



Les Français et le marché du gaz

Sondage Ifop pour ENI

Contacts Ifop :

Frédéric Dabi / Alexandre Bourguine

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com

Octobre 2015



Sommaire

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

- A – Connaissance et perception du marché du gaz en France
- B – Le match gaz/électricité
- C – Les pratiques en faveur d'une réduction de sa consommation d'énergie
- D – Le rapport à son fournisseur d'énergie

1 | La méthodologie

Etude réalisée par l'Ifop pour ENI

Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1001** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Méthodologie



La représentativité de chaque échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de l'interviewé) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing) du 4 au 10 septembre 2015

2 | Les résultats de l'étude

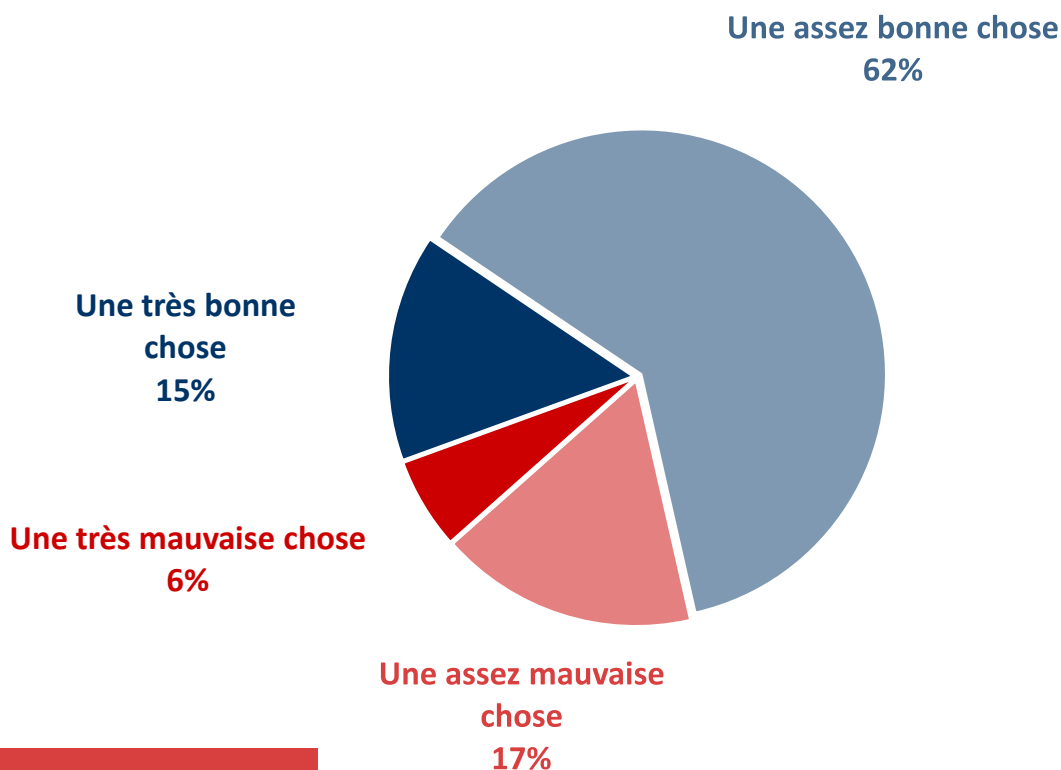
A | Connaissance et perception du marché du gaz en France

QUESTION : Selon vous, en France, le marché du gaz à destination des particuliers est-il... ?



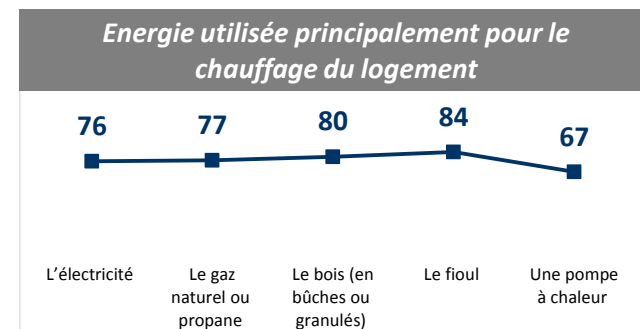
Remise à niveau : Autrefois marqué par un monopole d'Etat, le marché du gaz s'est progressivement ouvert entre 2000 et 2007 à tous les opérateurs, permettant au consommateur de choisir librement son fournisseur à un prix libre.

QUESTION : Selon vous, la libéralisation du marché du gaz à destination des particuliers en France est-elle... ?



TOTAL
Bonne chose
77%

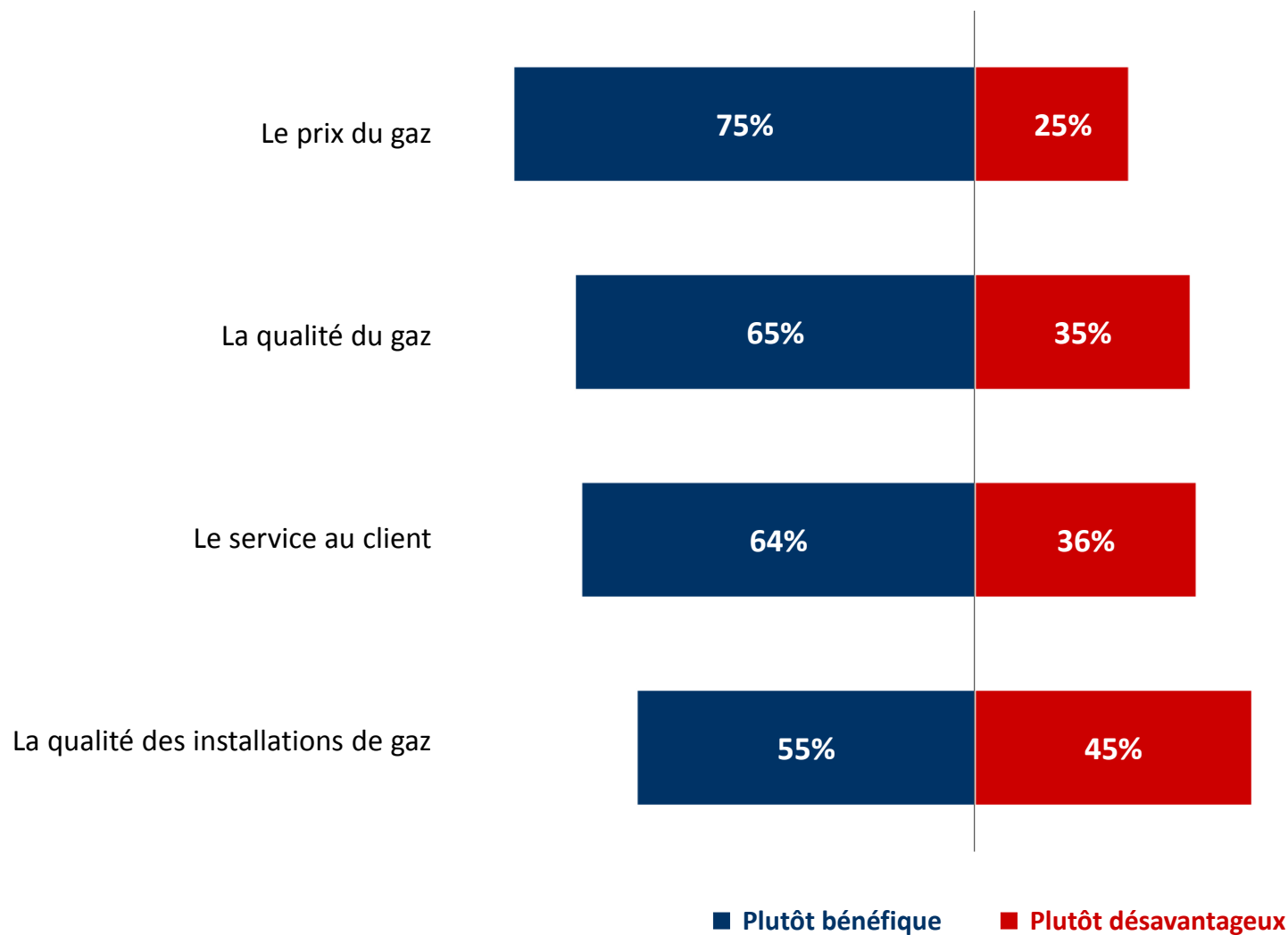
TOTAL
Mauvaise chose
23%





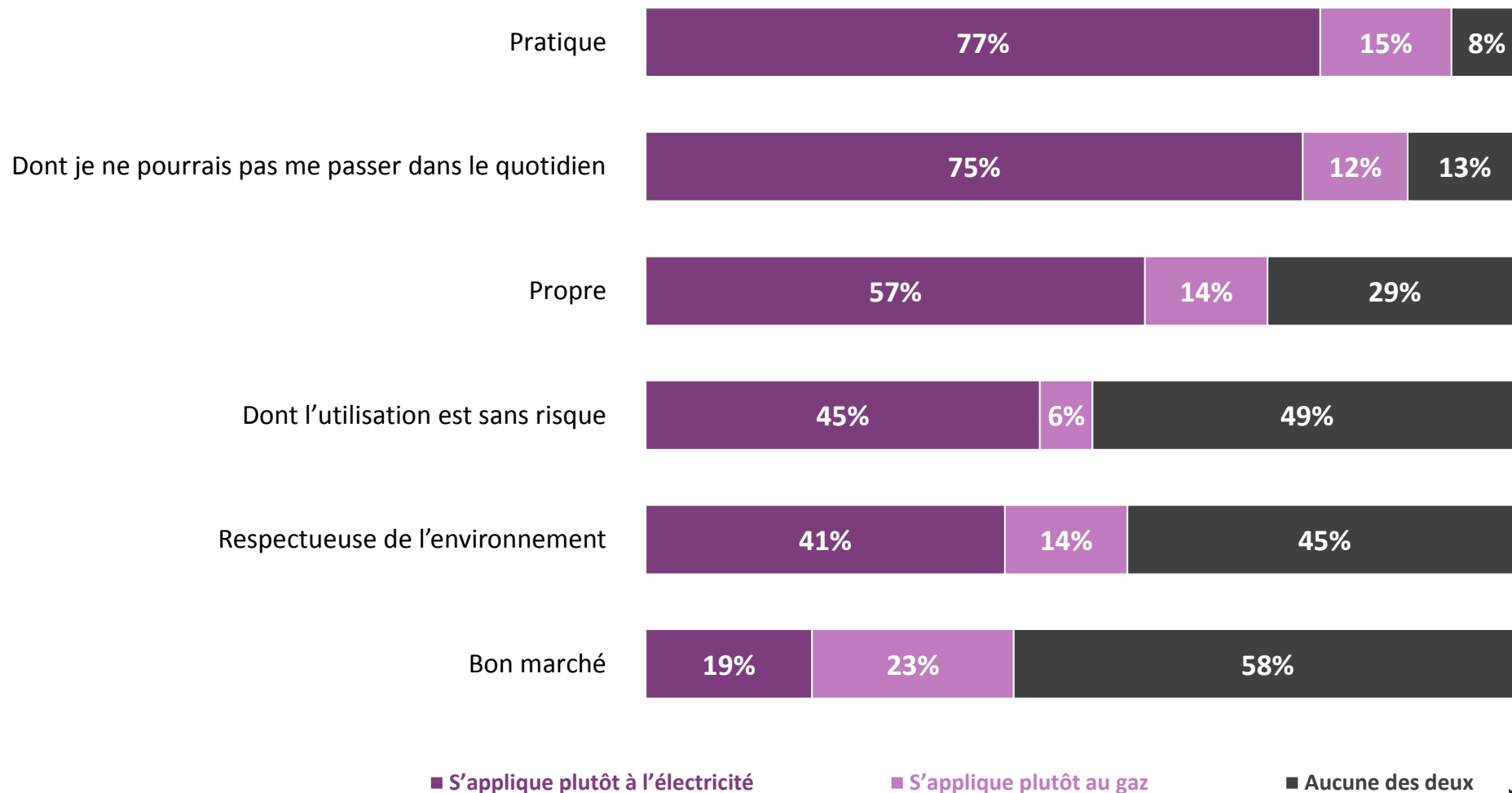
Les bénéfices perçus de la libéralisation du marché du gaz à destination des particuliers

QUESTION : Le fait que le marché du gaz soit ouvert à la concurrence est-il selon vous plutôt bénéfique ou plutôt désavantageux en ce qui concerne... ?

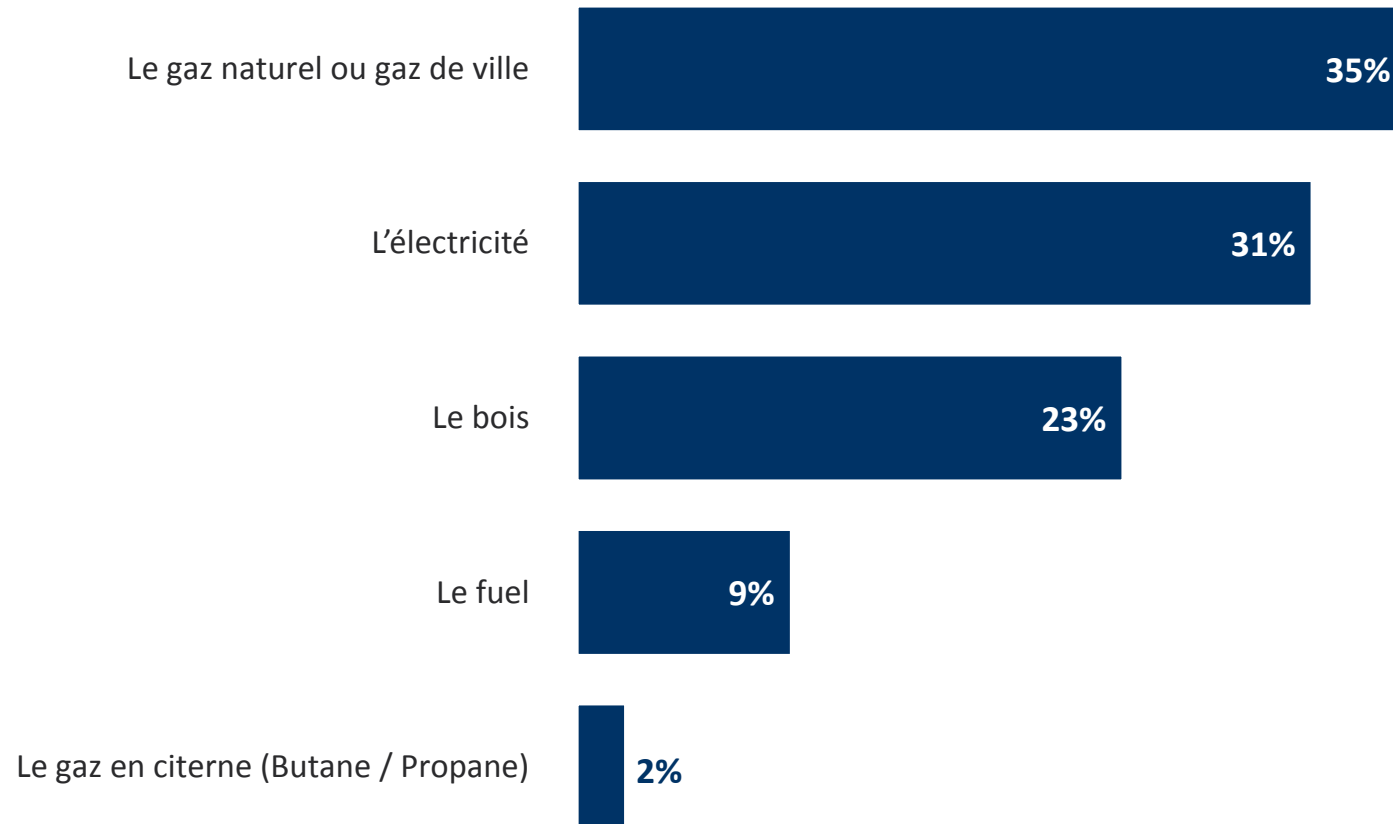


B | Le match gaz/électricité

QUESTION : Selon vous, chacun des qualificatifs suivants s'applique-t-il plutôt au gaz ou à l'électricité ? Une source d'énergie... ?

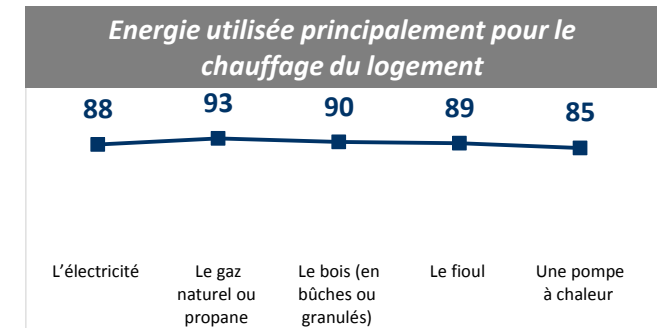
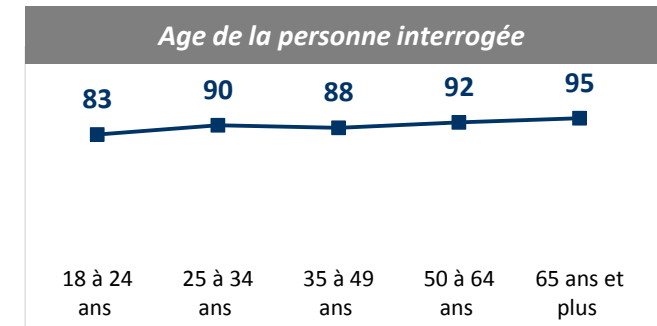
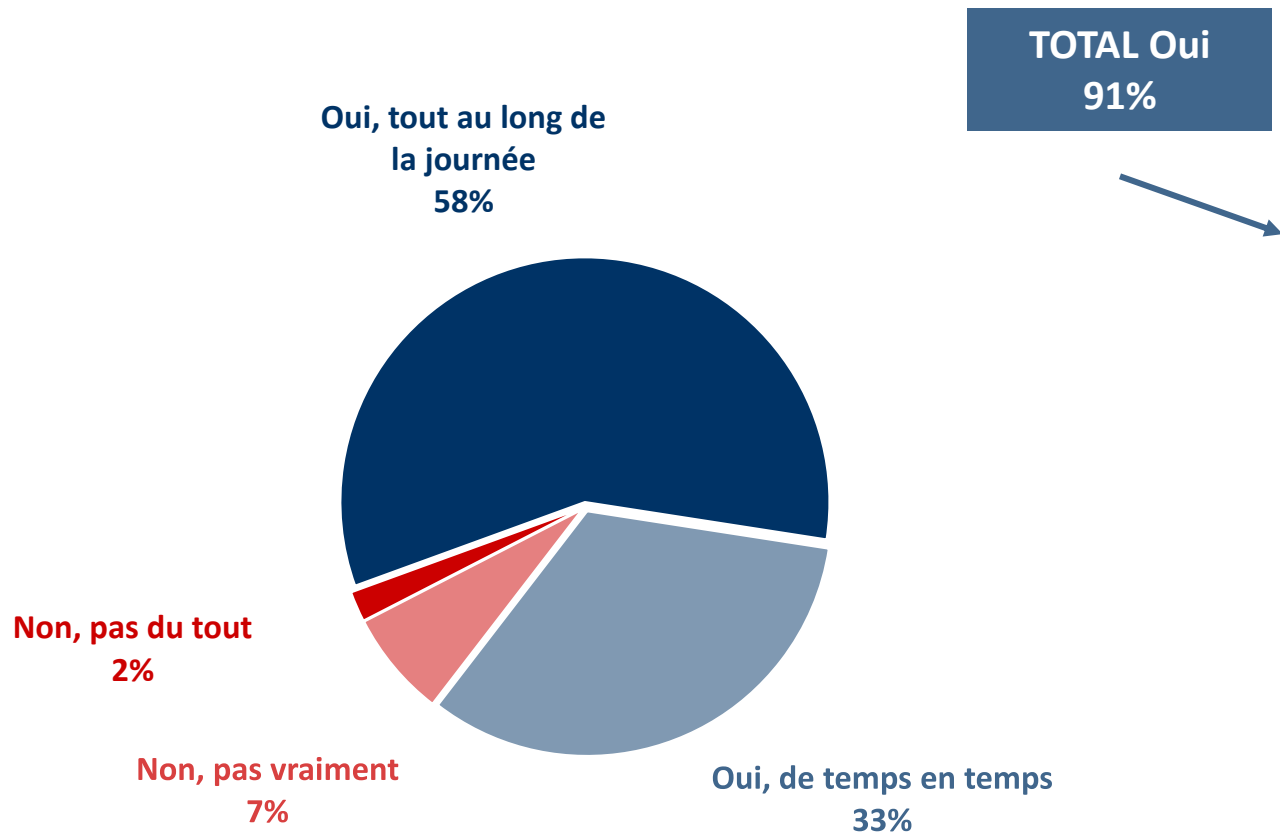


QUESTION : Quel est, selon vous, le type d'énergie qui apporte, en termes de qualité de chauffage, le plus de confort dans un logement ?



C | Les pratiques en faveur d'une réduction de sa consommation d'énergie

QUESTION : Parlons plus précisément des économies d'énergie et de protection de l'environnement. Au quotidien, diriez-vous que vous cherchez à maîtriser et/ou réduire votre consommation d'énergie (électricité, gaz naturel) ?

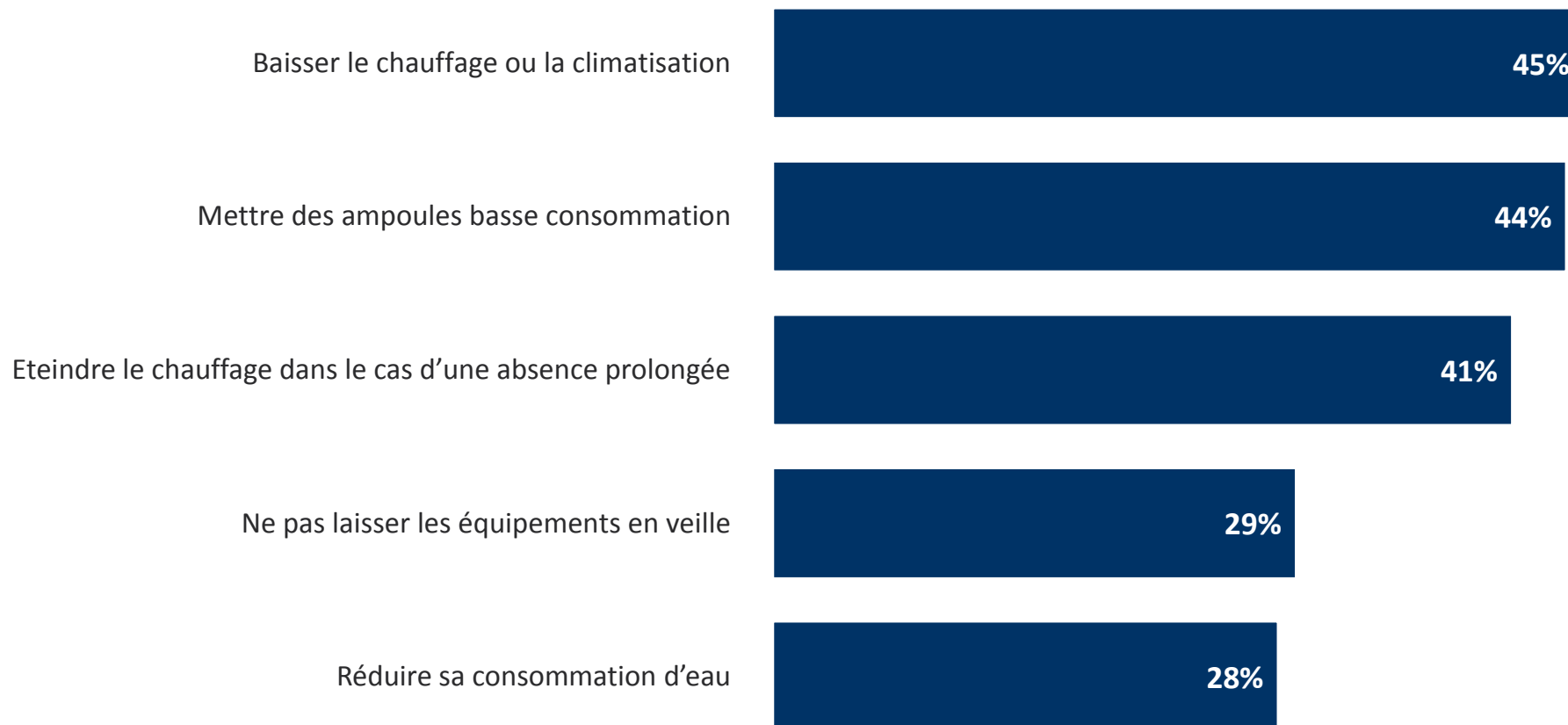


TOTAL Non
9%

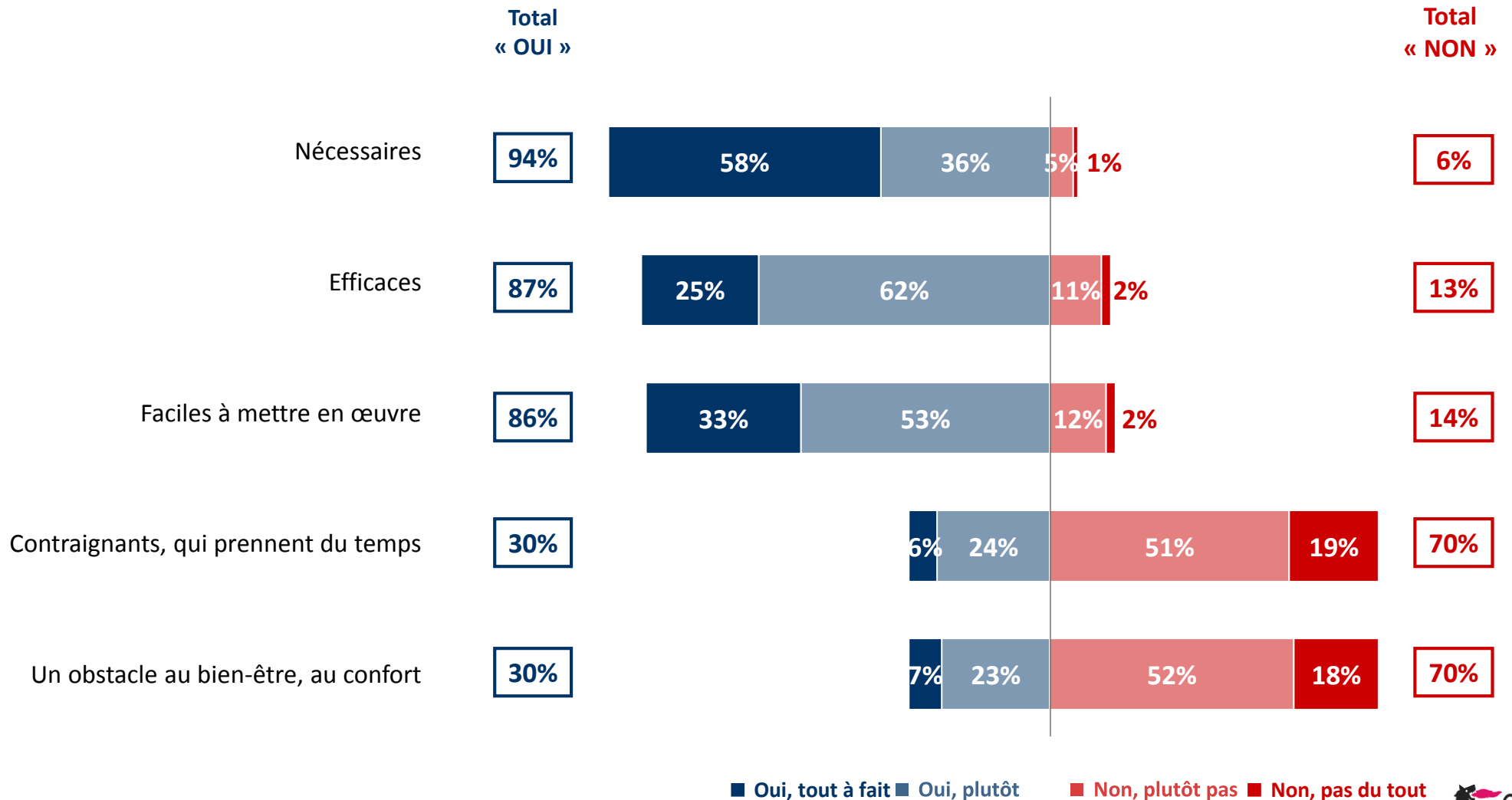


Les gestes perçus comme permettant de faire des économies d'énergie

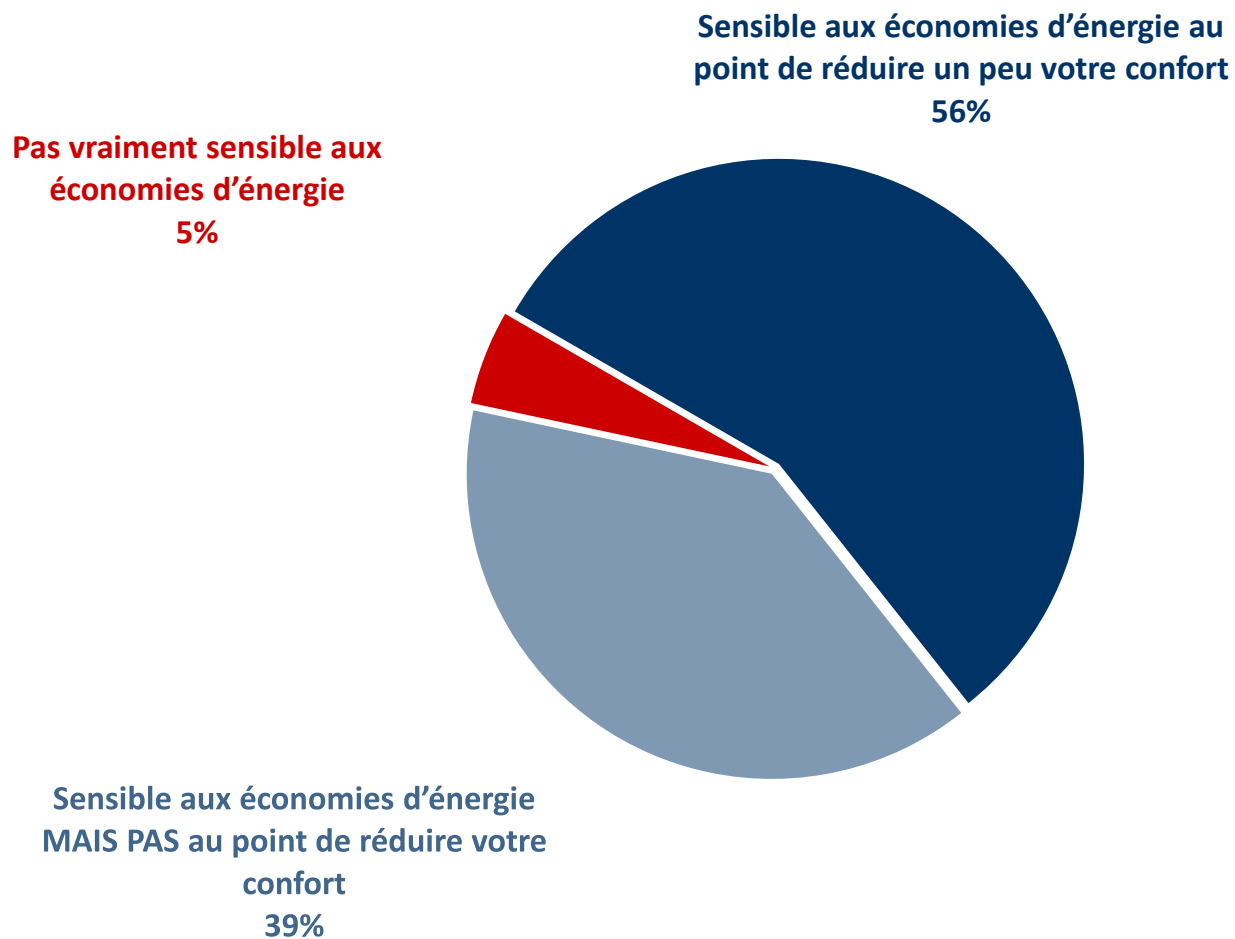
QUESTION : Pour vous, quels sont les gestes qui permettent de faire des économies d'énergie ?



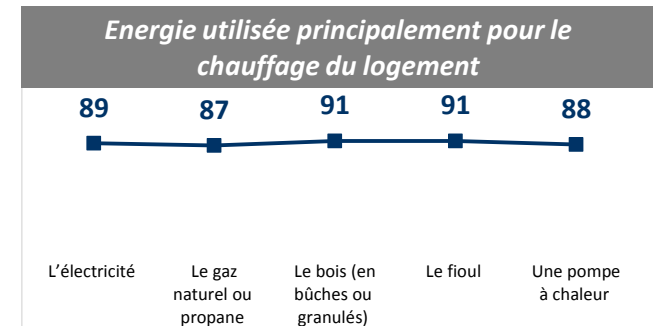
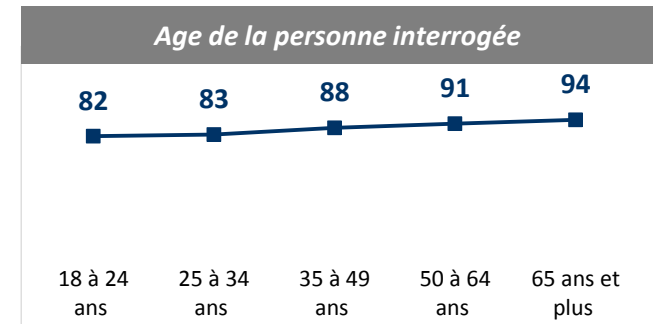
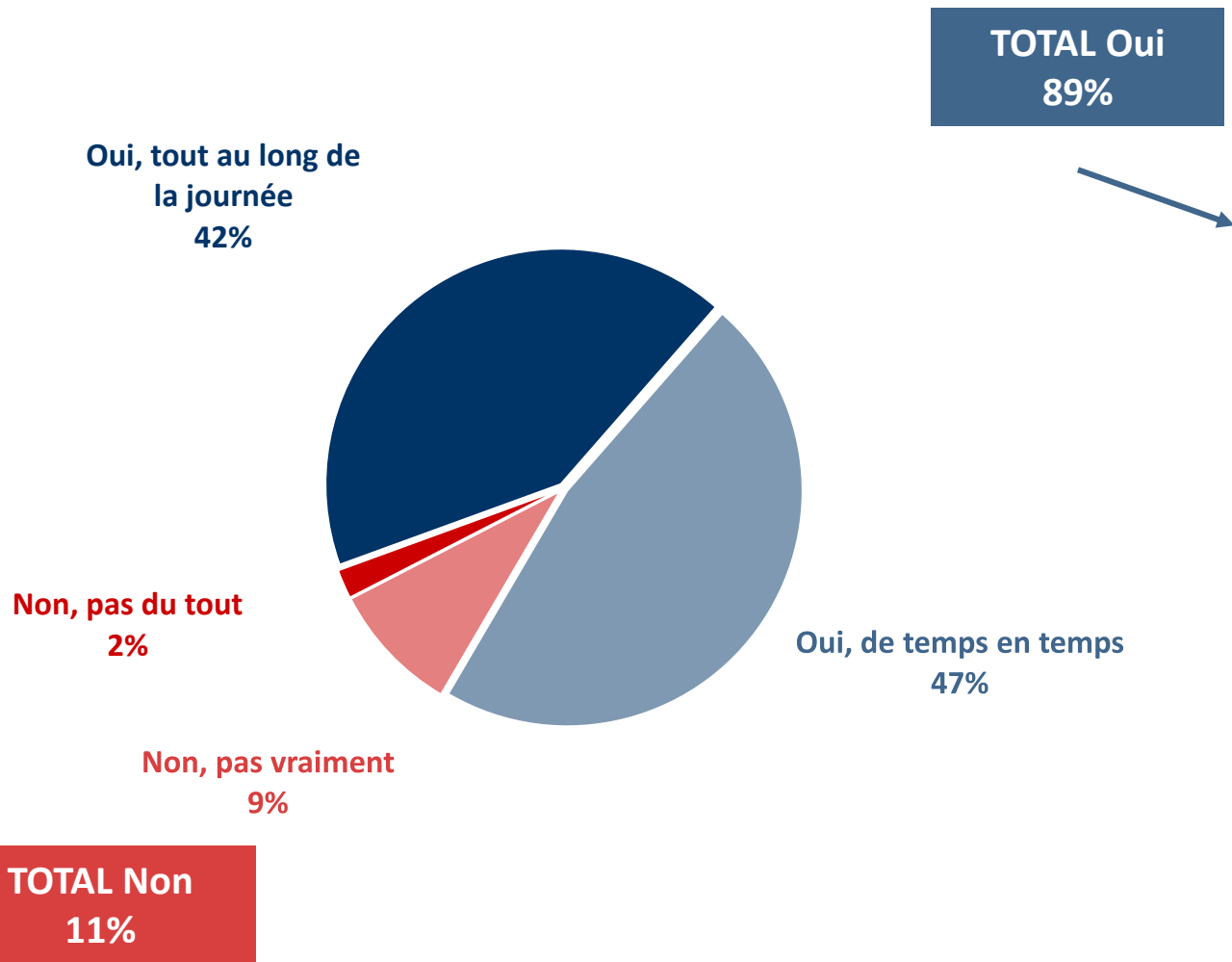
QUESTION : D'une manière générale, diriez-vous que les gestes qui permettent de faire des économies d'énergie au quotidien sont ... ?



QUESTION : Diriez-vous que vous êtes personnellement... ?



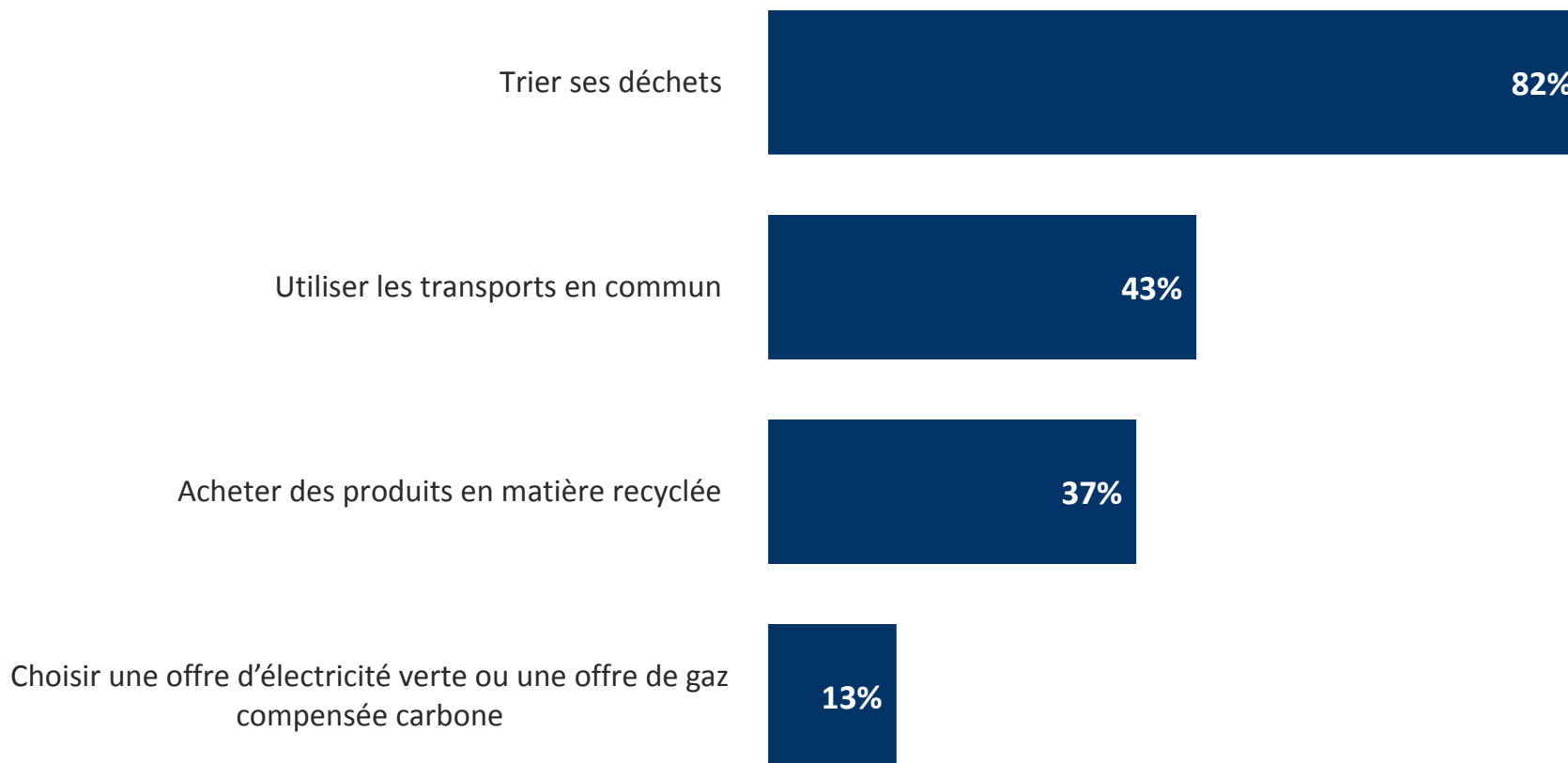
QUESTION : Au quotidien, diriez-vous que vous cherchez à limiter ou réduire votre impact sur l'environnement ?



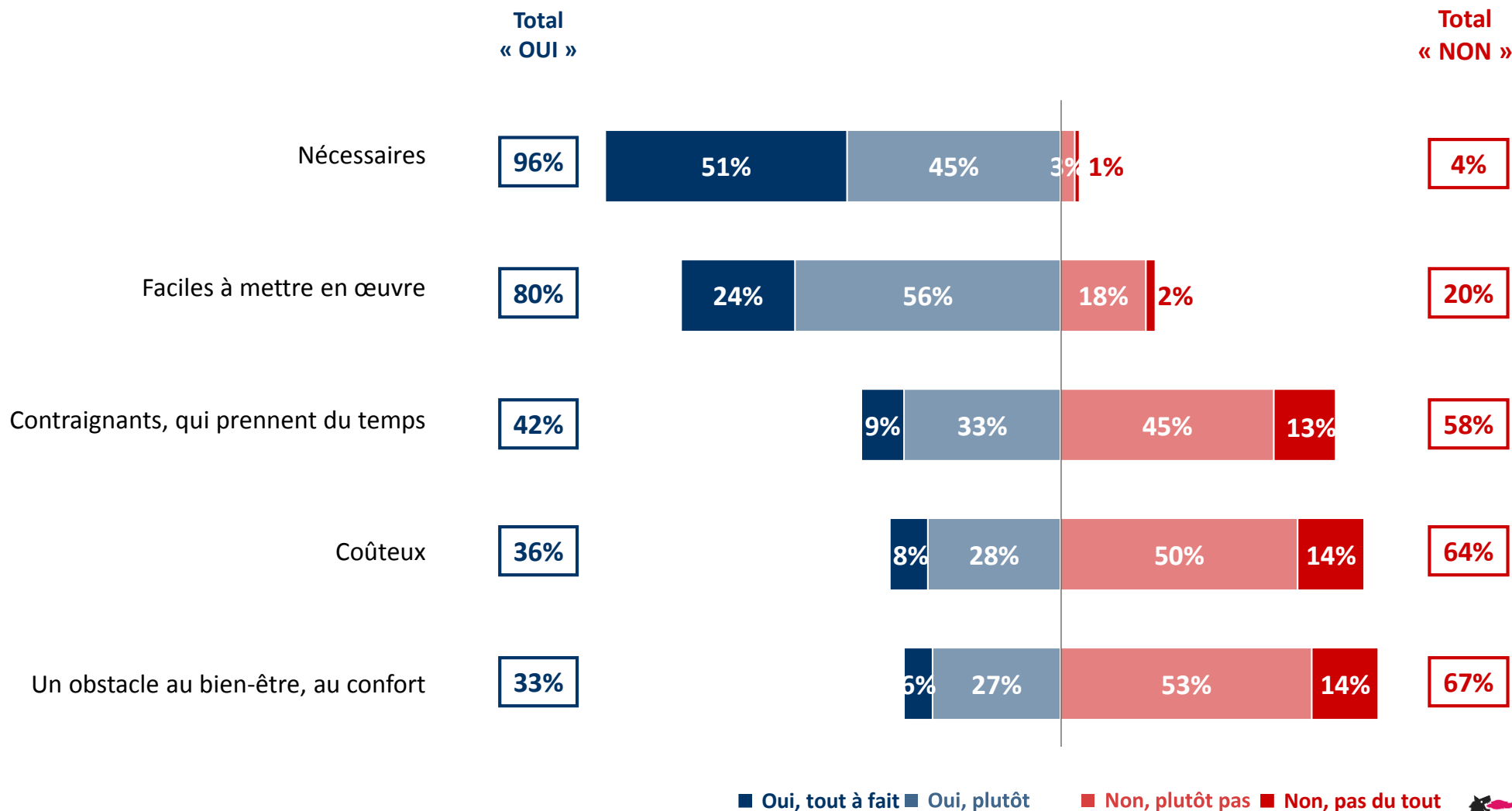


Les gestes perçus comme permettant de limiter son impact environnemental

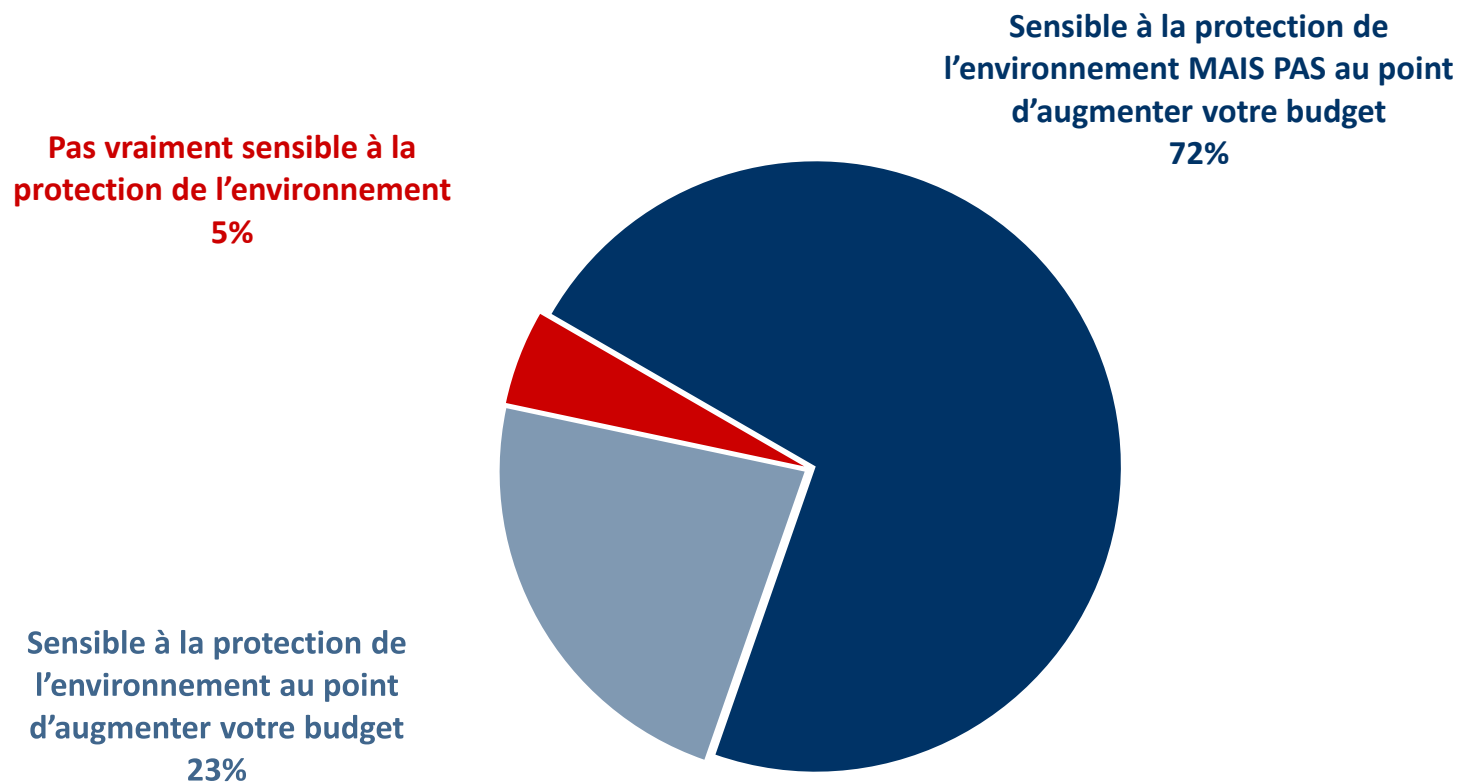
QUESTION : Pour vous, quels sont les gestes qui permettent de limiter l'impact sur l'environnement ?



QUESTION : D'une manière générale, diriez-vous que les gestes qui permettent de limiter votre impact sur l'environnement au quotidien sont ... ?

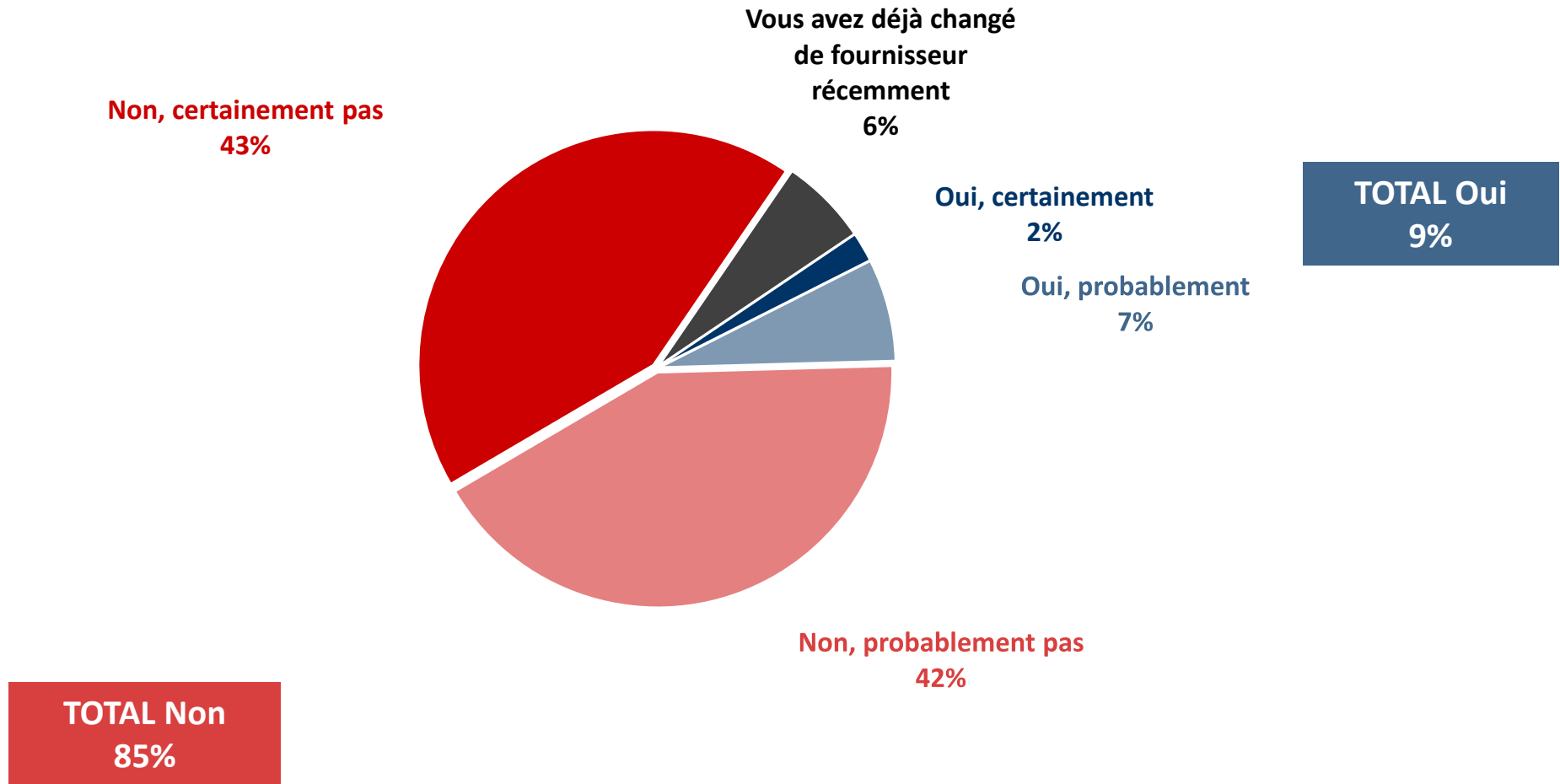


QUESTION : Diriez-vous que vous êtes personnellement... ?

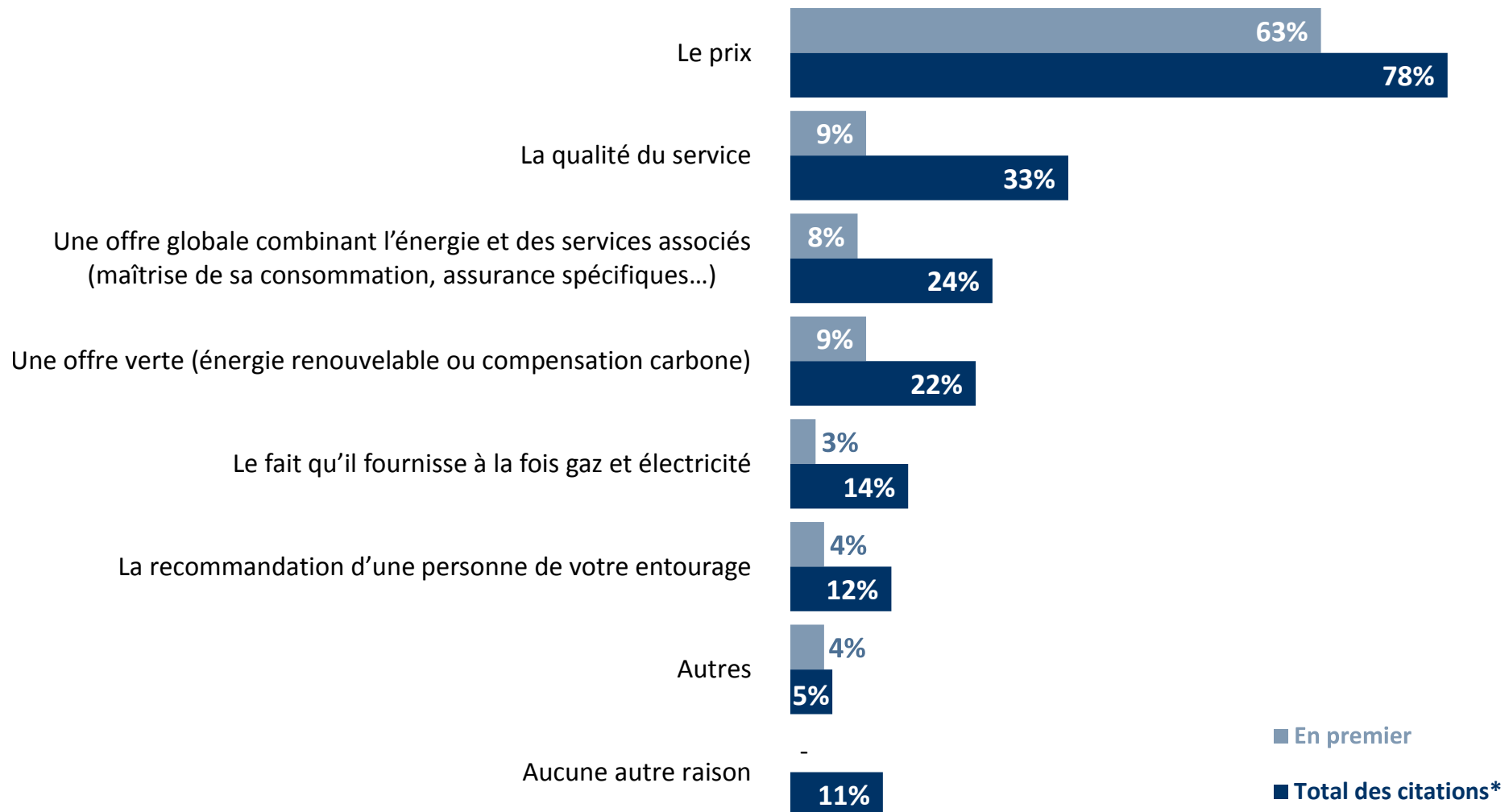


D | **Le rapport à son fournisseur d'énergie**

QUESTION : Avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'énergie, dans les prochains mois ?

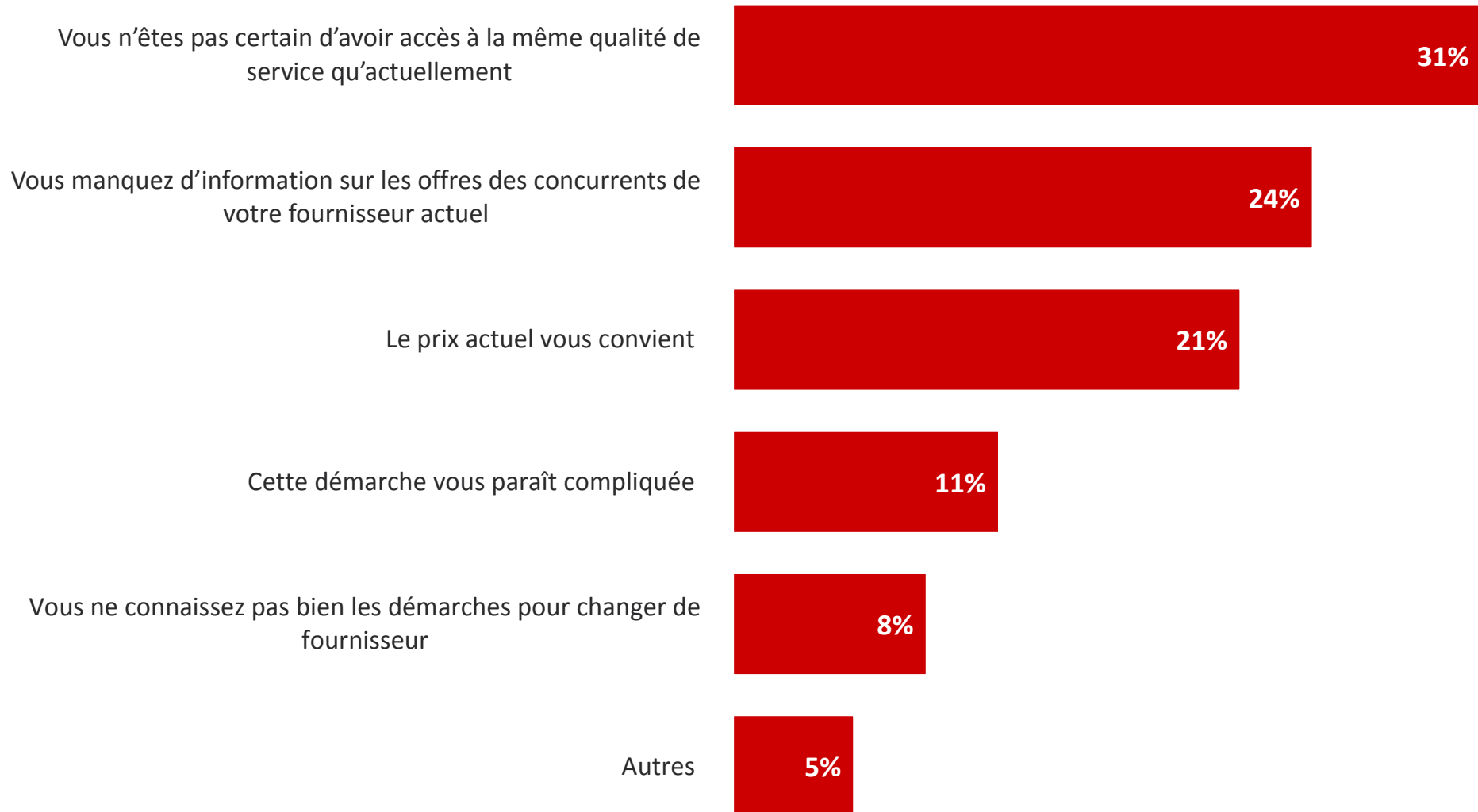


QUESTION : Quelle serait la raison principale qui vous inciterait à changer de fournisseur ? En premier ? Et en second ?

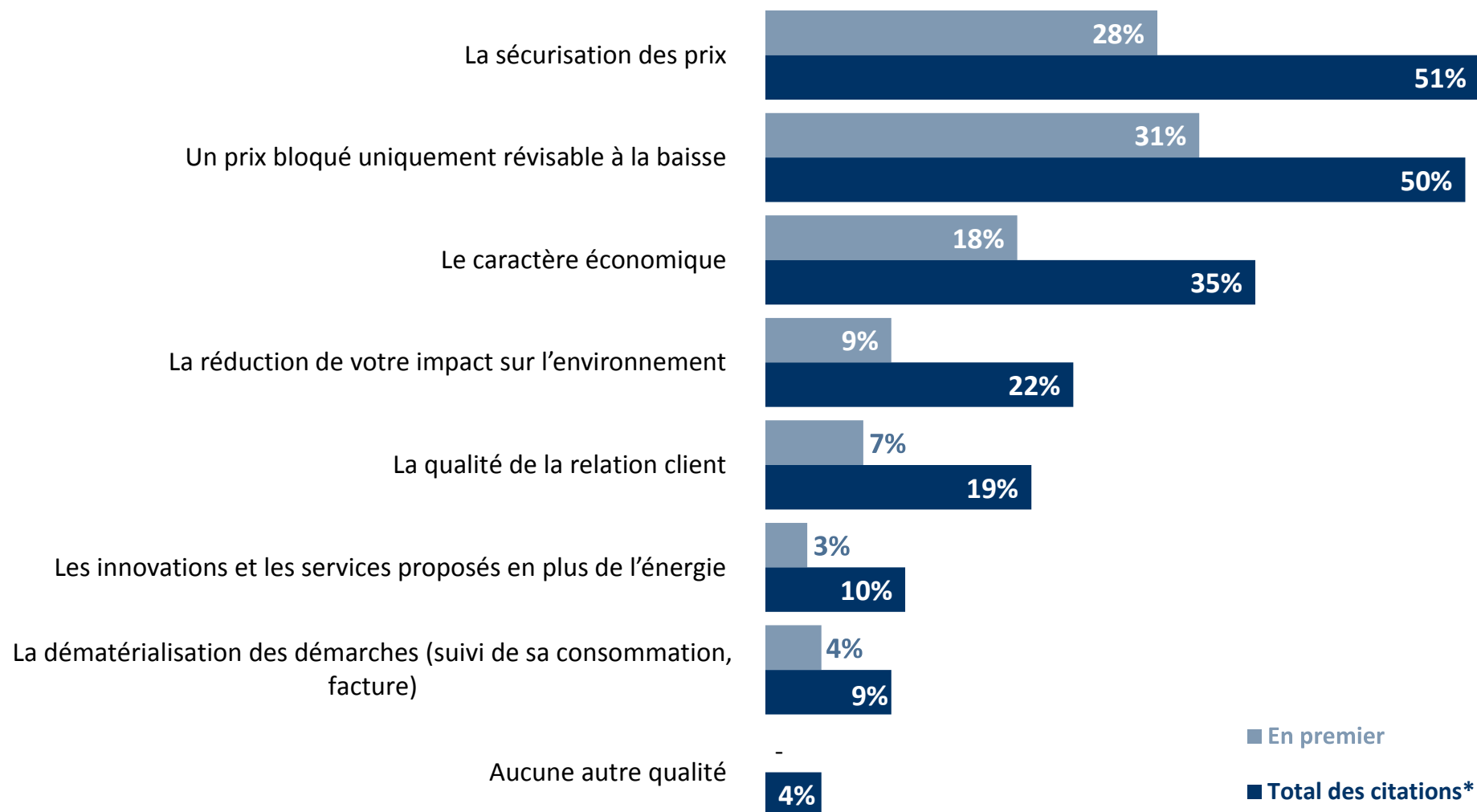


(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses

QUESTION : Quelle serait la raison principale qui vous ferait renoncer à changer de fournisseur ?

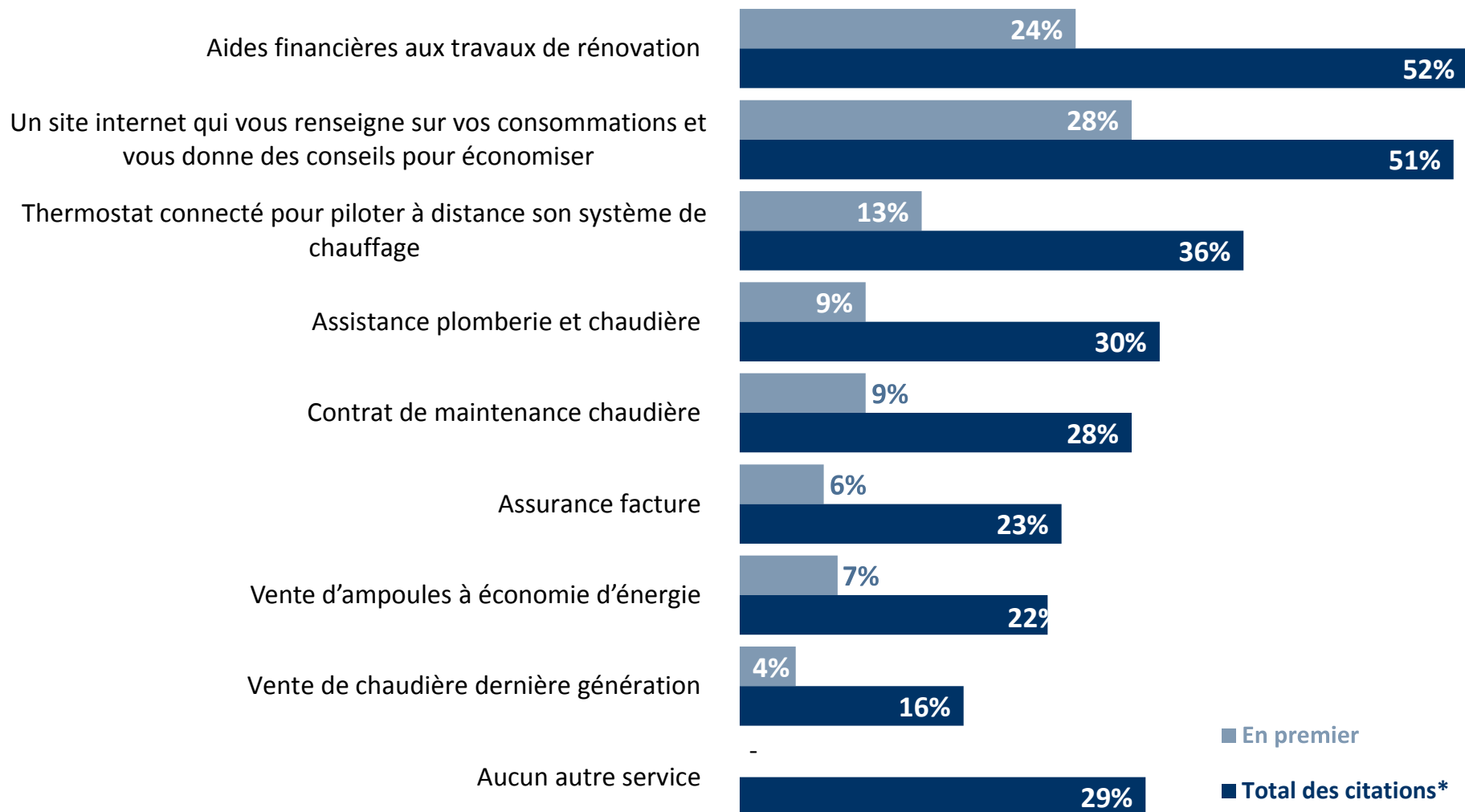


QUESTION : Selon vous, quelle est la qualité la plus importante d'une offre énergétique répondant à vos besoins et attentes... ? En premier ? Et ensuite ?



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

QUESTION : Quels services aimeriez-vous que votre fournisseur d'énergie vous propose ? En premier ? En deuxième ? Et en troisième ?



(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner trois réponses

3 | Les principaux enseignements

La libéralisation du marché du gaz séduit trois Français sur quatre

- ✓ **Plus de huit interviewés sur dix s'accordent sur l'effectivité de la libéralisation du marché du gaz à destination des particuliers (83%), mais se montrent néanmoins plus divisés quant au degré d'ouverture de ce marché** : une part équivalente de l'échantillon estime soit que le marché est ouvert à tous les acteurs mondiaux (28%), soit qu'il est réservé uniquement aux fournisseurs européens (30%) ou français (25%).
- ✓ **Après une remise à niveau sur l'ouverture progressive du marché du gaz à tous les opérateurs, les trois quarts des interviewés affirment que cela est une bonne chose (77%),** et ceci de façon relativement homogène, aucun clivage socio-démographique ne se faisant jour. Ils estiment notamment que l'ouverture à la concurrence est bénéfique pour le prix du gaz (75%) et, dans une moindre mesure, pour la qualité du gaz (65%) ou du service au client (64%). En revanche, sur la qualité des installations de gaz, soit au-delà d'une logique court-termiste purement marchande, les répondants sont plus partagés (55%). Les personnes ayant changé de fournisseur récemment s'avèrent globalement plus enthousiastes à la libéralisation du marché (37% estiment que c'est une très bonne chose).

Le gaz : une énergie principalement appréciée pour la qualité de chauffage

- ✓ **Le match opposant gaz et électricité se joue clairement à la défaveur du gaz en ce que l'électricité est systématiquement considérée comme plus pratique** (77% des interviewés estiment que le qualificatif s'applique plutôt à l'électricité, soit 62 points de plus que le gaz), plus propre (57%, soit 43 points de plus), plus respectueuse de l'environnement (41%, 27 points de plus), et son utilisation sans risque (45%, 39 points de plus). D'ailleurs, **trois quarts des Français affirment qu'ils ne pourraient se passer d'électricité au quotidien (75%),** alors qu'ils ne sont que 12% à le penser s'agissant du gaz. Enfin, si l'électricité ne convainc pas sur l'aspect financier (19% estiment que le qualificatif « bon marché » s'applique plutôt à l'électricité), le gaz ne séduit pour autant pas davantage (23%) : une majorité d'interviewés préférant ne pas se prononcer (58%) sur ce sujet.
- ✓ Sur ces points, il est intéressant de constater que :
 - **Les utilisateurs font preuve d'une certaine partialité en ce qu'ils défendent tendanciellement un peu plus l'énergie qui est la leur, mais cette différence ne s'avère toutefois pas significative.**
 - Les jeunes se positionnent moins que leurs aînés, à l'exception du critère financier où ils s'avèrent moins sévères : 27% des moins de 35 ans estiment que l'électricité est bon marché (contre 17% chez les 35 ans et plus), 26% formulent le même jugement pour le gaz (contre 22%).
 - Les moins de 35 ans sont moins convaincus de la « propreté » de l'électricité (43%, soit 19 points de moins que leurs aînés), quand ils le sont davantage pour le gaz (19%, contre 12% chez les 35 ans et plus) ; et cette logique se retrouve également concernant les risques liés à l'utilisation de l'électricité (35% contre 49% des 35 ans et plus) comparativement à ceux de l'utilisation du gaz (11% contre 5%) ainsi que sur le respect de l'environnement de l'électricité (35% contre 60% des 65 ans et plus) par rapport au gaz (17% contre 9%).
 - Les habitants de région parisienne se révèlent eux aussi particulièrement séduits par l'électricité, qu'ils jugent être une énergie à la fois plus propre (67% contre 55% chez les habitants de Province) et plus respectueuse de l'environnement (47% vs 39%).

- ✓ **Toutefois, à la question plus spécifique et plus subjective de savoir quel type d'énergie de chauffage est le plus confortable, le gaz naturel ou de ville est le premier cité (35%),** devant l'électricité (31%), le bois (23%), le fuel (9%), et le gaz en citerne (2%). Cette opinion est davantage partagée par les utilisateurs de gaz (59%), ce qui s'avère assez attendu (chaque interviewé favorisant l'énergie qu'il utilise). En revanche, les plus jeunes sont moins sensibles à la qualité de chauffage offerte par le gaz (28%).

Des Français disposés à économiser l'énergie et limiter leur impact environnemental... dans les limites de l'engagement financier que cela implique

- ✓ **La quasi-totalité des Français déclare chercher à maîtriser sa consommation d'énergie (91%), plus de la moitié affirmant même le faire tout au long de la journée (58%).** Sachant que cette part de la population croît avec l'âge du répondant (de 31% des 18-24 ans à 67% des 65 ans et plus) tout en étant plus importante chez les propriétaires (64% contre 50% des locataires) et les personnes résidant dans une maison (61% soit 8 points de plus que ceux résidant en appartement).
- ✓ Dans le détail, **les gestes les plus perçus comme permettant de faire des économies d'énergie ont trait au chauffage** – baisser le chauffage ou la climatisation (45% de citations) et éteindre le chauffage dans le cas d'une absence prolongée (41%) – ou à l'éclairage – mettre des ampoules basse consommation (44%). Les interviewés pensent un peu moins à ne pas laisser les équipements en veille (29%) ou à réduire leur consommation d'eau (28%), même si cela s'avère moins vrai chez les 18-24 ans qui placent ce dernier item en seconde position des gestes visant à économiser de l'énergie avec 44% de citations. **Ces gestes permettant de faire des économies d'énergie au quotidien sont en effet jugés nécessaires par tous (94%), mais aussi dans une moindre mesure efficaces (87%) et faciles à mettre en œuvre (86%). A l'inverse, à peine un tiers des Français les considèrent « contraignants, qui prennent du temps » (30%) ou bien encore un « obstacle au bien-être, au confort » (30%).** Sur ce dernier point, on notera toutefois que les jeunes partagent davantage ce jugement péjoratif que leurs aînés (39% des moins de 35 ans estiment ces gestes à la fois contraignants et comme des obstacles au bien-être, un chiffre supérieur de 12 points à ce qui est observé chez les 35 ans et plus). Parallèlement, on observe que **la quasi-totalité des Français s'estime sensible aux économies d'énergie (95%) au point même de réduire un peu leur confort (56%),** ce qui est un peu moins vrai chez les 18-24 ans (49%) et les employés (48%). Comparativement, les professions libérales et cadres supérieurs s'avèrent plus volontaires (68%).
- ✓ **Le consensus observé concernant la volonté de maîtriser sa consommation d'énergie existe également relativement au souhait de limiter son impact environnemental :** 9 Français sur dix affirment, au quotidien, chercher à limiter ou réduire leur impact sur l'environnement (89%), 42% le feraient même tout au long de la journée. Une préoccupation qui, comme pour les économies d'énergie, croît avec l'âge (de 30% des 18-24 ans qui affirment faire attention tout au long de la journée à 51% des 65 ans et plus).
- ✓ Dans le détail, **« trier ses déchets » est, de très loin, le geste le plus perçu comme permettant de limiter l'impact sur l'environnement (82%),** deux fois plus que l'utilisation de transports en commun (43%) ou l'achat de produits en matière recyclée (37%). Probablement du fait du coût financier que cela impliquerait, le choix d'une offre d'électricité verte ou une offre de gaz compensée carbone arrive loin derrière, avec seulement 13% de citations. **De la même façon que pour les gestes permettant de réduire la consommation d'énergie, les actions visant à réduire l'impact environnemental sont jugées bien plus nécessaires (96%) et faciles à mettre en œuvre (80%) que coûteuses (36%) et comme un obstacle au confort (33%).** Toutefois, elles sont perçues un peu plus « contraignantes, qui prennent du temps » (42% contre 30% pour les économies d'énergie).

- ✓ **L'équilibre entre la volonté de protéger l'environnement et le coût financier que cela peut impliquer se joue à la défaveur de la cause écologique** – alors même que le match économie d'énergie VS confort voyait le premier l'emporter. En effet, **près de trois quarts des Français se jugent sensibles à l'environnement, mais pas au point d'augmenter leur budget (72%)**, contre 23% qui pourraient l'augmenter. Néanmoins, il convient d'apprécier le fait que seuls 5% des Français ne s'estiment pas vraiment sensibles à la protection de l'environnement. Dans le détail, les professions libérales et cadres supérieurs sont davantage enclins à s'investir financièrement (43%), à l'instar des habitants de la région parisienne (30%) et des hommes (28% contre 19% des femmes).

Le choix d'offre énergétique qui s'appréhende principalement par une problématique budgétaire

- ✓ Un Français sur dix a l'intention de changer de fournisseur d'énergie dans les prochains mois (9%), une décision motivée le plus souvent par le coût. En effet, **à la question de savoir quelle serait la raison principale qui inciterait à changer de fournisseur, plus des trois quarts des Français citent le prix (78%), un critère deux fois plus mentionné que la qualité de service (33%) et trois fois plus que l'offre verte (22%)**. Dans le détail, on observe que les 18-24 ans (68%), les professions libérales et cadres supérieurs (66%), et les habitants de région parisienne (70%) sont moins sensibles à la question financière et que parallèlement les 18-24 ans (31%) et les professions libérales et cadres supérieurs (29%) se montrent plus réceptifs à une offre énergétique verte.
- ✓ **En revanche, le critère financier justifie très peu la fidélité à l'opérateur actuel puisque seulement un Français sur cinq reste auprès de son opérateur initial par satisfaction de l'offre tarifaire (21%)**. Le plus souvent, c'est un manque d'informations - qu'il s'agisse des offres concurrentes (24%) ou des démarches à entreprendre (8%) - ou la peur de ne pas avoir la même qualité de service (31%) qui sont mises en avant. **Aussi, à la fois peu attachés d'un point de vue financier à leur offre énergétique actuelle et très enclins à en changer pour un fournisseur économiquement plus avantageux, les Français, à condition d'être bien informés, opteraient facilement pour « le plus offrant »**.
- ✓ Corollairement, **il apparaît que les qualités les plus importantes dans une offre énergétique correspondant aux besoins et attentes aient toutes traits au coût de l'offre** : la sécurisation des prix (51% de citations), un prix bloqué uniquement révisable à la baisse (50%), le caractère économique (35%). On retrouve ensuite la réduction de l'impact sur l'environnement, mais à un niveau secondaire (22%), tout comme les propositions liées à la qualité des prestations (la relation client, innovations, dématérialisation des démarches).
- ✓ **De la même façon, les services les plus attendus de la part de son fournisseur d'énergie sont des incitations financières** : aides financières aux travaux de réparation (52%) et un site internet qui renseigne sur ses consommations et donne des conseils pour économiser (51%). Dans une mesure bien moindre, le thermostat connecté pour piloter à distance son système de chauffage serait apprécié par un tiers des interviewés (36%), un peu plus que les services d'assistance et de maintenance telle que l'assistance plomberie et chaudière (30%) ou encore un contrat de maintenance chaudière (28%).