



Baromètre Direct Énergie - OpinionWay

Vague 1 – Septembre 2010

Méthodologie



Méthodologie

- ▶ Étude réalisée auprès d'un **échantillon de 1038 personnes**, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**.
- ▶ L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.
- ▶ **Mode d'interrogation**: L'échantillon a été interrogé en ligne sur système Cawi (Computer Assisted Web Interview).
- ▶ **Dates de terrain**: les interviews ont été réalisées **du 8 au 10 septembre 2010**.
- ▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.
- ▶ OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.



Principaux enseignements



Principaux enseignements

Le changement de fournisseur : une démarche aux contours assez méconnus

- Si une large majorité des Français sait qu'il est possible de changer de fournisseur d'électricité (61%), le changement concernant le gaz apparaît nettement plus méconnu (42%) même s'il l'est plus des utilisateurs de gaz (62%). Le changement de fournisseur n'est d'ailleurs pas si simple : seuls 52% des Français jugent que c'est une démarche facile. Les jeunes et les Franciliens sont les plus circonspects sur la facilité d'un changement de fournisseur : respectivement 64% et 54% d'entre eux considèrent cela difficile. Les propriétaires, ceux qui vivent en maison individuelle, ceux qui occupent les plus grandes surfaces d'habitation, sont de manière générale plus au courant et jugent plus facile de changer de fournisseur.
- De même, la possibilité de revenir chez EDF ou GDF après avoir souscrit chez un nouveau fournisseur n'est pas une évidence : 41% des Français seulement pensent que c'est possible, ceux qui habitent dans une maison individuelle ne sont même que 38% à partager cet avis.
- Pour 62% des Français et 67% de ceux qui utilisent le gaz pour se chauffer, il n'est pas nécessaire de modifier l'installation ou le compteur quand on change de fournisseur.
- Le changement de fournisseur n'entraînera pas de baisse de la qualité de service pour une large majorité de Français : 59% considèrent que la qualité d'électricité sera la même, contre seulement 15% qui estiment qu'elle diminuera. Il n'y a pas de différence notable selon que l'on habite en appartement ou dans une maison individuelle.



Principaux enseignements

L'énergie domestique : une connaissance relative...

- Un tiers des Français se dit capable de citer la puissance de son installation électrique (34%). Les hommes (46%) et les seniors (46%) sont les catégories les plus à même de répondre à cette question. De même, les propriétaires sont plus au fait de ce qui concerne l'installation électrique de leur domicile (41% déclarent pouvoir citer la puissance de leur installation, contre seulement 21% des locataires).
- Les deux options tarifaires les plus fréquemment souscrites sont de loin les options « heures pleines / heures creuses » (44%) et « base » (33%). Mais soulignons que plus de la moitié des Français (51%) n'a pas vérifié que les puissances et options tarifaires souscrites étaient bien adaptées à leur usage. C'est en particulier le cas des plus jeunes (66% des moins de 25 ans), des Franciliens (59%) et de ceux qui habitent en appartement (62%).
- De la même manière, 58% des Français ignorent leur tarif de gaz et ne savent pas si elle est bien adaptée à l'usage qu'ils en font. Cette adéquation entre offre tarifaire et usage n'est que rarement vérifiée par les Franciliens notamment (70% ne l'ont pas fait au cours des 3 dernières années), les personnes résidant en appartement (67%) et les locataires de leur logement (71%).

...sauf en ce qui concerne le montant des factures !

- En revanche, une large majorité des Français connaît le montant de sa facture d'énergie, que ce soit pour l'électricité (81%) ou le gaz naturel (74%). 42% d'entre eux déclarent même regarder systématiquement et en détail leur facture d'électricité, preuve que le prix apparaît comme le levier principal de la consommation d'énergie par les Français.



Résultats



1

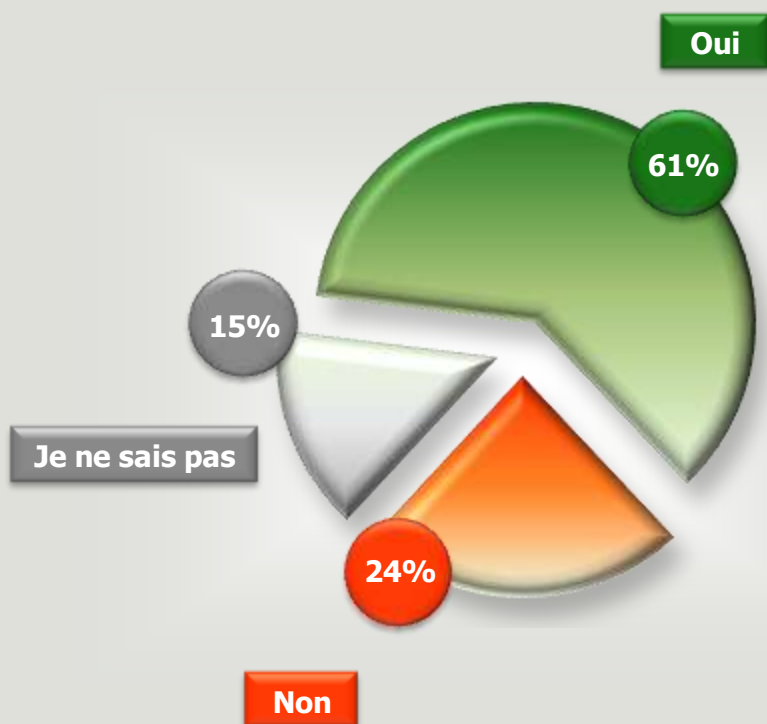
Le changement de fournisseur



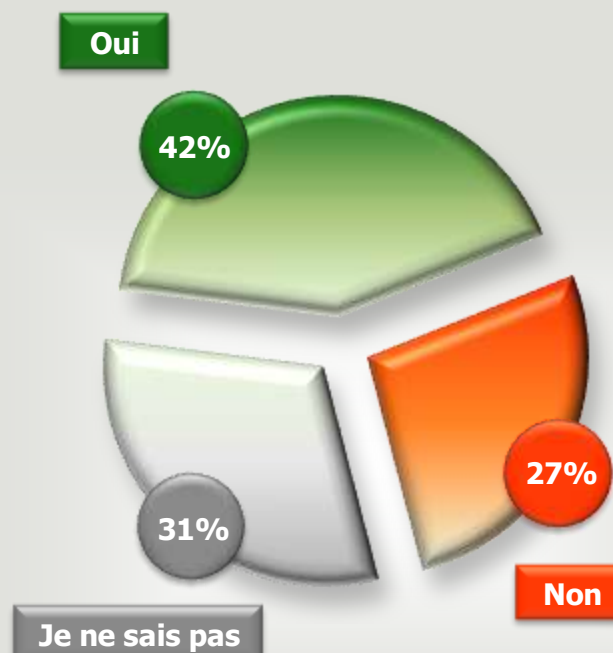
La possibilité de changer de fournisseur

Q : Selon-vous, pouvez-vous changer de fournisseur... ?

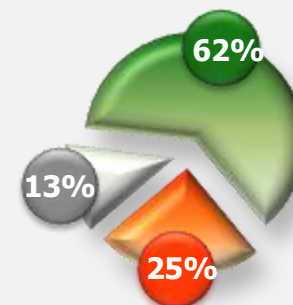
...d'électricité



...de gaz

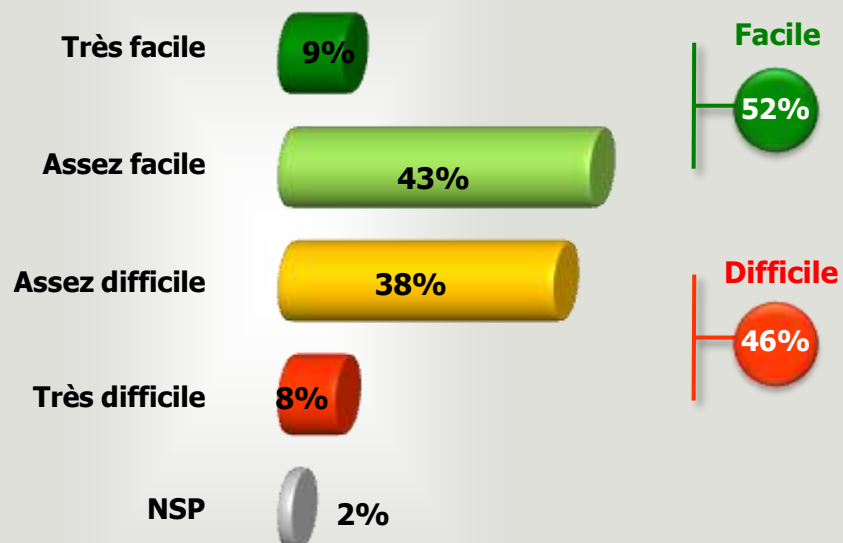


Base : utilisent le gaz naturel pour se chauffer



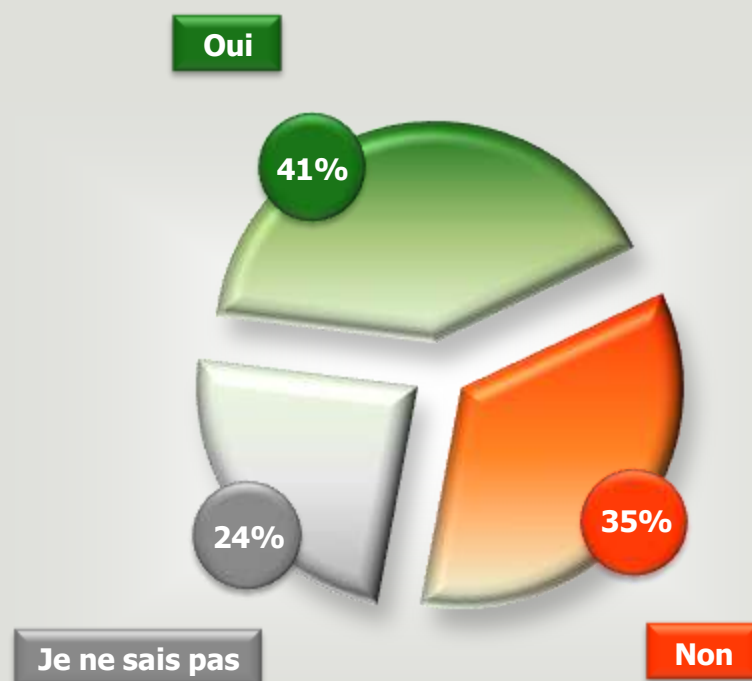
La facilité de changer de fournisseur

Q : Et diriez-vous que c'est une démarche très facile, assez facile, assez difficile, très difficile ?



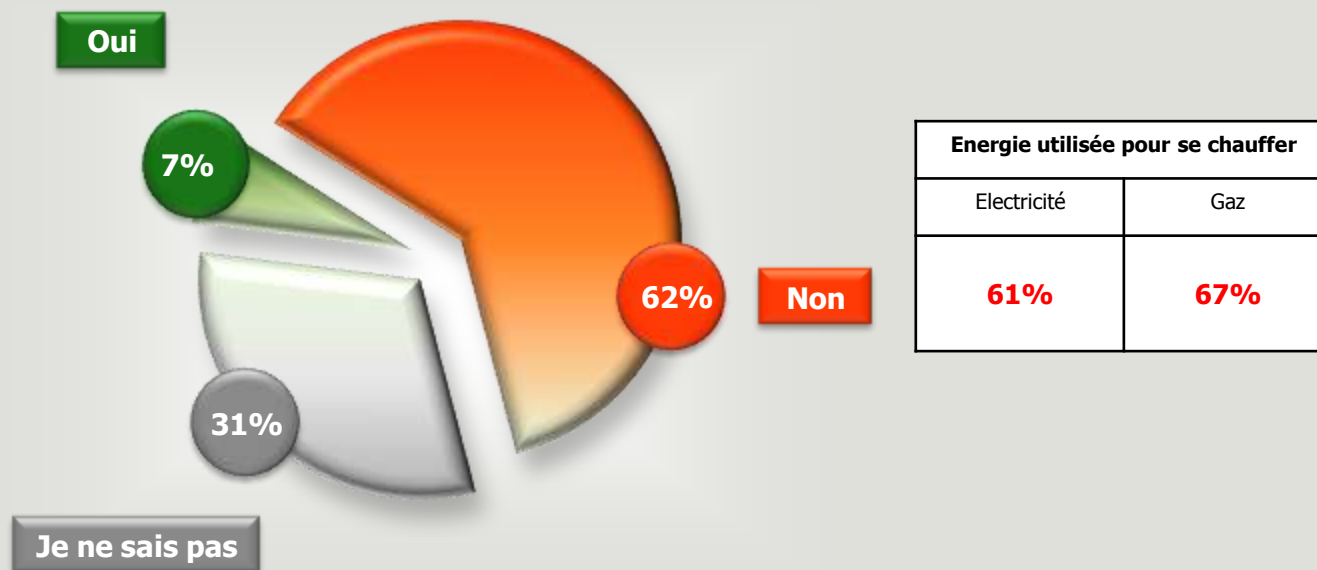
La possibilité de revenir chez EDF ou GDF

Q : D'après vous, si vous avez quitté les tarifs réglementés d'EDF et/ou GDF pour souscrire une offre chez un nouveau fournisseur d'énergie, est-il possible ensuite d'y revenir ?



La nécessité de changer son installation ou son compteur en cas de changement de fournisseur

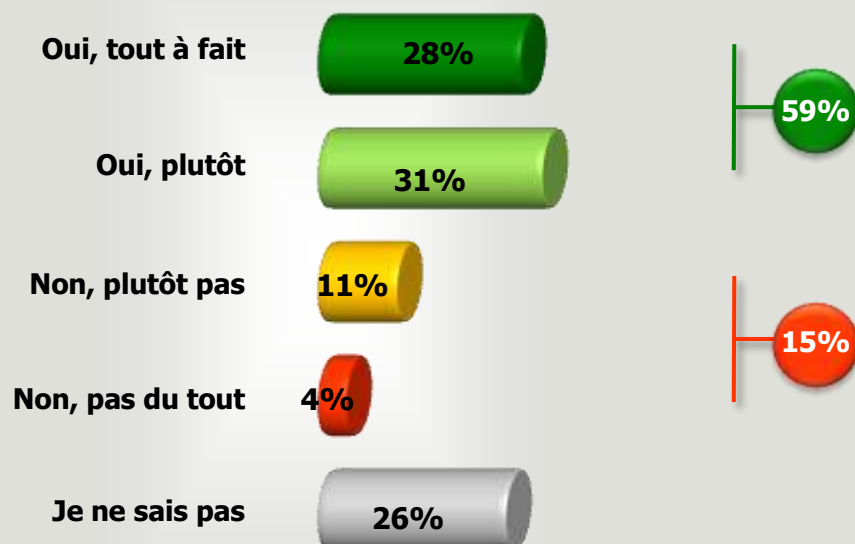
Q : Toujours si vous changez de fournisseur d'énergie, pensez vous que vous devez modifier votre installation ou votre compteur ?



Pronostic sur la qualité de sa nouvelle installation

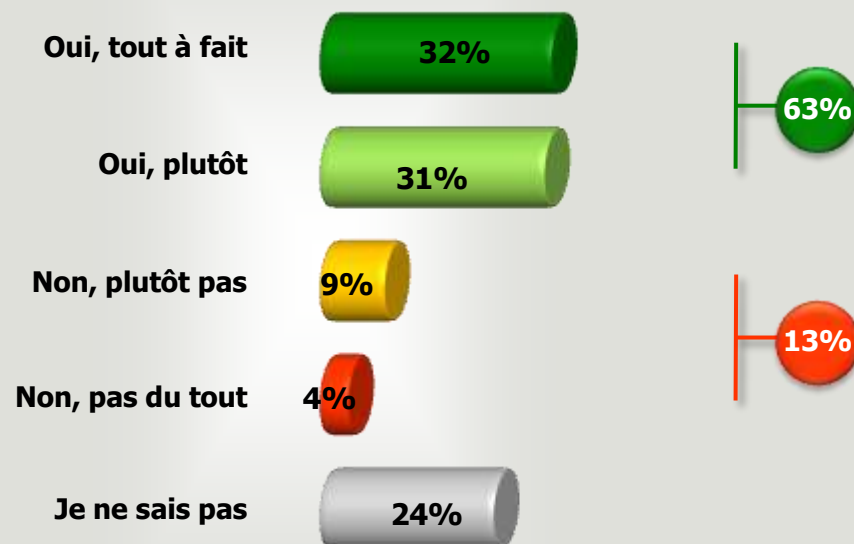
Q : Et si vous changez de fournisseur d'énergie, pensez vous que vous aurez la même qualité... ?

...d'électricité



...de gaz

(base : A ceux qui utilisent le gaz de ville, soit 35% des Français)



2

La connaissance des offres et des tarifs



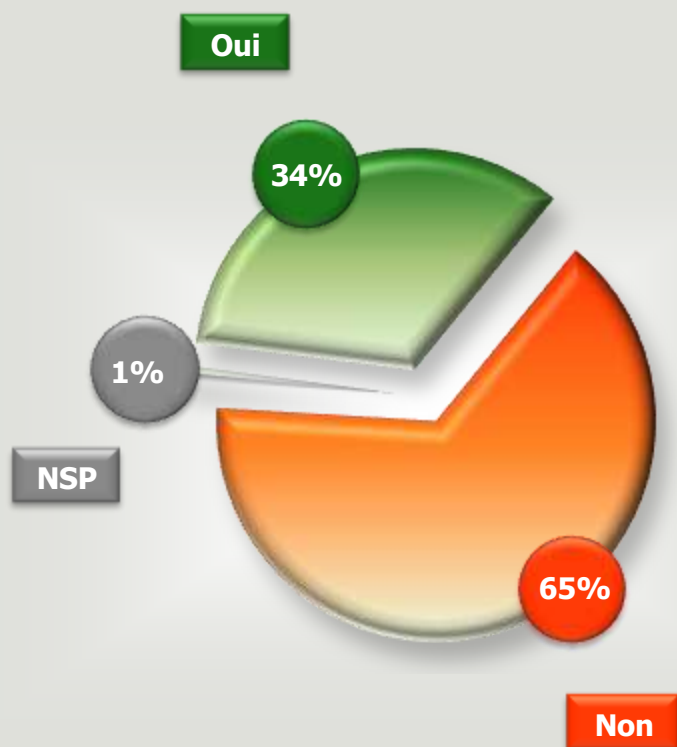
a

Connaissance des offres et tarifs « Electricité »

“

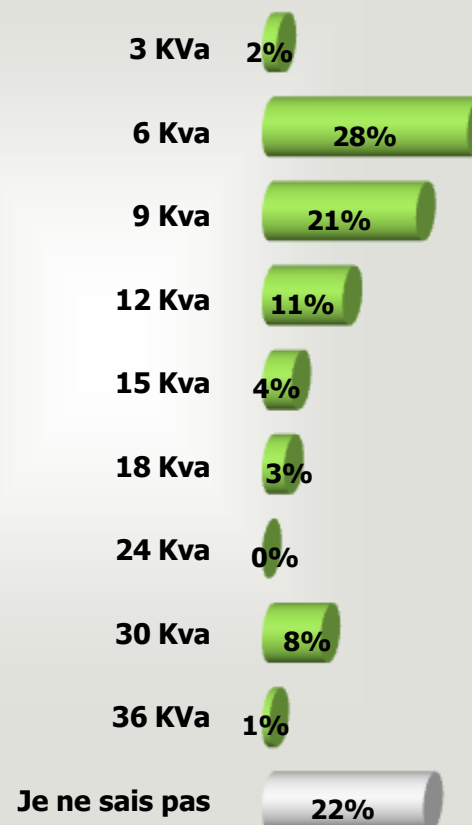
La puissance de son installation électrique

Q : Pouvez-vous citer votre puissance souscrite pour l'électricité ?



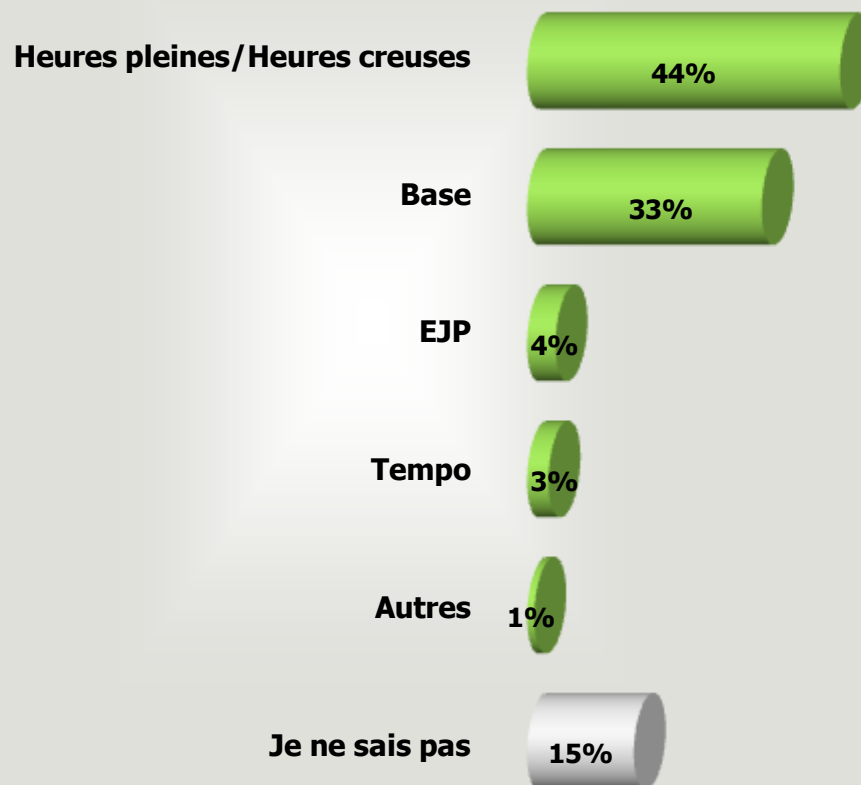
Q : Quelle est votre puissance souscrite pour l'électricité ?

(Base : à ceux qui déclarent pouvoir citer leur puissance souscrite pour l'électricité, soit 34% des Français)



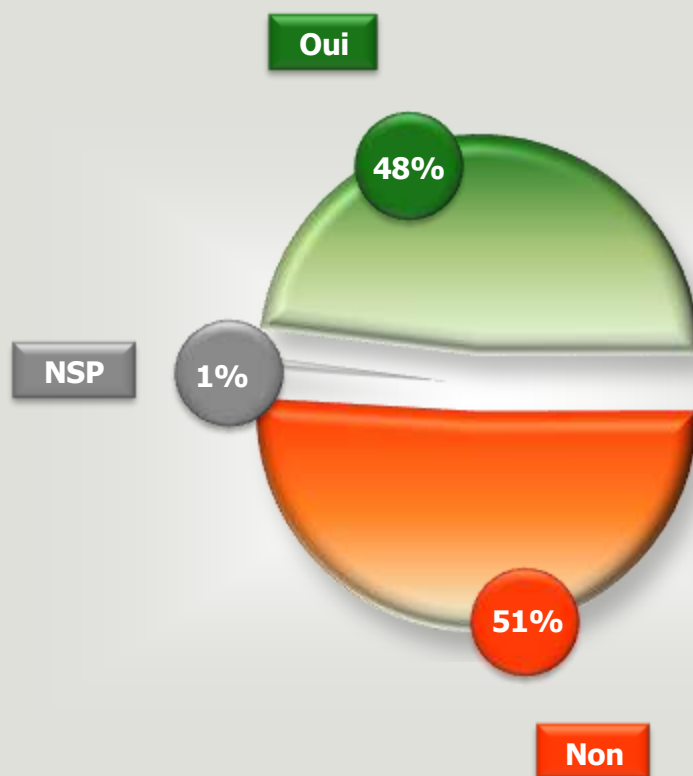
Option tarifaire actuelle

Q : Quelle est votre option tarifaire ?



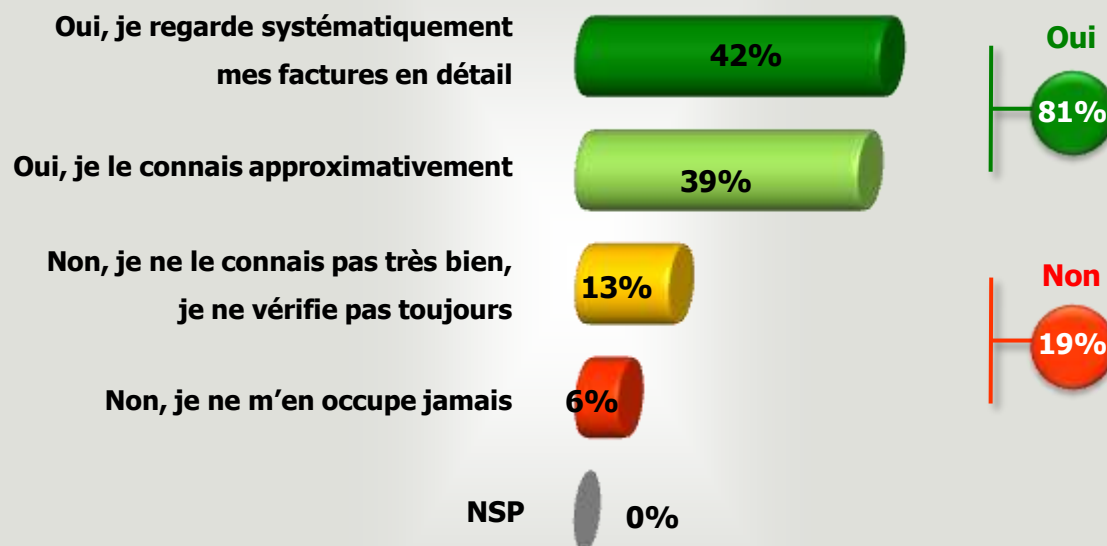
Adéquation entre son installation actuelle et l'usage qui en est fait

Q : Avez-vous déjà vérifié que vos puissance souscrite et option tarifaire sont bien adaptées à votre usage ?



Connaissance du montant de sa facture d'électricité

Q : Connaissez-vous le montant de vos factures d'électricité ?





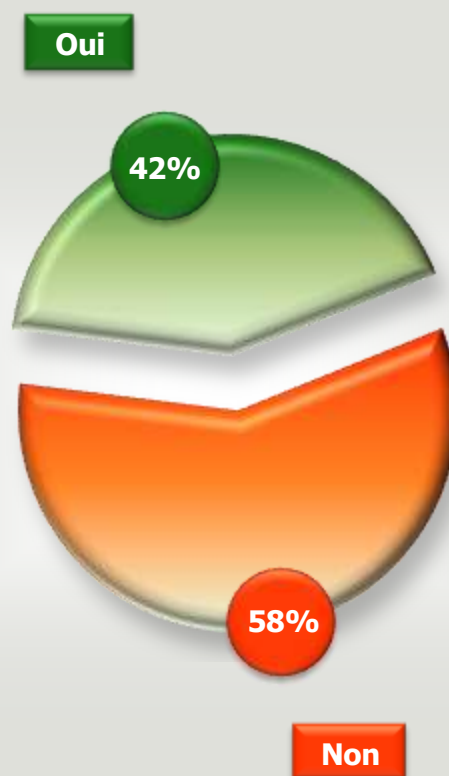
Connaissance des offres et tarifs « Gaz »



Connaissance de son tarif de gaz

Base : à ceux qui utilisent le gaz naturel pour le chauffage de leur résidence principale, soit 35% des Français

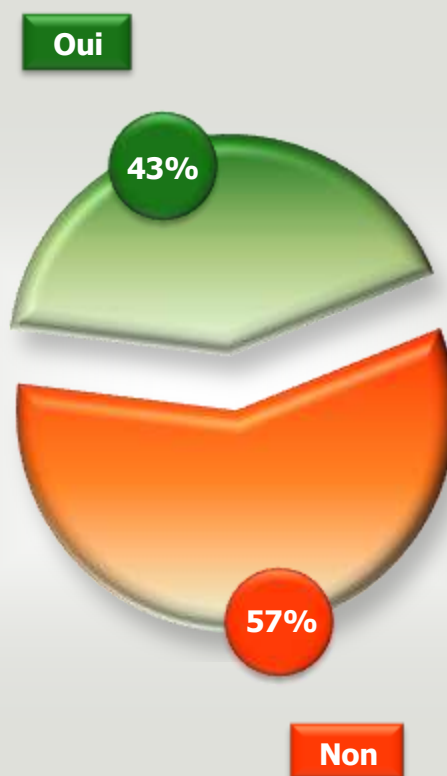
Q : Connaissez-vous votre tarif de gaz ?



Son offre de gaz est-elle bien adaptée ?

Base : à ceux qui utilisent le gaz naturel pour le chauffage de leur résidence principale, soit 35% des Français

Q : Avez-vous, au cours de ces trois dernières années, vérifié que votre offre de gaz est bien adaptée à votre usage ?



Connaissance du montant de sa facture de gaz

Base : à ceux qui utilisent le gaz naturel pour le chauffage de leur résidence principale, soit 35% des Français

Q : Connaissez-vous le montant de vos factures de gaz ?

