



*Département
Opinion
Publique*

Pour la



Les Français, les Maires et les dirigeants de PME/PMI et le nouveau paysage énergétique

Baromètre - Vague 6 -

Mars 2010

Note méthodologique

Les résultats de l'étude

- 1 - Le degré de satisfaction globale et détaillée sur la fourniture de gaz et d'électricité
- 2 - Le jugement sur l'ouverture du marché de l'électricité

Etude réalisée pour : **La FNCCR**

Échantillons :

- Échantillon de **863** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

- Échantillon de **501** chefs d'entreprise, représentatif des entreprises de 0 à 49 salariés et réalisant moins de 10 Millions d'Euros de chiffre d'affaires.
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (taille, secteur d'activité) après stratification par région.

- Échantillon de **301** Maires, représentatif de la population des Maires.
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (taille de la commune et région).

- Mode de recueil :
- ♦ Pour le Grand Public, les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.
 - ♦ Pour les Maires et les chefs d'entreprise, les interviews ont eu lieu par téléphone sur le lieu de travail des personnes interrogées.
- Dates de terrain :
- Grand Public : 11-12 mars 2010
Maires et Chefs d'entreprise : 10-17 mars 2010

- 1 -

**Le degré de satisfaction sur la
fourniture de gaz
et d'électricité**

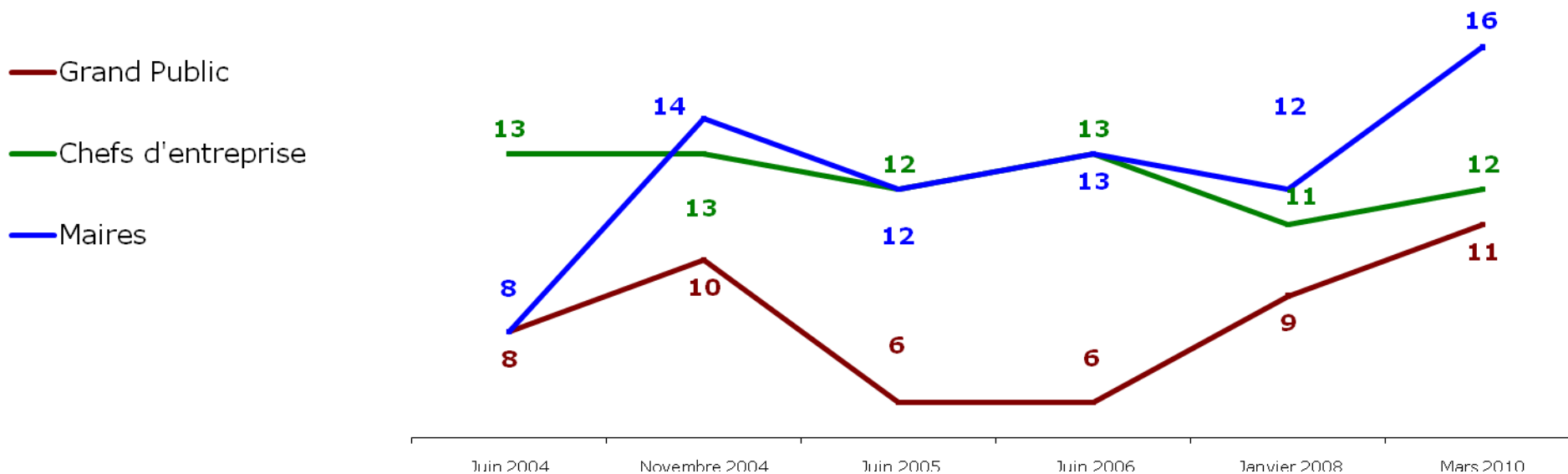


L'expérience de variations de tension reste à un niveau marginal mais est en progression, notamment chez les élus

Question : En ce qui concerne l'électricité vous arrive-t-il de constater chez vous / dans votre entreprise / dans votre commune ?

Des variations de tension c'est-à-dire des baisses d'éclairages

- Récapitulatif « Souvent » -



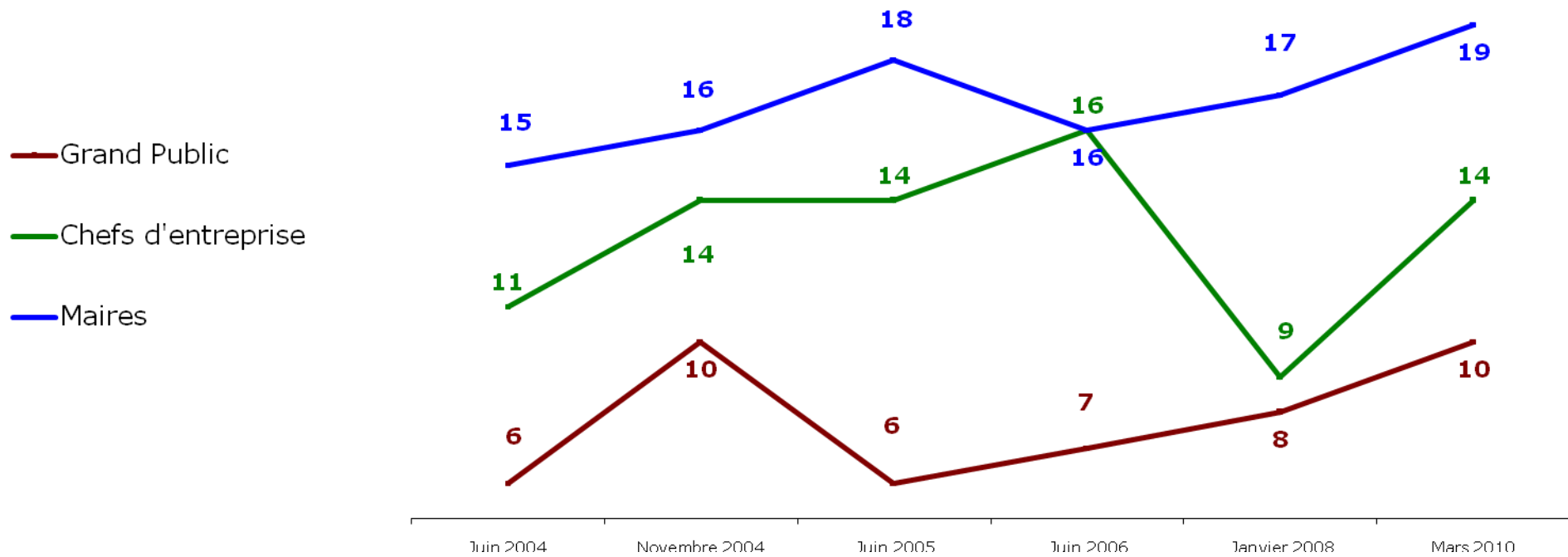


La proportion de personnes ayant fait le constat de micro-coupures est en hausse générale, notamment chez les chefs d'entreprises

Question : En ce qui concerne l'électricité vous arrive-t-il de constater chez vous / dans votre entreprise / dans votre commune ?

Des micro-coupures c'est-à-dire des coupures très brèves

- Récapitulatif « Souvent » -



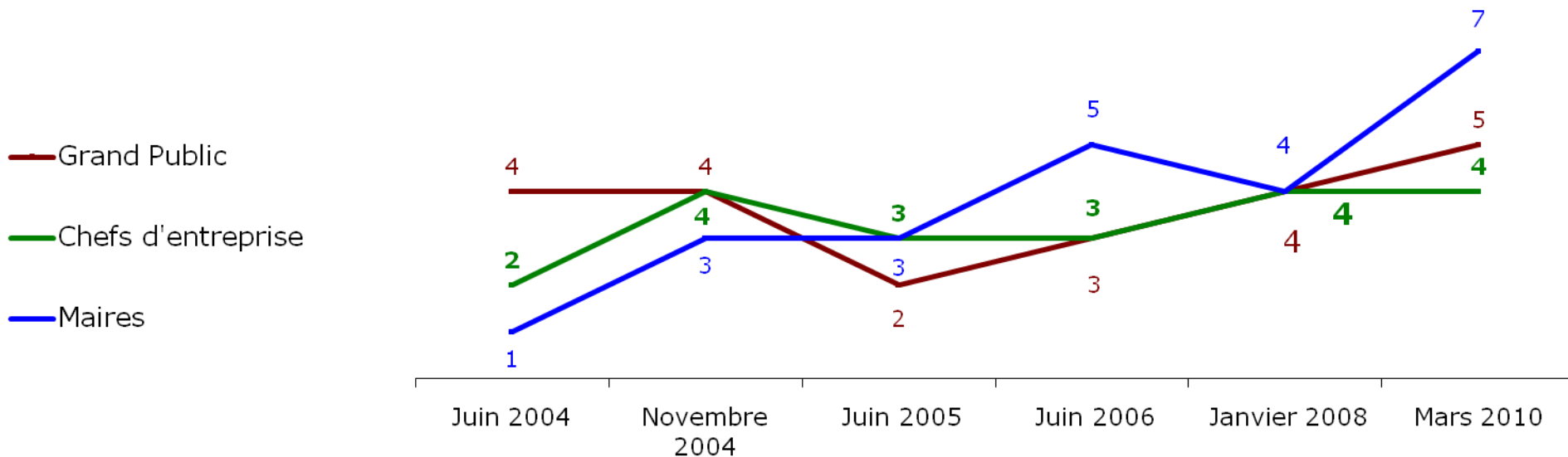


La perception des coupures d'électricité reste à un très faible niveau mais progresse de manière très sensible chez les élus

Question : En ce qui concerne l'électricité vous arrive-t-il de constater chez vous / dans votre entreprise / dans votre commune ?

Des pannes c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute

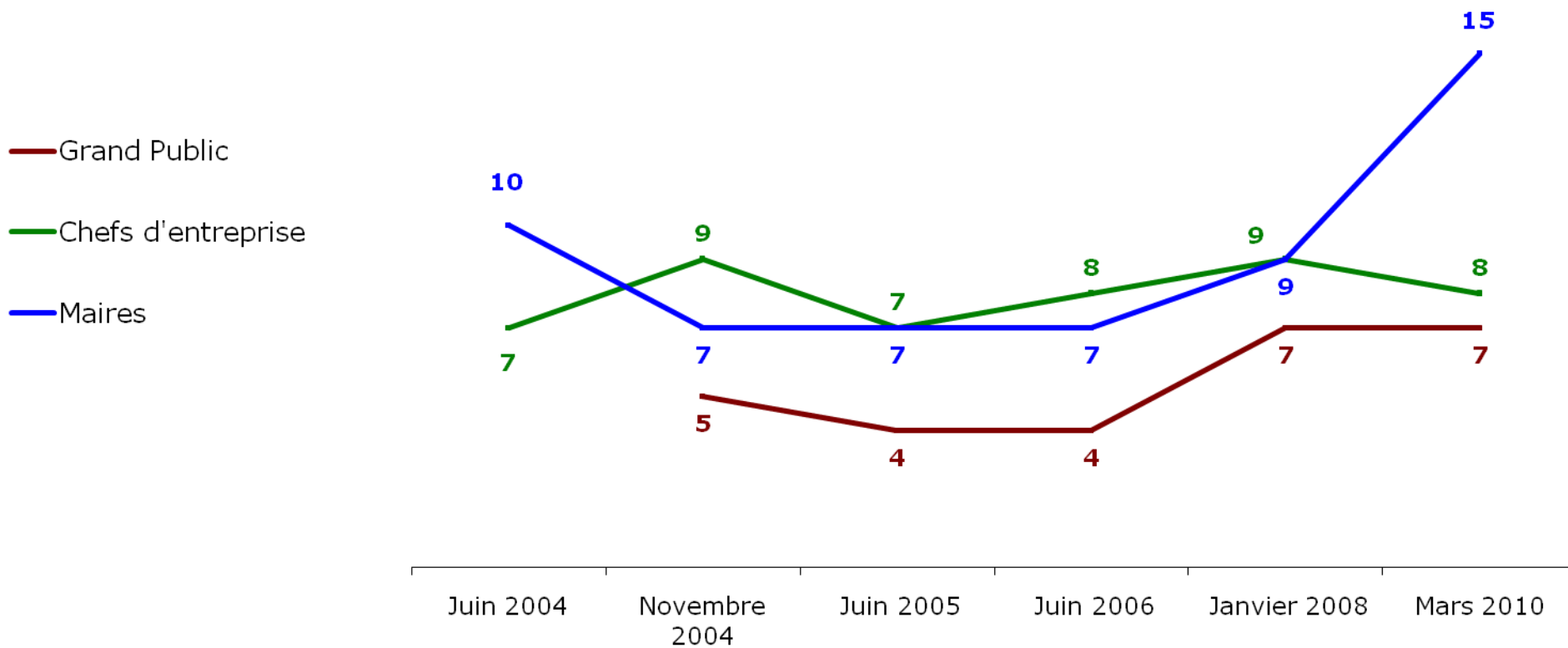
- Récapitulatif « Souvent » -



Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité : un sentiment stable sauf chez les maires où il est en forte progression

Question : Au cours des deux dernières années, diriez-vous que les coupures d'électricité ont été en nombre raisonnable ou trop nombreuses ?

- Récapitulatif « Trop nombreuses » -

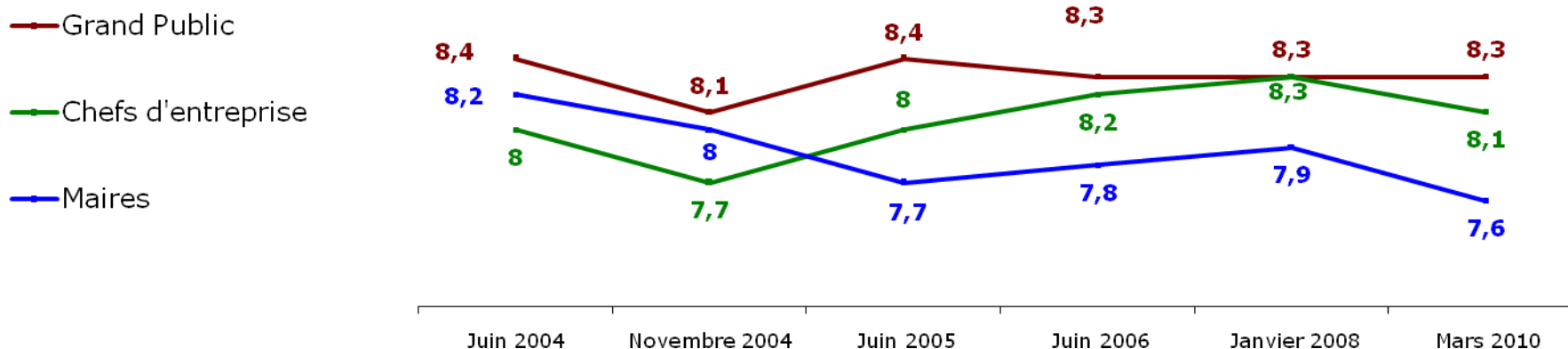


Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité et de gaz : des jugements stables, des maires toujours un peu plus sévères

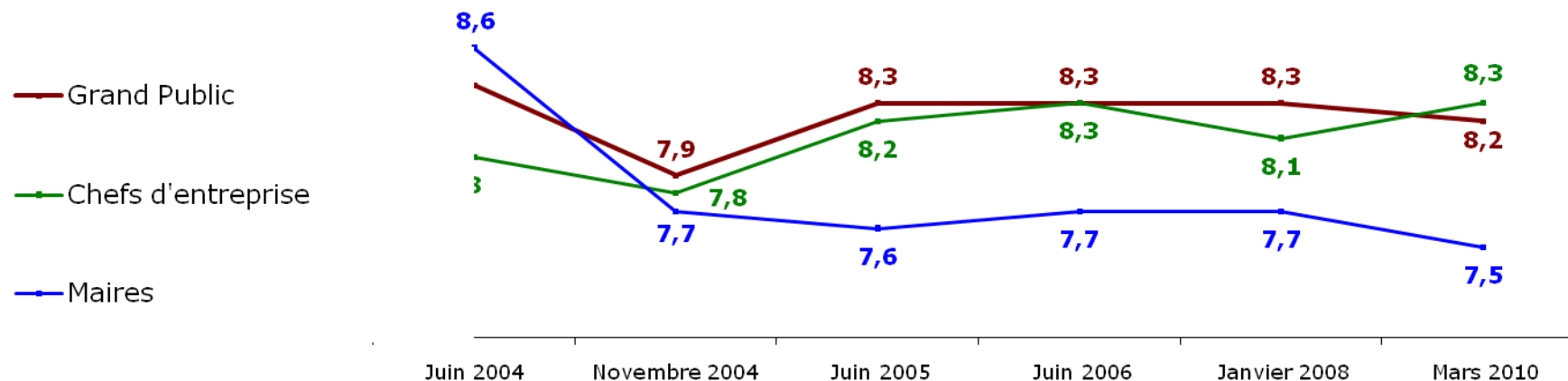
Question : Nous allons parler du service du gaz et de l'électricité. D'une manière générale, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez vous, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

- Note moyenne -

En ce qui concerne la fourniture de votre foyer, en électricité / entreprise / commune



En ce qui concerne la fourniture de votre foyer en gaz / entreprise / commune



- 2 -

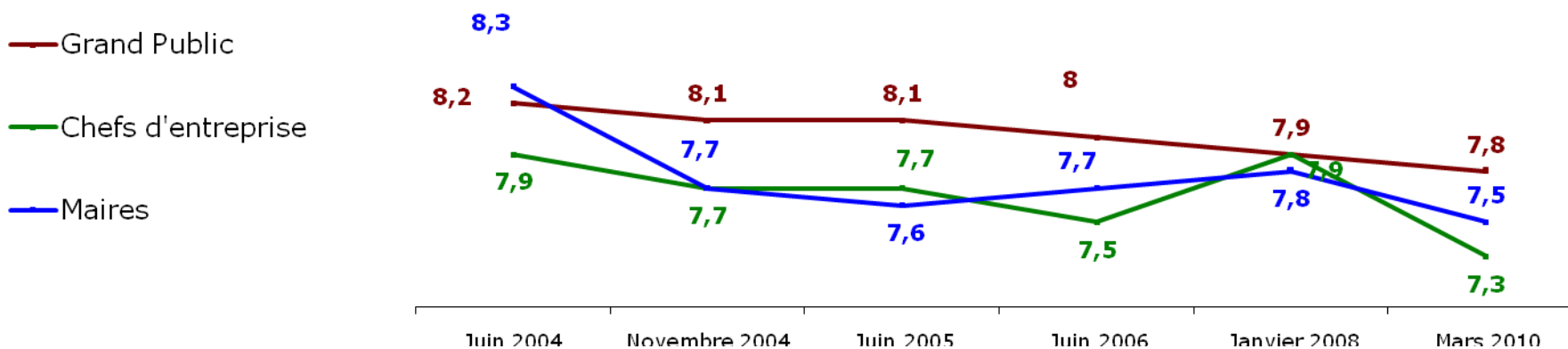
Le jugement détaillé sur la fourniture d'électricité



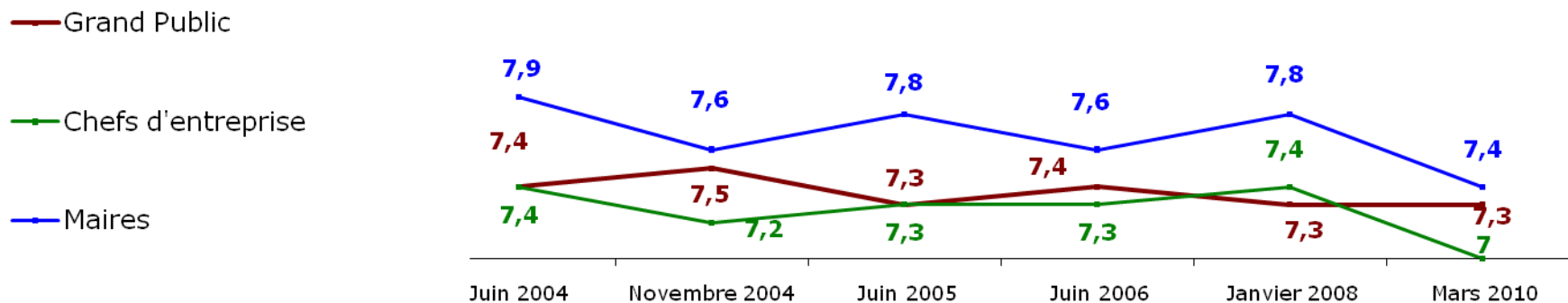
Une satisfaction en baisse sensible sur les aspects techniques et commerciaux de la fourniture d'électricité

Question : Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en électricité, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

La fiabilité et la sûreté du réseau (absence de coupures, de chute de tension)



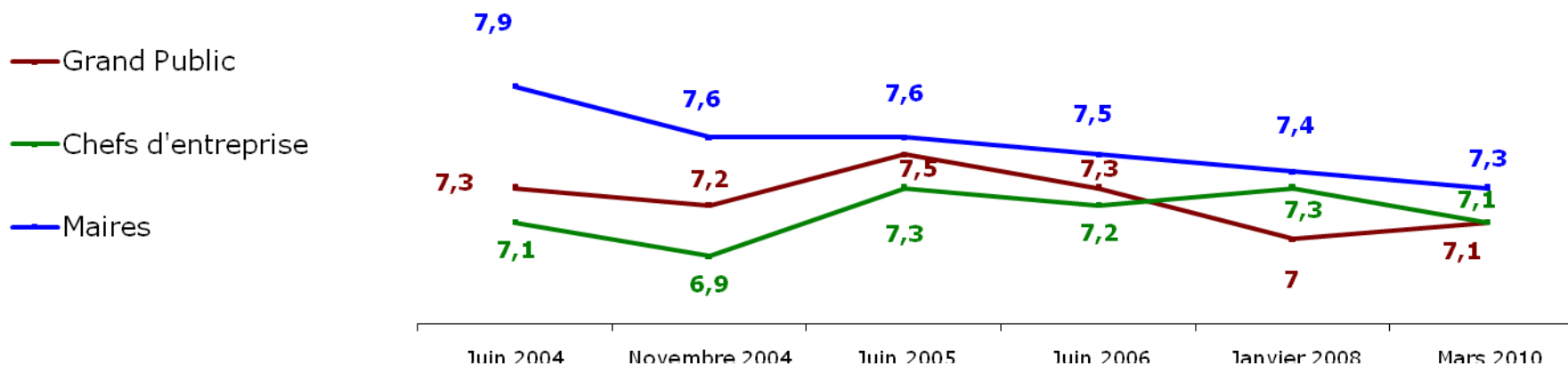
La clarté de la facture



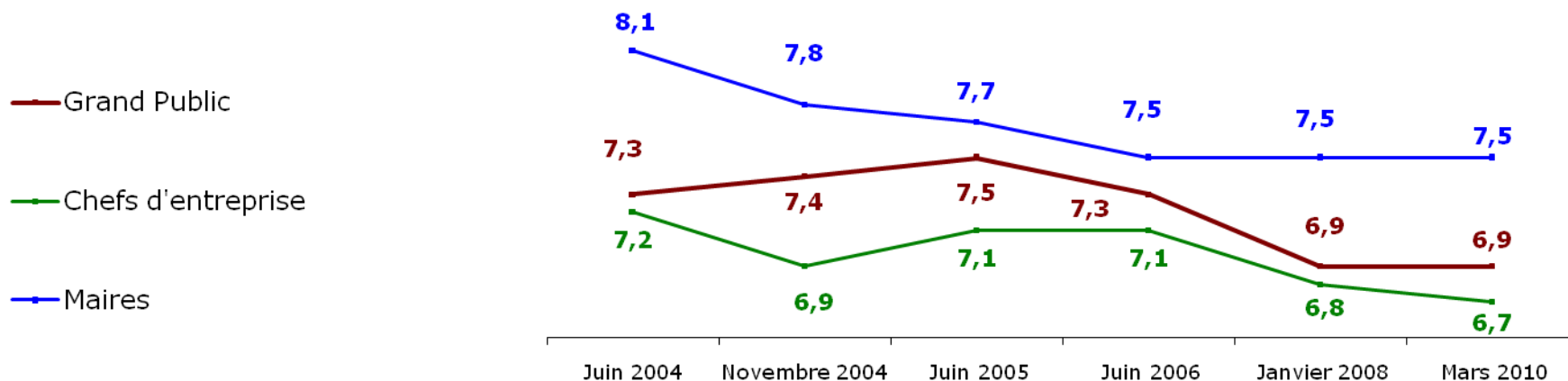
La satisfaction à l'égard de la rapidité d'intervention et de la compétence des interlocuteurs en cas de problème est relativement stable sauf chez les chefs d'entreprise où elle baisse

Question : Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en électricité, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

La rapidité d'intervention en cas de problèmes



La compétence des interlocuteurs en cas de problème

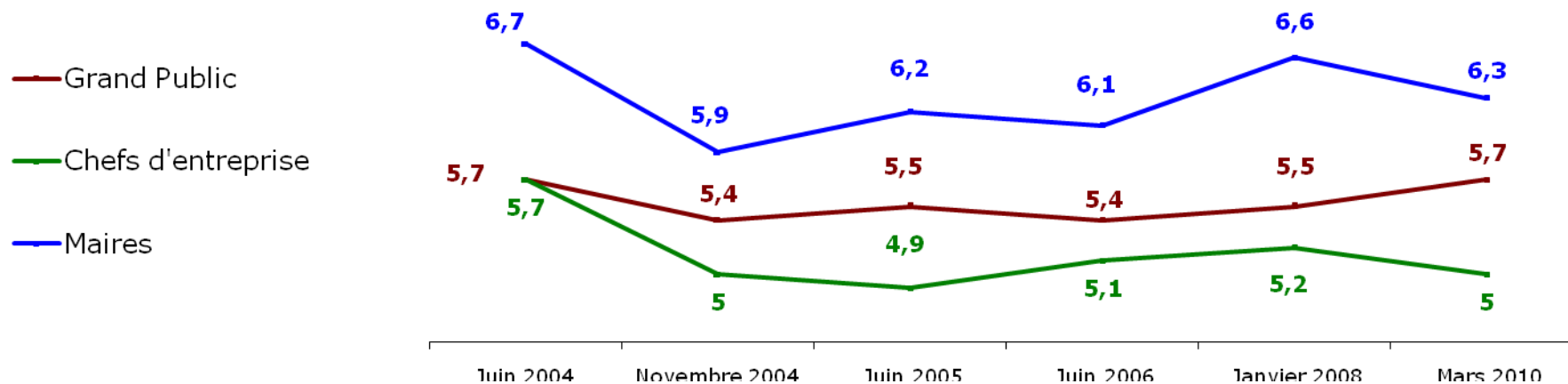




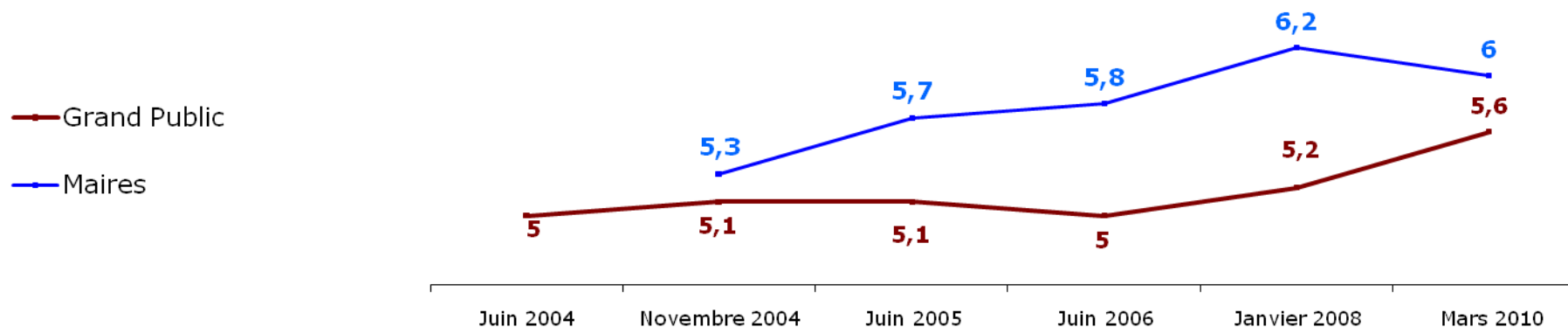
Une satisfaction générale envers les prix de la fourniture d'électricité toujours présente, mais fragile chez les chefs d'entreprise

Question : Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en électricité, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

Le prix global de l'électricité



Le prix de l'abonnement

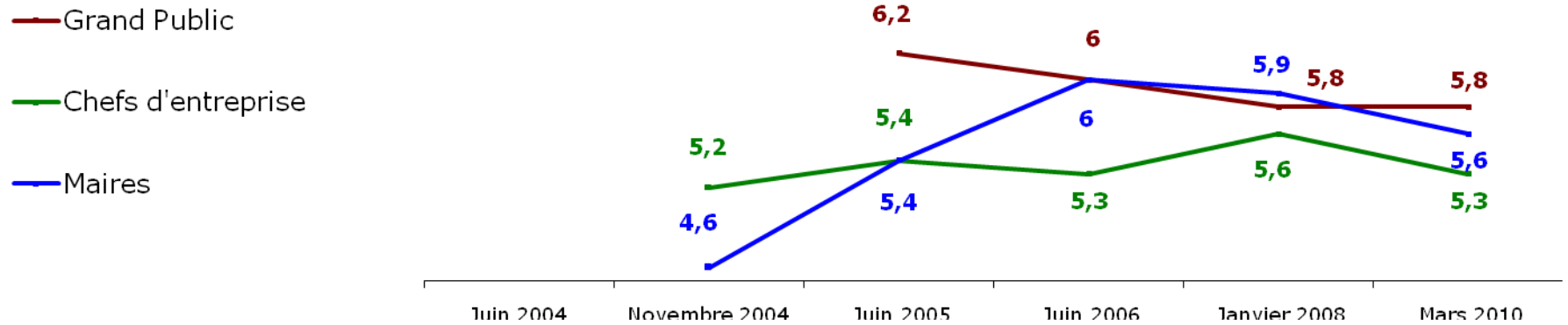




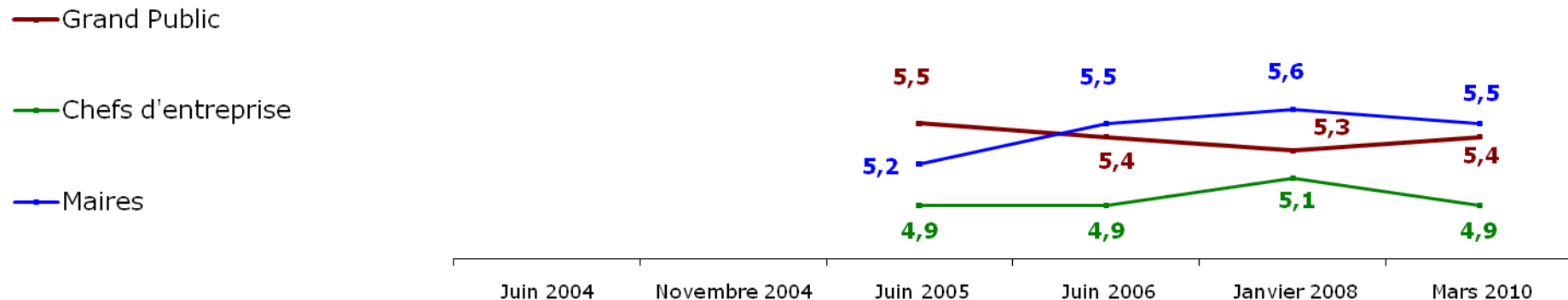
La satisfaction en ce qui concerne l'aspect esthétique reste légèrement au dessus de la moyenne, sauf chez les chefs d'entreprise qui sont les plus sévères à cet égard

Question : Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en électricité, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune



La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général



- 3 -

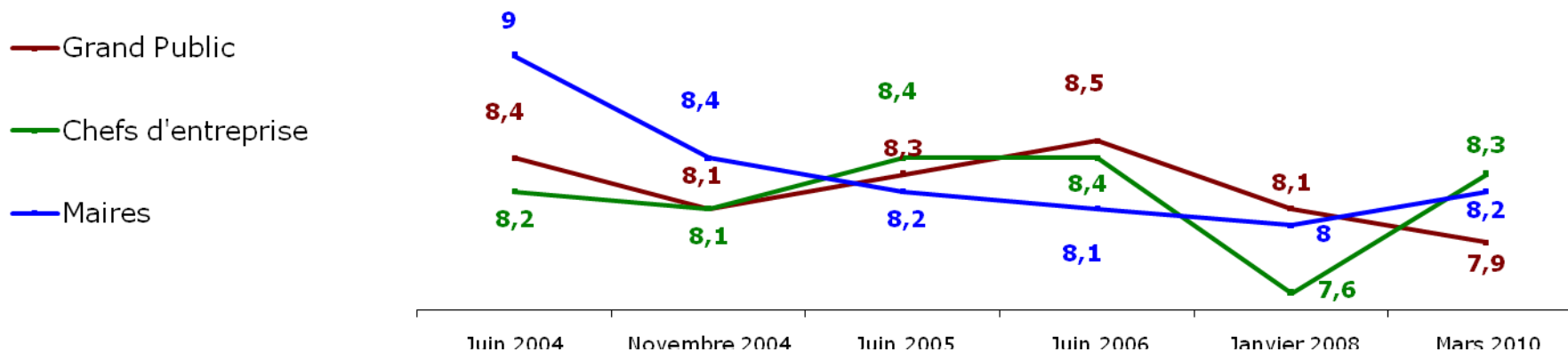
Le jugement détaillé sur la fourniture de gaz



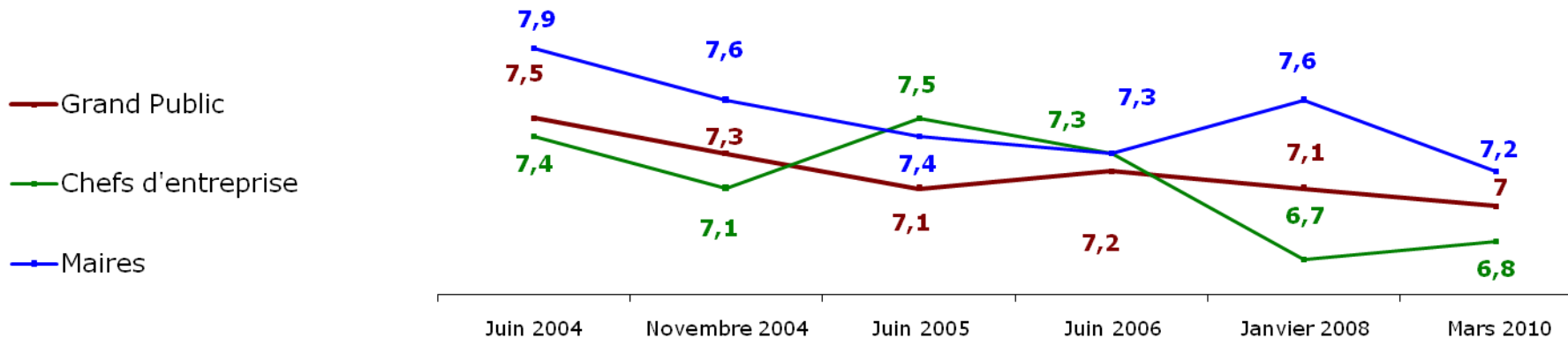
Une fiabilité toujours très appréciée dans la fourniture de gaz, avec une hausse générale de la satisfaction en ce qui concerne la fiabilité de l’approvisionnement

Question : Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en gaz, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

La fiabilité de l’approvisionnement (absence de coupures)



La clarté de la facture

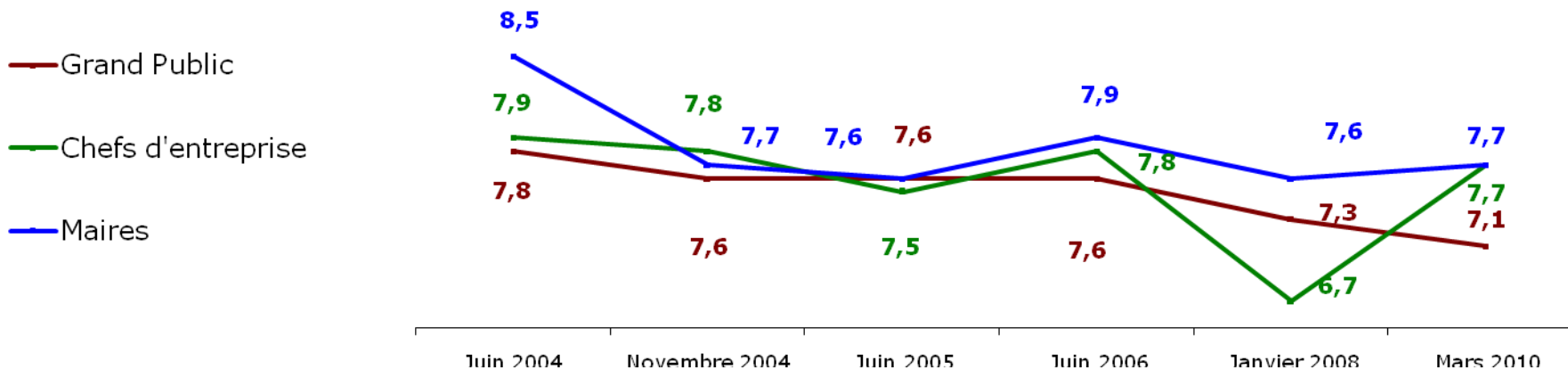




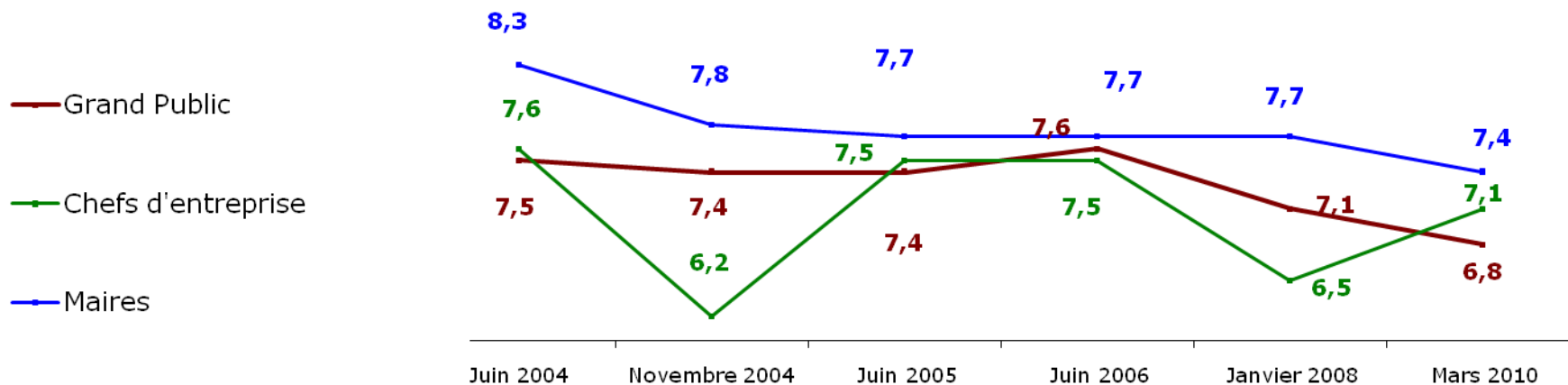
Une satisfaction revue à la hausse chez les chefs d'entreprise, au sujet des services d'intervention et de dépannage du gaz

Question : Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en gaz, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

La rapidité d'intervention en cas de problèmes



La compétence des interlocuteurs en cas de problème

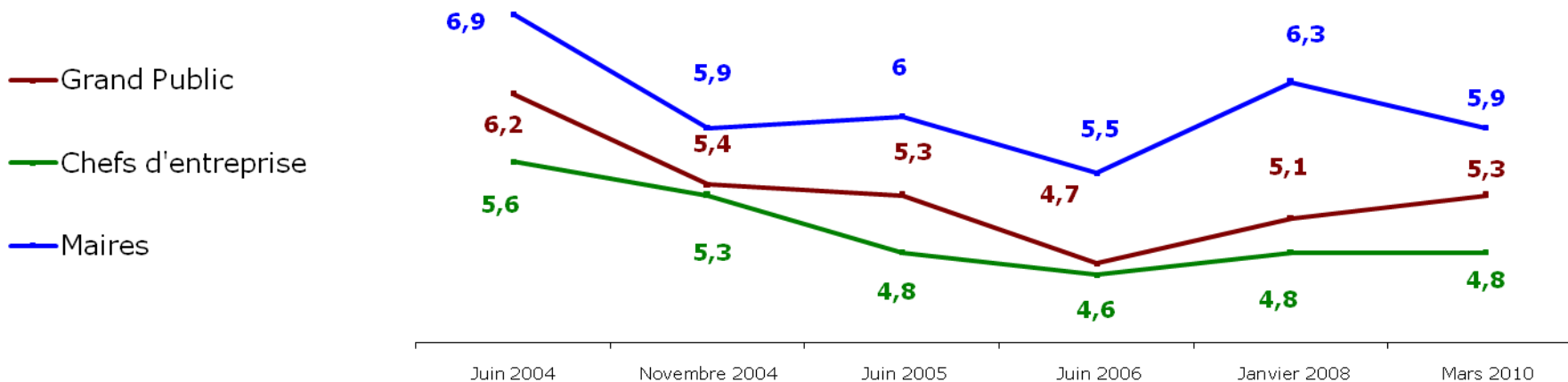




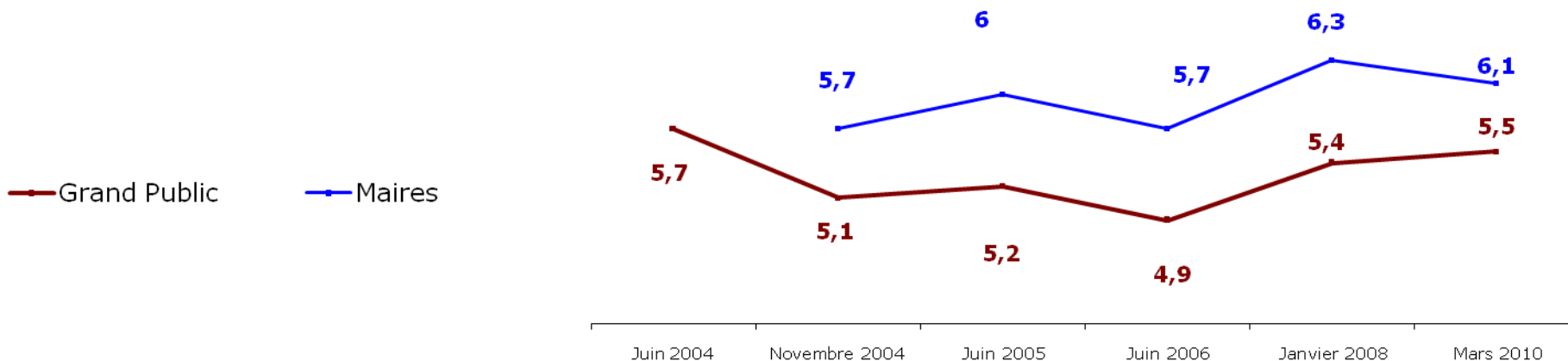
Une relative stabilité de la satisfaction concernant les prix du gaz, sauf chez les maires où elle diminue

Question : Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en gaz, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

Le prix global du gaz



Le prix de l'abonnement



- 4 -

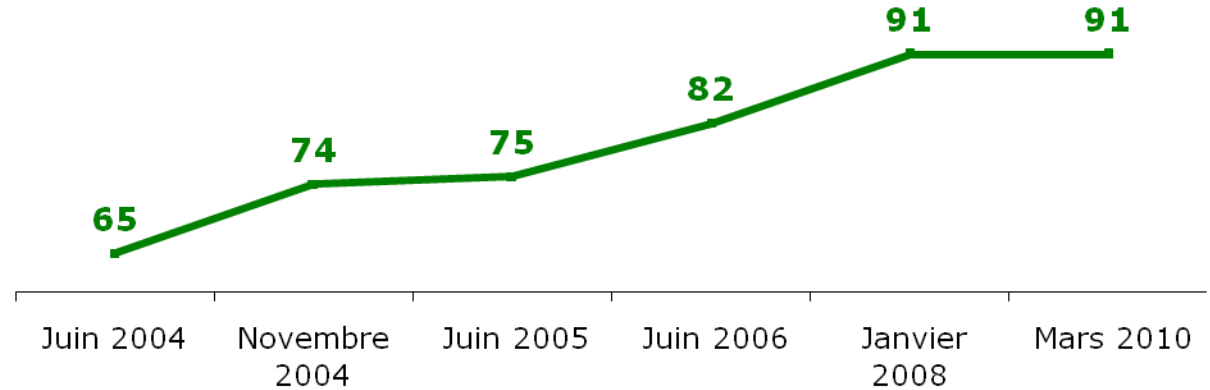
Le jugement sur l'ouverture du marché de l'électricité



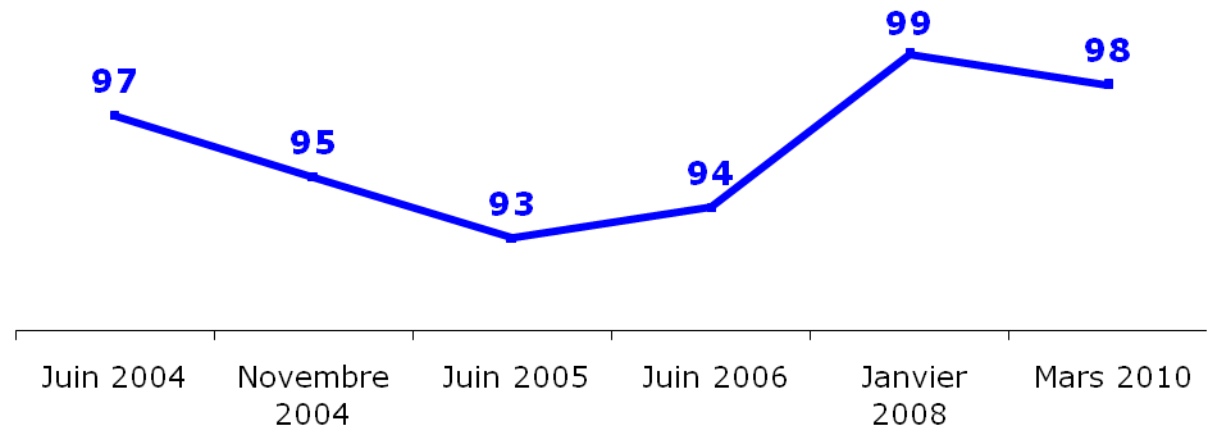
Une notoriété de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz toujours très élevée et stable, aussi bien chez les chefs d'entreprise que chez les maires

Question : Depuis 2004, les communes / les entreprises peuvent choisir leur fournisseur d'électricité et de gaz. Le saviez-vous ?

Chefs d'entreprise



Maires

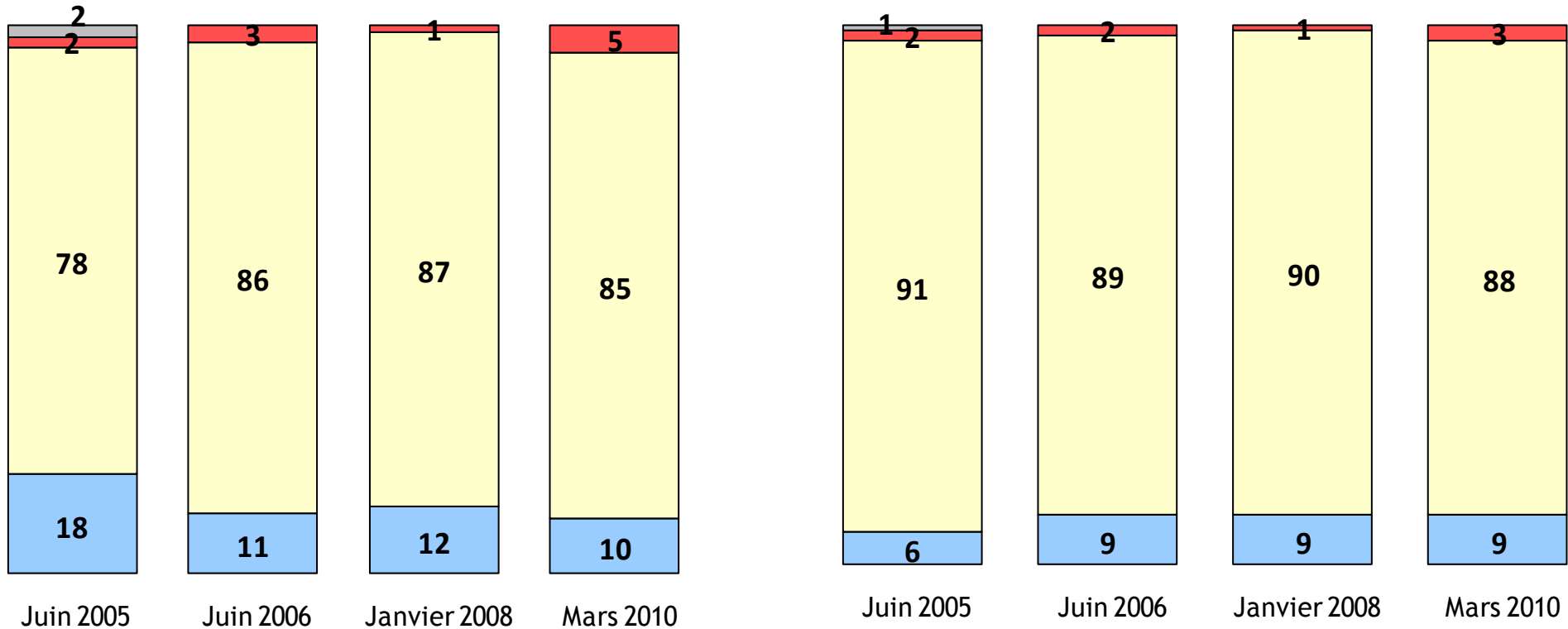


Une ouverture des marchés qui aura eu pour les différents publics un impact toujours très limité

Question : Quel bilan tirez-vous de six ans d'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence ?

- Chefs d'entreprise -

- Maires -



Pas satisfaisant pour votre entreprise / commune

Ca n'a rien changé pour votre entreprise / commune

Satisfaisant pour votre entreprise / commune

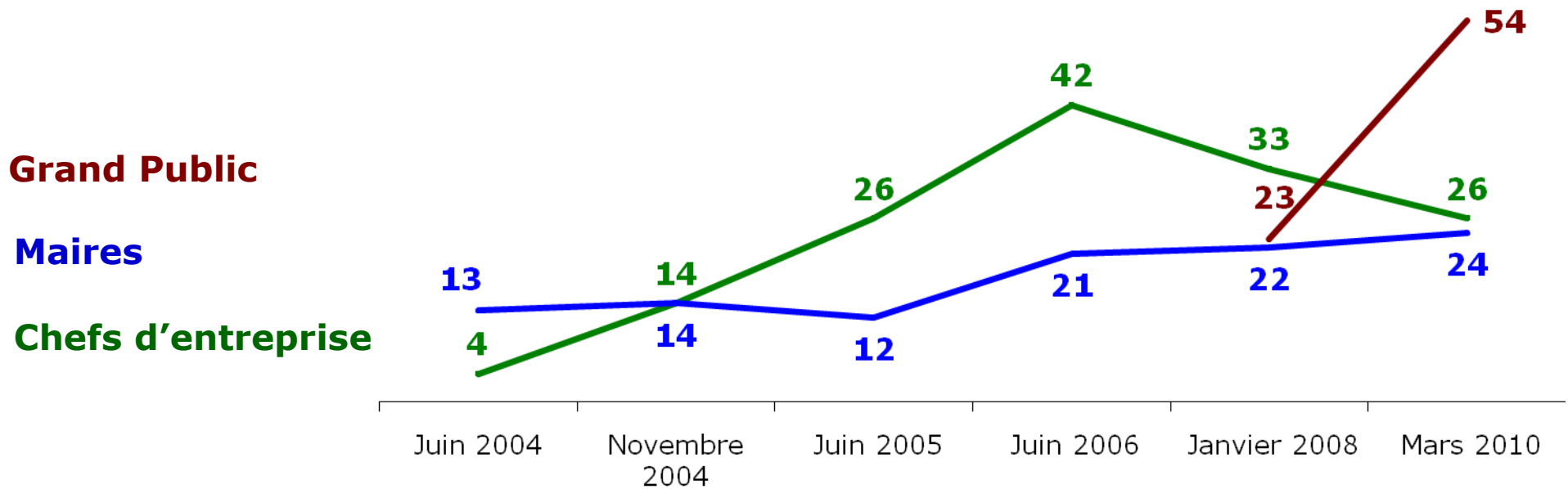
Nsp



Les contacts avec des fournisseurs d'électricité autres que les fournisseurs historiques sont toujours en recul chez les entreprises, mais en forte progression auprès du grand public au point de doubler en deux ans

Question : Vous-même, dans votre entreprise / dans votre Mairie (commune), avez-vous été contacté ou non ces derniers mois par des fournisseurs d'électricité autres qu'EDF ou Gaz de France ? / Depuis Juillet 2007, les particuliers peuvent choisir leur fournisseur d'électricité ou de gaz. Vous-même, avez-vous été sollicité pour changer de fournisseur ?

- Total Oui -

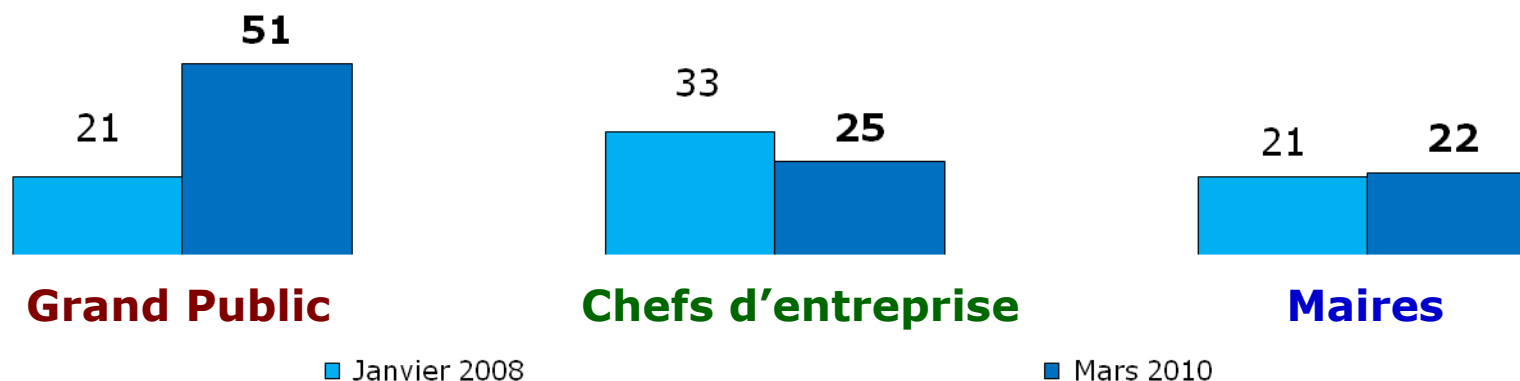




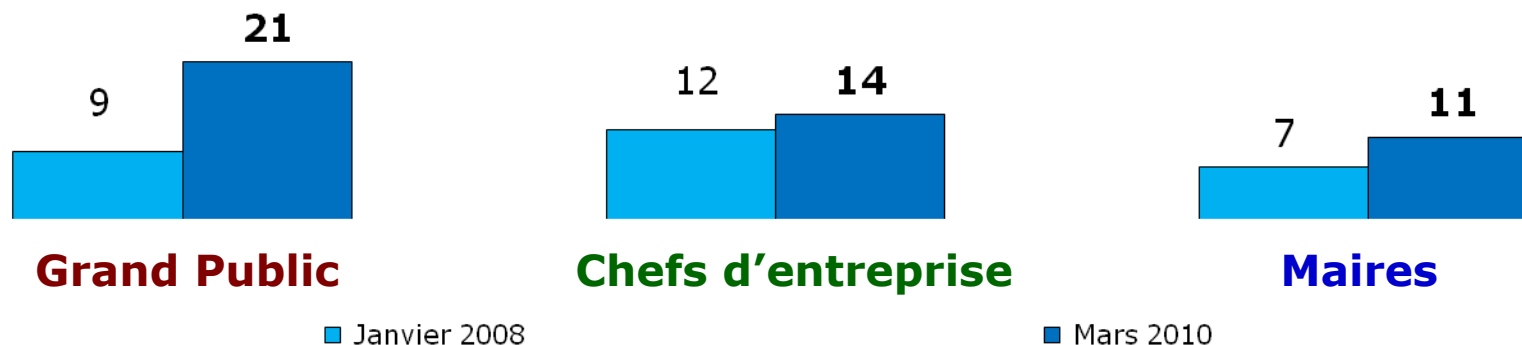
Des fournisseurs d'électricité beaucoup plus actifs commercialement auprès du grand public que des entreprises ou des communes

Question : Vous-même, dans votre entreprise / dans votre Mairie (commune), avez-vous été contacté ou non ces derniers mois par des fournisseurs d'électricité autres qu'EDF ou Gaz de France ? / Depuis Juillet 2007, les particuliers peuvent choisir leur fournisseur d'électricité ou de gaz. Vous-même, avez-vous été sollicité pour changer de fournisseur ?

Pour changer de fournisseurs d'électricité



Pour changer de fournisseurs de gaz



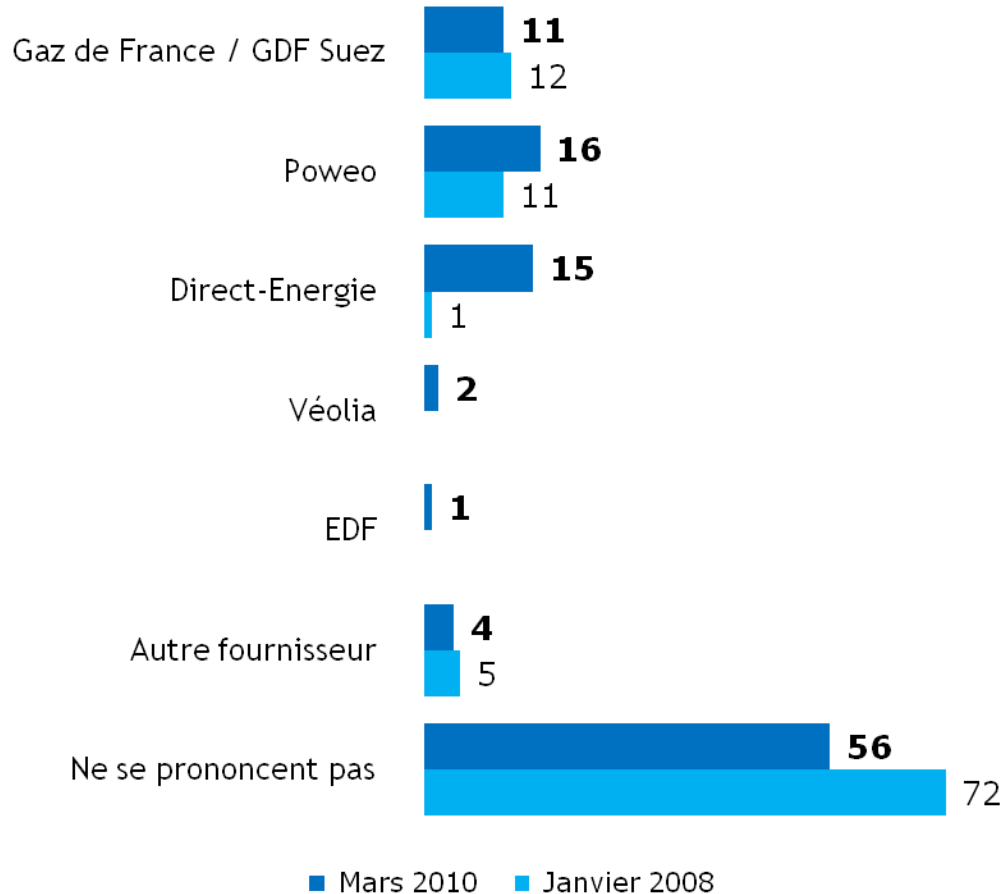


Le fournisseur par qui ont a été sollicité : une progression sensible de Direct-Energie, aussi bien électricité qu'en gaz

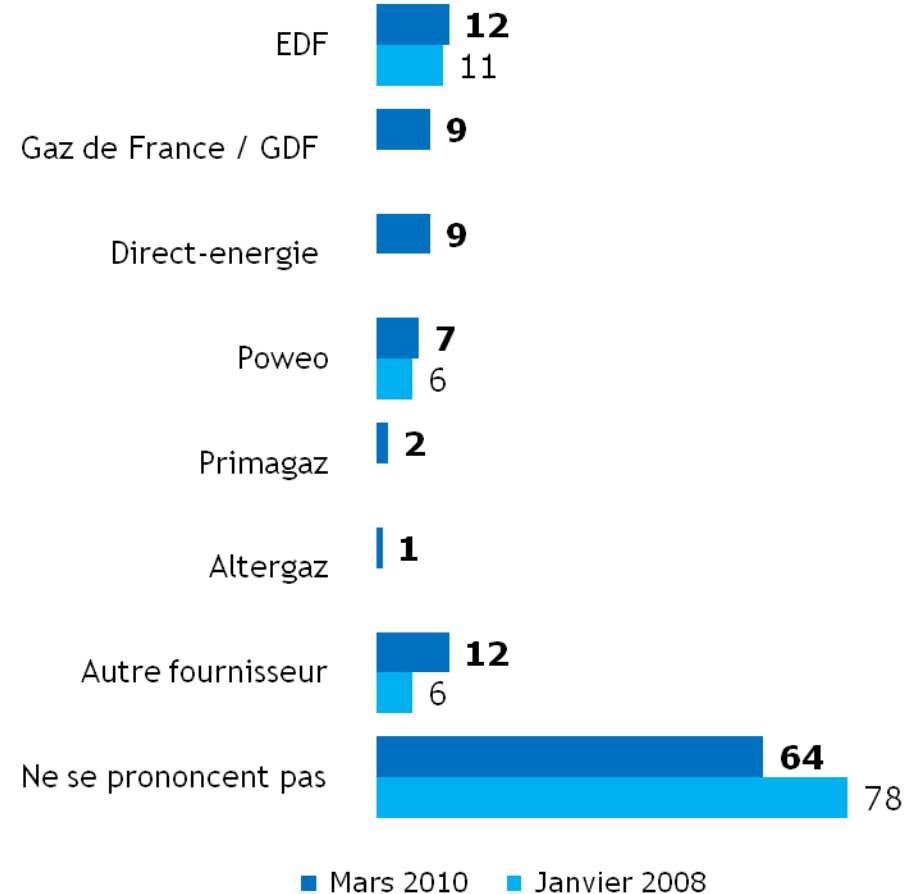
Question : Vous avez été sollicité pour changer de fournisseur d'électricité / de gaz. Pouvez-vous nous dire par quel fournisseur ?

- Grand Public -

Electricité



Gaz



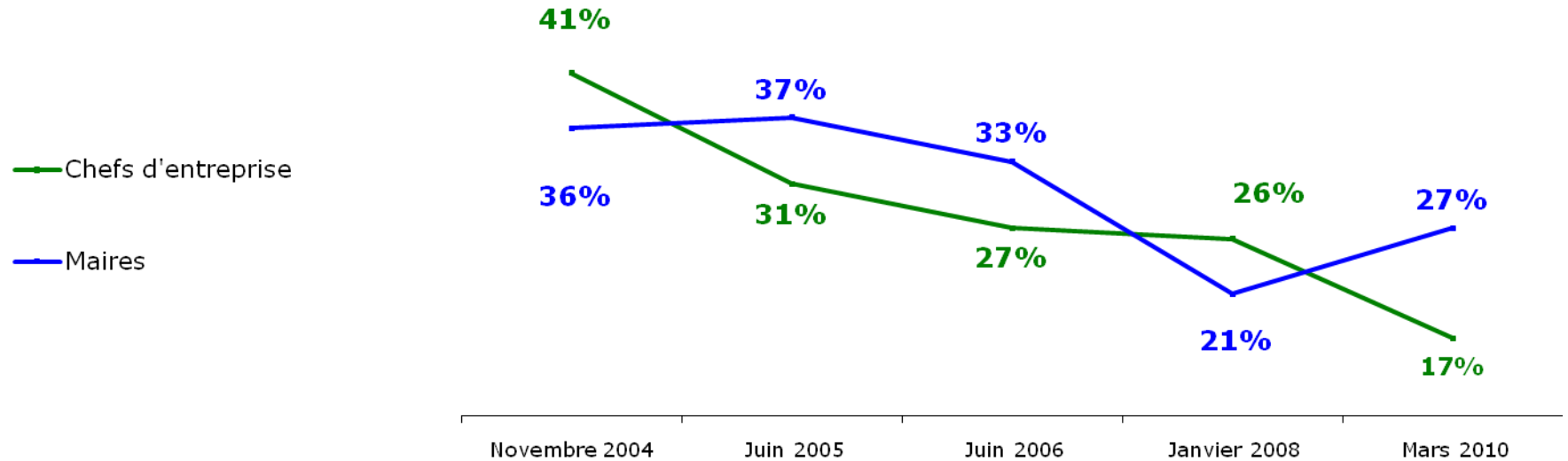
Base : personnes ayant été sollicitées pour changer de fournisseur d'électricité, soit **51%** de l'échantillon

Base : personnes ayant été sollicitées pour changer de fournisseur de gaz, soit **21%** de l'échantillon

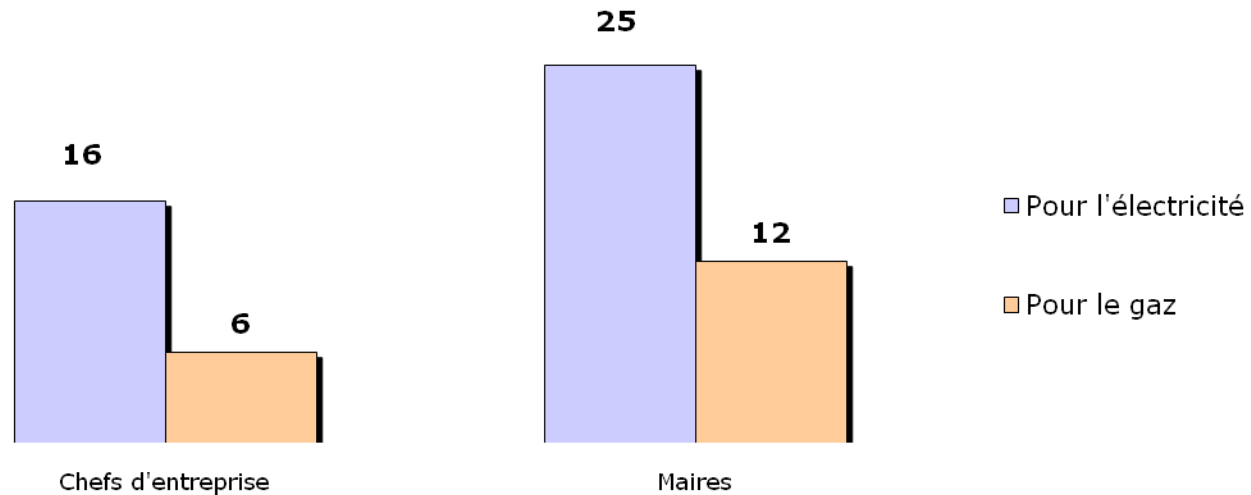
Une sensibilité aux offres du marché en constant recul pour les chefs d'entreprise. En revanche, elle est revue à la hausse chez les maires

Question : Et avez-vous comparé les différentes offres présentes sur le marché en matière de fourniture d'électricité ou de gaz ou avez-vous l'intention de le faire ?

- Total Oui (électricité et/ou gaz) -



-Détail par énergie -

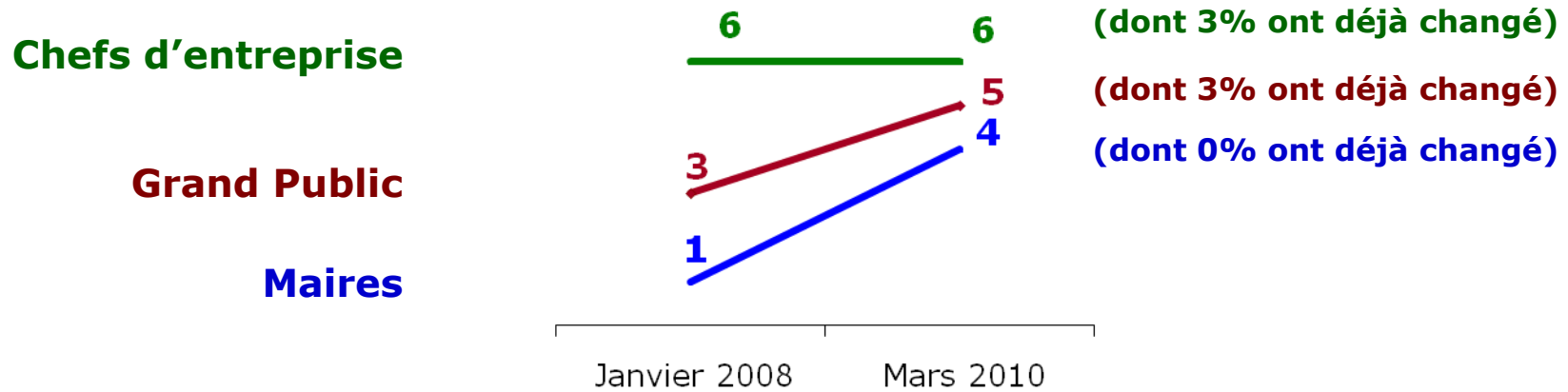


Une très large préférence pour garder le même fournisseur

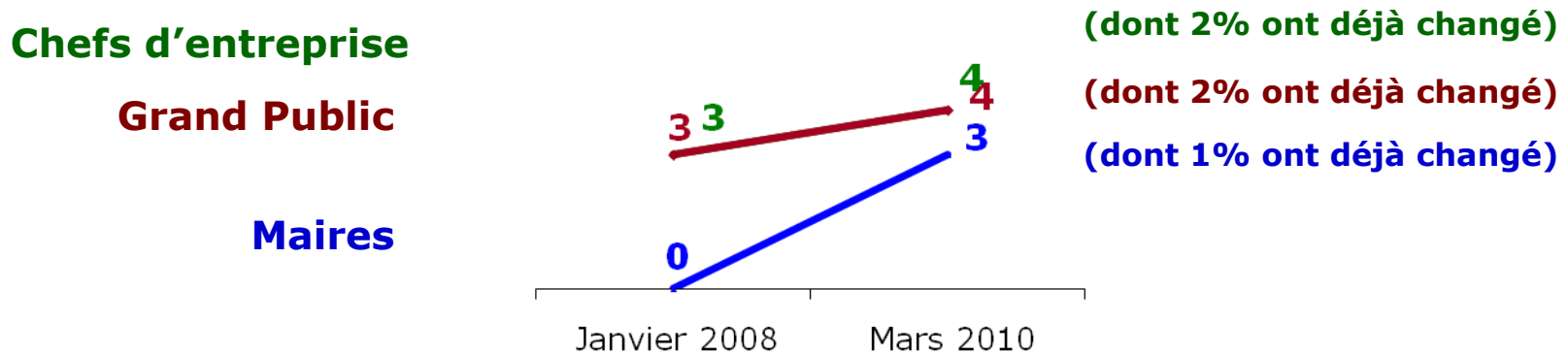
Question : Avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz ?

- A l'intention de changer de fournisseur ou à déjà changer de fournisseur -

Electricité



Gaz

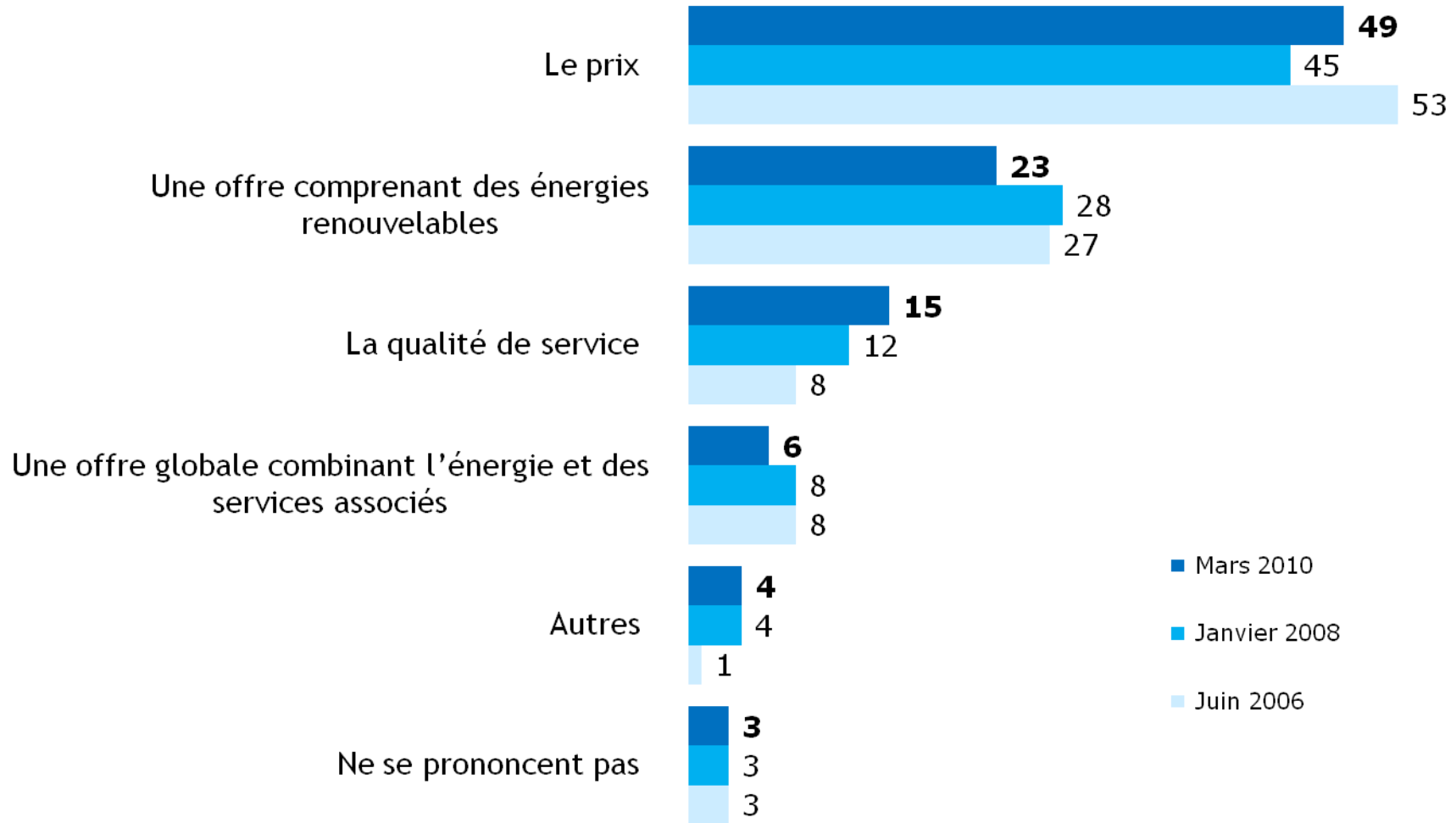




Les raisons incitant à changer de fournisseurs : le prix reste toujours déterminant mais la qualité du service est de plus en plus importante

Question : Quelle serait la raison principale qui vous inciterait à changer de fournisseur ?

- Grand Public -



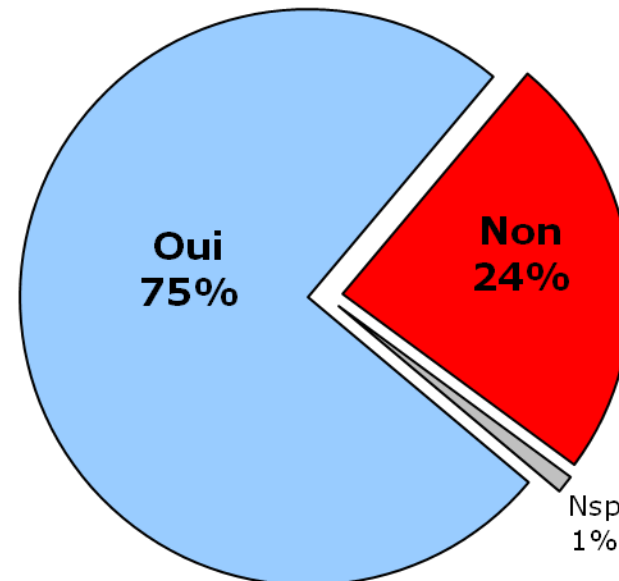
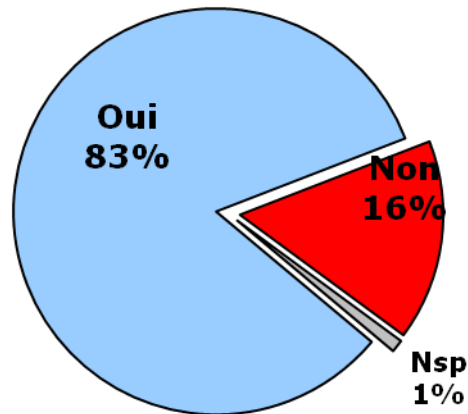
Une adhésion toujours majoritaire, quoique en baisse, à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix de marché

Question : Aujourd'hui, quitter les tarifs réglementés est une décision irréversible. D'une manière générale, seriez-vous favorable à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix du marché ?

- Grand Public -

Mars 2010

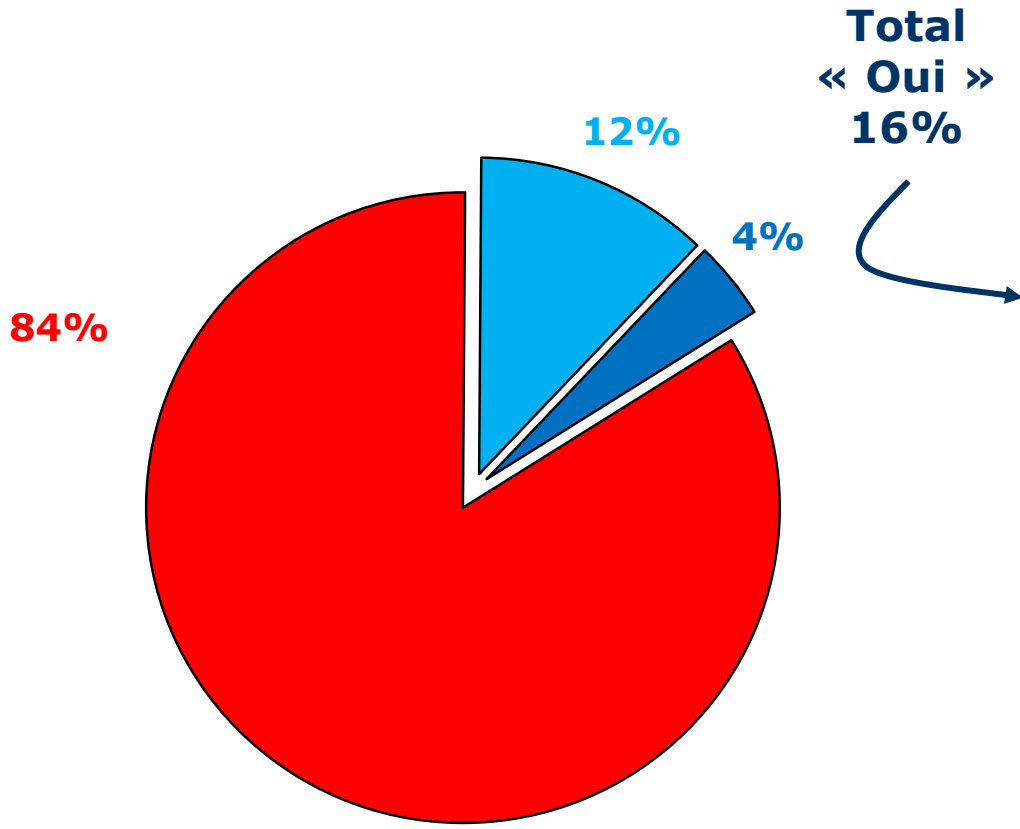
Rappel : Janvier 2008



La TRAM est peu connu des chefs d'entreprise mais ceux qui en ont entendu parler souhaitent massivement son maintien

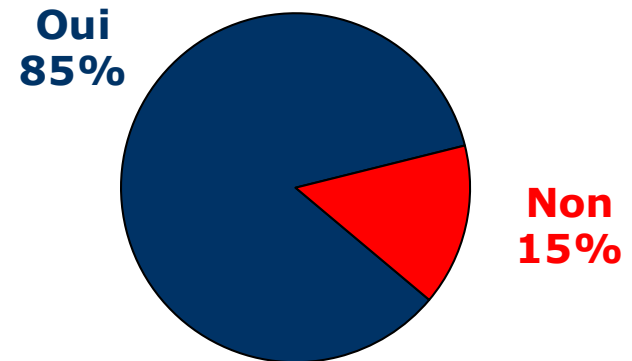
Question : Un tarif transitoire a été mis en place pour permettre aux entreprises qui avaient souscrit une offre à prix de marché de revenir au tarif réglementé. Ce tarif s'appelle le Tartam. En avez-vous déjà entendu parler ?

- **Non, vous n'en avez pas entendu parler**
- **Oui, mais vous n'en avez que vaguement entendu parler**
- **Oui, et vous savez assez précisément de quoi il s'agit**



Question : Selon vous, la France devrait-elle maintenir ce tarif, dit Tartam ?

Base : Entreprises ayant déjà entendu parler du Tartam, soit **16%** de l'échantillon



Chefs d'entreprise

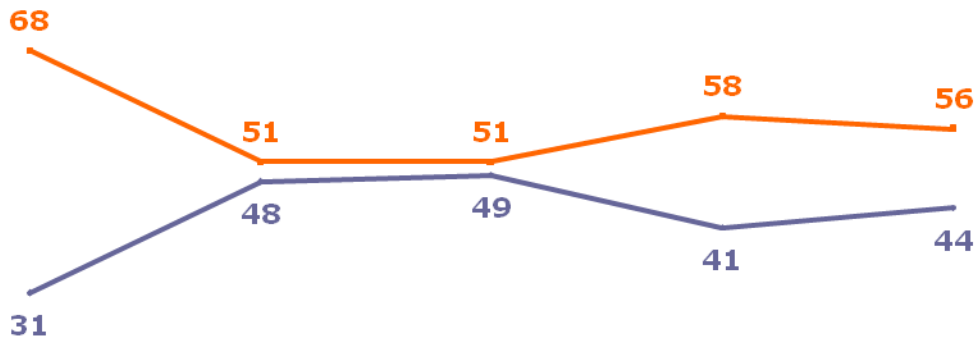
- 5 -

**La question de l'enfouissement et de
la sécurisation du réseau
d'électricité**

Le jugement sur la nécessité d'enterrer le réseau : une considération esthétique toujours présente et relativement stable

Question : En ce qui concerne le réseau électrique près de chez vous, estimez-vous qu'... ?

- Grand Public -



Novembre 2004 Juin 2005 Juin 2006 Janvier 2008 Mars 2010

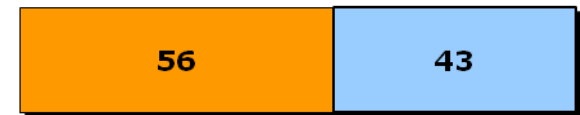
— Il faudrait mener des travaux pour l'enterrer partout où c'est possible, pour des raisons d'esthétique et de sécurité, même au prix d'un surcoût

— Il est possible de laisser le réseau tel qu'il est aujourd'hui

Agglomération parisienne



Communes urbaines de province



Communes rurales



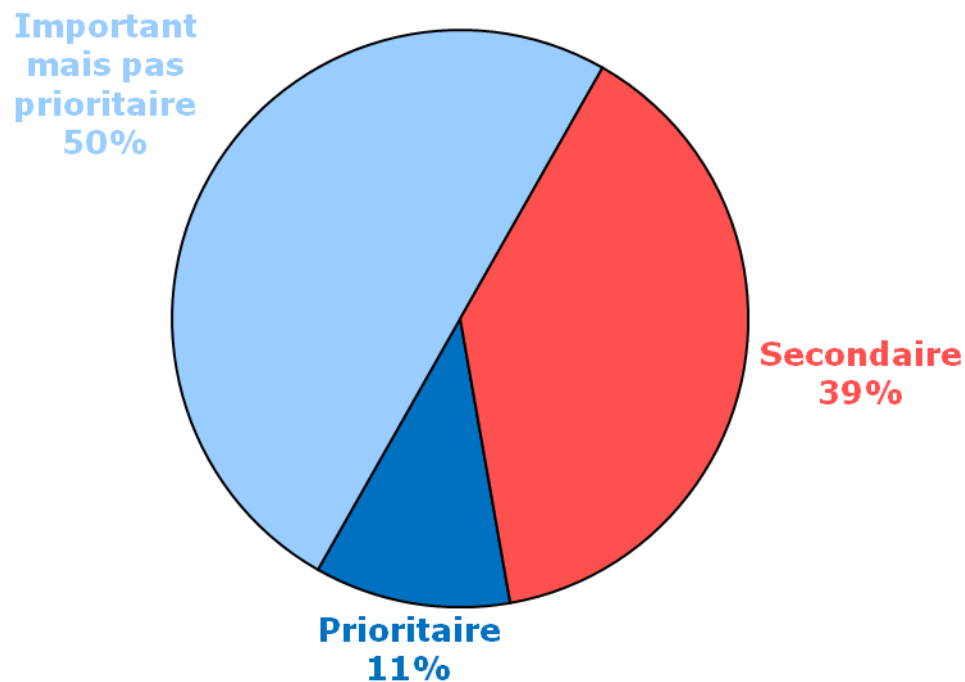
■ Il faudrait mener des travaux pour l'enterrer partout où c'est possible, pour des raisons d'esthétique et de sécurité, même au prix d'un surcoût

■ Il est possible de laisser le réseau tel qu'il est aujourd'hui

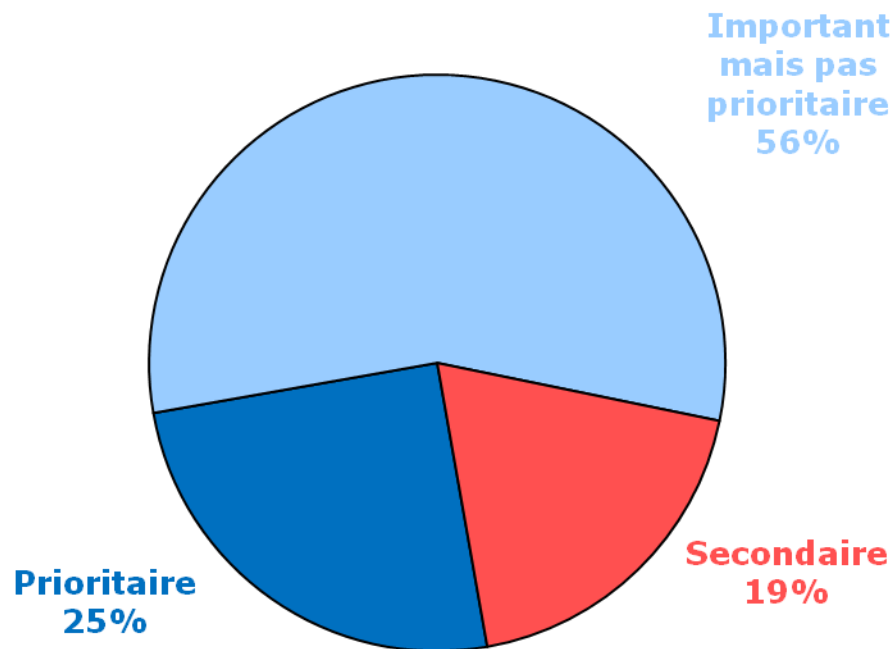
Le caractère prioritaire de l'enfouissement et de la sécurisation du réseau d'électricité saute plus aux yeux des maires que du grand public

Question : *Aujourd'hui, il faudrait investir un milliard d'euros par an pendant 8 ans pour enfouir la majorité du réseau moyenne tension et résorber les lignes les plus fragiles du réseau basse tension. A l'heure actuelle, cet investissement qui serait à la charge des usagers vous paraît-il quelque chose de prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ?*

- Grand Public -



- Maires -



- 6 -

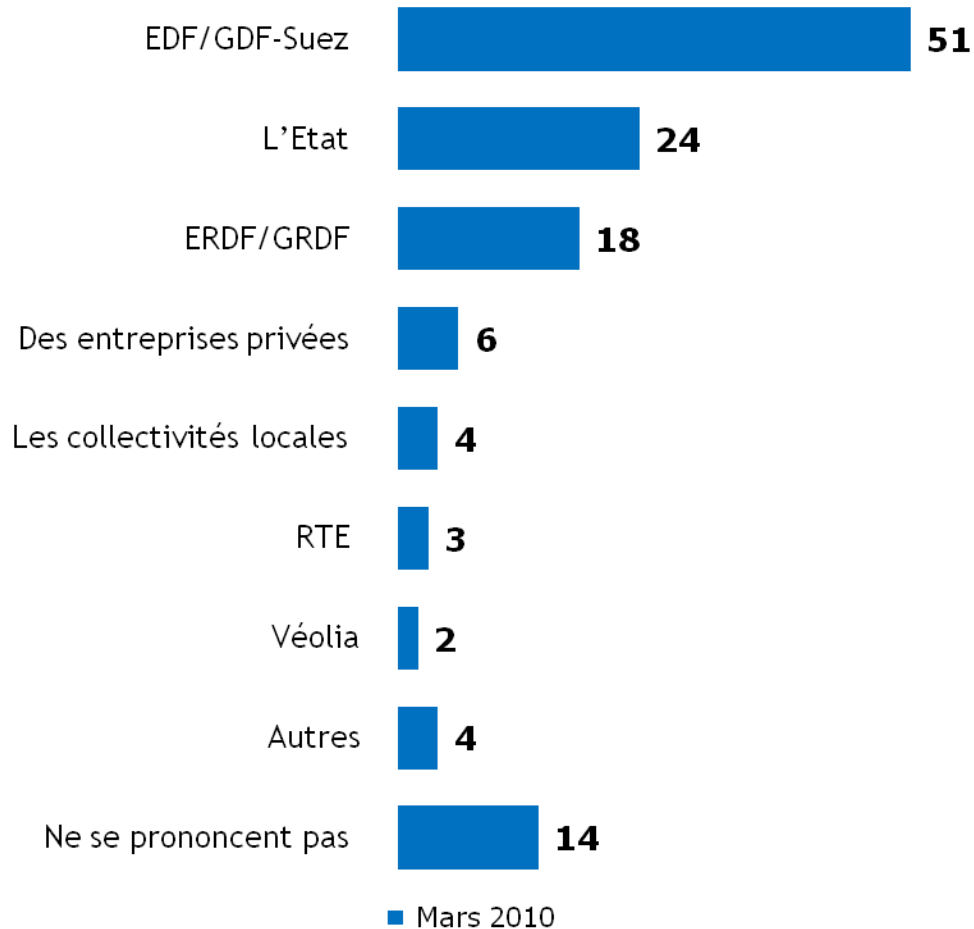
La notoriété du propriétaire et de l'organisateur du service public d'électricité et de gaz



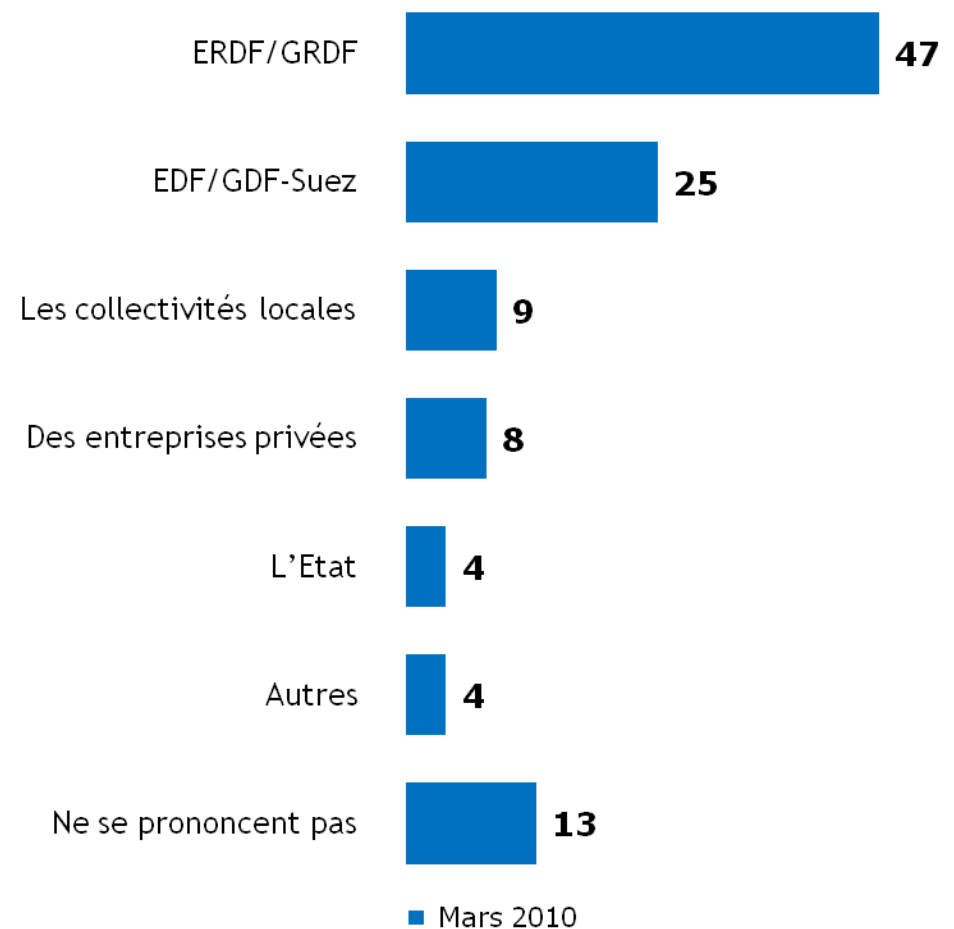
La notoriété du propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité à basse et moyenne tension

Question : Savez-vous qui est, en France, propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité à basse et moyenne tension ? (Question ouverte – réponses non suggérées)

- Grand Public -



- Maires -



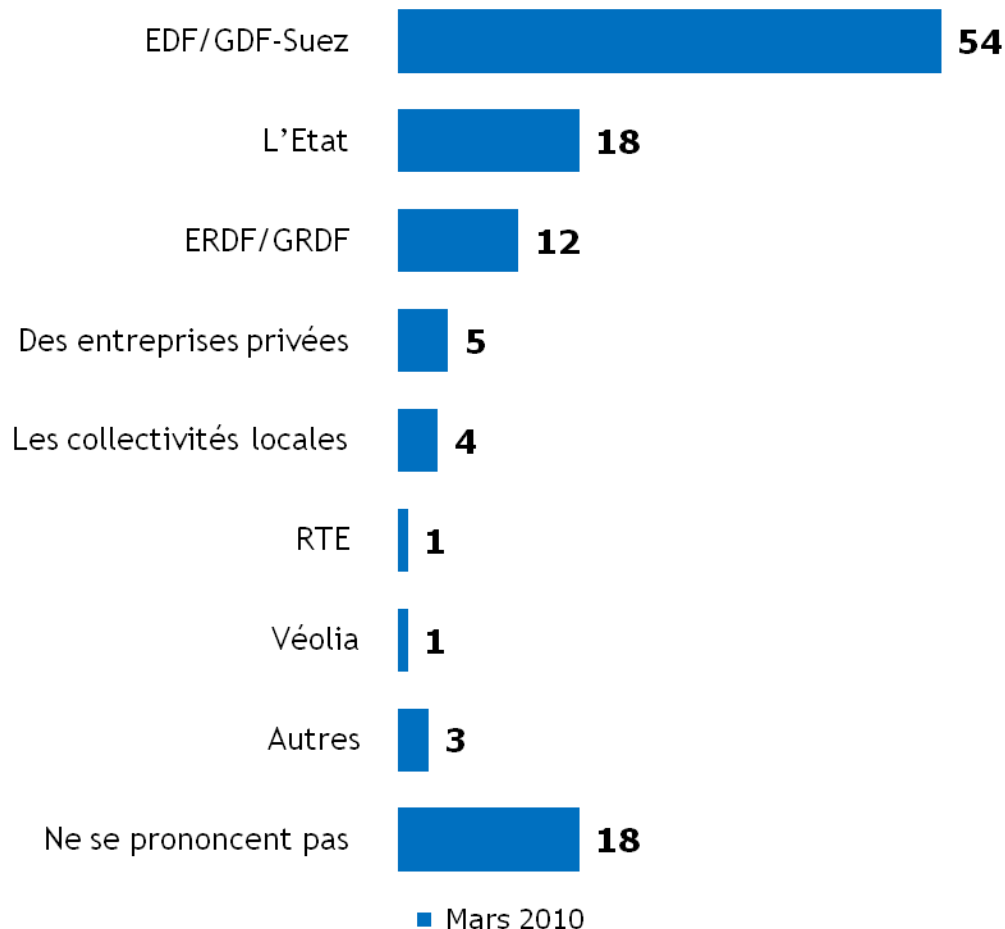
Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses



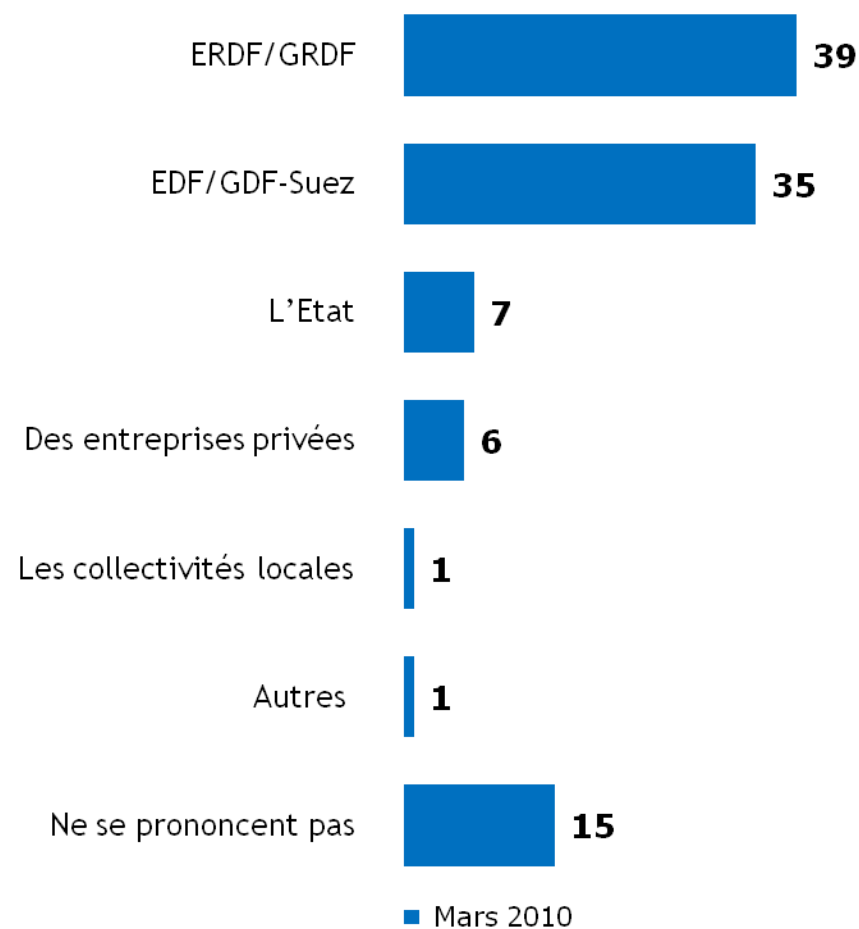
La notoriété de l'organisateur du service public de distribution d'électricité et de gaz

Question : Savez-vous qui, en France, organise le service public de distribution d'électricité et de gaz ? (Question ouverte - réponses non suggérées)

- Grand Public -



- Maires -



Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses