



## Baromètre de notoriété sur l'ouverture des marchés

### L'essentiel

Depuis 2007, Energie-info publie un baromètre annuel sur l'ouverture des marchés de l'énergie en France.

### 2018 : 12<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Baromètre Energie-Info 2018 : des consommateurs mieux informés sur leur droit à changer de fournisseur et plus souvent démarchés.

À l'occasion de la publication des résultats de son baromètre annuel Energie-Info, le médiateur national de l'énergie se félicite que la connaissance des consommateurs sur leurs droits progresse significativement. 66% des Français savent désormais qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel (+16 points par rapport à 2017). Dans le même temps, le médiateur constate qu'ils sont de plus en plus nombreux à être démarchés pour souscrire un nouveau contrat de fourniture d'énergie (+20 points).

> [Lire le communiqué de presse](#)

> [Lire la synthèse des résultats du baromètre](#)

### 2017 : 11<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Alors que la concurrence s'est intensifiée ces derniers mois dans le secteur de l'énergie, avec l'arrivée de plusieurs nouveaux fournisseurs, les consommateurs demeurent attentistes.

Les Français s'intéressent peu à ce secteur, pourtant ouvert depuis juillet 2007, et méconnaissent son fonctionnement. Dans l'hypothèse de la suppression à venir des tarifs réglementés « historiques » de vente d'énergie, il reste plus que jamais nécessaire d'informer et d'accompagner les consommateurs pour les aider à

mieux connaître leurs droits.

> [Lire le communiqué de presse](#)

> [Lire la synthèse des résultats du baromètre](#)

## 2016 : 10<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Le médiateur national de l'énergie publie les résultats de la 10<sup>ème</sup> vague de son baromètre sur la perception des marchés de l'électricité et du gaz naturel, réalisée par Market Audit en septembre 2016 auprès de 1 491 foyers en France.

La connaissance de l'ouverture à la concurrence progresse mais une forte inertie persiste. Sur les sujets d'actualité, les Français sont favorables au chèque énergie et plus mitigés concernant Linky.

> [Lire le communiqué de presse](#)

> [Lire la synthèse des résultats du baromètre](#)

## 2015 : 9<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Les dépenses énergétiques sont une préoccupation importante pour 73% des ménages. Le droit au changement de fournisseur est désormais connu par 60% des consommateurs de gaz naturel (52% en électricité). Et même si la démarche de changement reste floue, 13% des foyers français ont changé de fournisseur d'énergie en 2015 (+3 points vs 2014).

Le médiateur national de l'énergie et son service d'information Energie-Info sont connus par un tiers des Français. Avec l'extension de son champ de compétences à toutes les énergies de chauffage, le médiateur s'attend à être principalement de litiges concernant le gaz propane liquéfié (GPL) en citerne, car 7% des consommateurs qui l'utilisent ont déclaré avoir rencontré un litige avec leur fournisseur.

> [Lire le communiqué de presse](#)

> [Lire la synthèse des résultats du baromètre](#)

## 2014 : 8<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Premier enseignement de ce baromètre qui se maintient depuis 2013, plus d'un Français sur deux sait qu'il peut faire jouer la concurrence sur le marché.

Les Français sont de plus en plus convaincus que l'ouverture du marché est une bonne chose (71%), même si les bénéfices perçus restent faibles : ils sont en effet un nombre croissant à penser que la concurrence peut leur permettre de gagner en qualité de service (26%, soit +4 points vs 2013). Ils sont plus nombreux qu'en 2013 à penser qu'elle fait baisser les prix (20%, +6 points vs 2013), et moins nombreux à penser que les prix sont impactés à la hausse (-8 points). Mais la majorité d'entre eux ne fait pas de lien (57%).

Plus généralement, les Français s'attendent majoritairement à des hausses des prix à l'avenir, mais moins qu'en 2013 (92%, -4 points).

Cette opinion relativement favorable de l'impact de l'ouverture des marchés doit être nuancée par une

méconnaissance du fonctionnement du marché qui perdure :

- Les démarches pour changer de fournisseur restent mal connues pour 65% des ménages, tout comme l'existence des tarifs réglementés (ignorés par 62%).
- La majorité d'entre eux préfère un fournisseur unique pour les deux énergies (62%), tout en continuant à confondre les fournisseurs entre eux : seuls 31% des Français savent qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises différentes et concurrentes ; 13% citent « EDF-GDF » comme leur fournisseur d'électricité, et même 7% d'entre eux pensent que « EDF SUEZ » est leur fournisseur.

> [Lire la suite du communiqué de presse](#)

> [Lire le communiqué du 3 octobre 2014 sur les premiers enseignements du Baromètre \(transition énergétique, précarité énergétique, utilité de la médiation publique\)](#)

> [Lire la synthèse de l'enquête](#)

## 2013 : 7<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Les dépenses énergétiques demeurent une préoccupation importante : 44% des foyers ont restreint leur chauffage au cours de l'hiver dernier pour ne pas avoir de factures trop élevées.

Le niveau de connaissance du marché des consommateurs progresse : pour la première fois, plus d'un Français sur deux sait qu'il peut changer de fournisseur d'énergie (53% en électricité et 55% en gaz). Mais les Français continuent à confondre les deux principaux fournisseurs : seuls 28% savent qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises concurrentes pour le gaz et l'électricité.

> [Lire la suite du communiqué de presse](#)

> [Lire la synthèse de l'enquête](#)

## 2012 : 6<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Cinq ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, les dépenses énergétiques demeurent une préoccupation importante, dans un contexte de crise économique et sociale. 97% des Français anticipent une hausse des prix de l'énergie dans les prochains mois. 42% des foyers ont restreint leur chauffage au cours de l'hiver dernier pour ne pas avoir de factures trop élevées. Cependant, le niveau de connaissance du marché des consommateurs reste faible : seuls 48% savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie. 32% seulement savent qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises concurrentes.

L'intérêt des Français pour les questions relatives à la consommation d'énergie se confirme. Ainsi, alors que les effets de la crise économique et sociale se font de plus en plus ressentir, près de 8 foyers sur 10 déclarent que la consommation d'énergie constitue pour eux un sujet de préoccupation important, soit la proportion la plus élevée depuis la création du baromètre en 2007. 65% des Français estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante des dépenses totales du foyer.

> [Lire la synthèse de l'enquête](#)

## 2011 : 5<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Cette 5<sup>ème</sup> vague d'enquête montre que, quatre ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, le niveau de connaissance des consommateurs français est toujours aussi faible : 42% seulement savent qu'ils ont le droit de choisir leur fournisseur d'électricité et 37% leur fournisseur de gaz naturel. Par ailleurs, 62% des foyers considèrent qu'il est préférable de disposer d'un fournisseur unique pour les deux énergies. Seuls 30% des consommateurs savent qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises concurrentes. Enfin, seul un tiers des consommateurs a déjà entendu parler des tarifs réglementés de vente.

- > Lire la synthèse de l'enquête sur les particuliers
- > Lire la synthèse de l'enquête sur les professionnels

## 2010 : 4<sup>ème</sup> édition du baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés

Trois ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, 61% des foyers ont le sentiment d'être bien informés sur leurs droits en tant que consommateurs d'énergie.

Toutefois, 35% des foyers pensent qu'EDF et Gaz De France ne forment qu'une seule et même entreprise et seuls 39% de foyers savent qu'ils peuvent choisir leurs fournisseurs d'énergie.

De plus, beaucoup ne perçoivent pas ce que l'ouverture des marchés peut leur apporter. 44% des foyers pensent ainsi que la nouvelle organisation n'influera pas sur la qualité de service et 52% qu'elle n'aura pas d'impact sur le montant de leurs factures.

- > Lire la synthèse de l'étude pour les particuliers
- > Lire la synthèse de l'étude pour les professionnels

## 2009

- > Lire la synthèse de l'étude pour les particuliers
- > Lire la synthèse de l'étude pour les professionnels

## 2008

Si les professionnels sont plus nombreux que les particuliers à savoir que les marchés de l'électricité et du gaz sont ouverts, tous en maîtrisent encore mal les modalités pratiques et peinent à identifier ses implications. C'est ce que révèlent deux récentes enquêtes menées par l'institut LH2 pour le compte du service Energie-Info auprès des particuliers et professionnels.

- > Lire la synthèse de l'étude pour les particuliers
- > Lire la synthèse de l'étude pour les professionnels



Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) ou contactez-le

0 800 112 212

Service & appel  
gratuits