



COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Paris, le mardi 17 octobre 2017

Baromètre Energie-Info 2017 : une connaissance des marchés de l'électricité et du gaz naturel à parfaire

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. Tel est le constat du médiateur national de l'énergie alors qu'il publie les résultats de la 11^{ème} vague de son baromètre sur la perception des marchés de l'électricité et du gaz naturel, enquête téléphonique réalisée par Market Audit en septembre 2017 auprès de 1 500 foyers en France.

Les consommateurs peinent à comprendre le marché

Le secteur de l'énergie intéresse peu les Français. En 2017, seuls 20% d'entre eux ont cherché à obtenir de l'information sur l'ouverture à la concurrence, même s'ils sont 64% à la juger positivement. Depuis 2012, la connaissance du droit au changement de fournisseur reste quasiment stable : 1 Français sur 2 sait qu'il peut le faire. Les consommateurs ne parviennent majoritairement pas à citer d'autres fournisseurs que leur fournisseur actuel, quand ils sont capables de l'identifier...

15% des Français interrogés ont déclaré cette année avoir changé de fournisseur d'électricité (19% pour le gaz naturel), dont une grande majorité (75%) pour faire des économies. Les démarches, même si elles semblent simples pour 55% des Français, sont encore mal connues. Ainsi 20% des personnes interrogées pensent que le changement de fournisseur est payant ou encore, 12%, qu'il nécessite de changer de compteur.

Les tarifs réglementés un peu mieux connus

Le débat, cet été, sur la suppression à venir des tarifs réglementés de vente de gaz naturel a permis de mieux faire connaître leur existence. 46% des Français ont déclaré en avoir entendu parler en 2017, contre 42% en 2016 et 36% en 2011. Mais les idées fausses perdurent. Ainsi, parmi ceux qui connaissent les tarifs réglementés, 45% pensent qu'ils sont proposés par tous les fournisseurs et 22% qu'il est interdit de revenir aux tarifs réglementés après les avoir quittés.



« Si les tarifs réglementés de vente de gaz sont amenés à disparaître, il sera nécessaire de mettre en place un système de prix de référence afin d'aider les Français à se repérer dans un marché qui évolue sans cesse. Plus de 5 millions de Français en bénéficient encore, il ne faudrait pas laisser des consommateurs perdus, parmi lesquels se trouvent, en particulier, ceux en situation de précarité énergétique. »
Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie



Nouvelle question pour l'édition 2017 : l'électricité verte

54% des Français sont favorables à souscrire une offre d'électricité verte ; 10% sont même prêts à souscrire une offre si elle est plus onéreuse.

Les plus jeunes, les cadres et les professions intermédiaires sont convaincus à plus de 65%, tandis que les plus de 65 ans et les ouvriers sont moins intéressés.

Retrouvez plus d'information sur la connaissance des Français sur leurs droits, le démarchage, les compteurs communicants, etc. dans la [synthèse des résultats](#).

Chiffres clés :

- **50%** des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur.
- **55%** des Français trouvent que les démarches pour changer de fournisseur sont simples.
- **15%** des Français ont déclaré avoir changé de fournisseur d'électricité (19% en gaz naturel).
- **46%** des Français ont entendu parler des tarifs réglementés de vente.
- **33%** des Français savent qu'ENGIE et EDF sont des entreprises différentes ET concurrentes.
- **7%** des Français ont déclaré avoir connu un litige ou effectué une réclamation auprès de leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel.



CONTACTS PRESSE :

Emilie Pourquery – 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41 – emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline Keller – 01 44 94 66 19 – 06 46 74 00 44 – caroline.keller@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante, a pour missions légales d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

energie-info.fr est le site d'information du médiateur national de l'énergie. Les consommateurs peuvent y trouver notamment un comparateur d'offres et des fiches pratiques. Informations par téléphone : **0 800 112 212** Service à appel gratuits

Suivez l'actualité du médiateur sur energie-mediateur.fr et .