

JF/AM N° 1-5687

Contacts IFOP : Jérôme Fourquet / Adeline Merceron



POUR La



Les Français et le nouveau paysage énergétique
Baromètre Ifop / FNCCR - Vague 4
Résultats détaillés
Le 19 juin 2006

Sommaire

Pages

1 - La méthodologie	1
2 - Les résultats de l'étude	3
A - Le degré de satisfaction global et détaillé sur la fourniture de gaz et d'électricité.....	4
L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité ..	5
Le jugement sur la nécessité d'enterrer le réseau	9
Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité	11
Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité	13
Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture de gaz	15
Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité	16
Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz	28
B - Les Français et l'arrivée de la concurrence sur le marché de l'énergie	39
L'intention de changer de fournisseurs d'électricité ou de gaz	40
Les raisons incitant à changer de fournisseurs	42

- 1 -

La méthodologie

Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Etude réalisée par l'Ifop pour :	La FNCCR
Echantillon	Echantillon de 821 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.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 15 au 16 juin 2006

- 2 -

Les résultats de l'étude

- A -

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

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité

Question : Nous allons parler du service du gaz et de l'électricité. En ce qui concerne l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous... ?

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)	TOTAL (%)
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves	7	45	48	100
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages	6	35	59	100
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus d'une minute	3	45	52	100

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité : Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)
ENSEMBLE	7	45	48
SEXE DE L'INTERVIEWE			
Homme	6	44	50
Femme	7	47	46
AGE DE L'INTERVIEWE			
Moins de 35 ans	6	44	50
18 à 24 ans	8	43	49
25 à 34 ans	5	44	51
35 ans et plus	7	46	47
35 à 49 ans	7	45	48
50 à 64 ans	8	47	45
65 ans et plus	6	47	47
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE			
Profession libérale, cadre supérieur	5	36	59
Profession intermédiaire	8	40	52
Employé	2	47	51
Ouvrier	11	49	40
Retraité	6	50	44
TYPE D'HABITATION			
Maison	8	49	43
Immeuble de petite taille	6	39	55
Immeuble de taille moyenne et grande	2	40	58
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	10	61	29
Communes urbaines de province	6	42	52
Agglomération parisienne	2	35	63
REGION			
Région parisienne	3	34	63
Nord-Est	6	50	44
Nord-Ouest	7	52	41
Sud-Ouest	12	46	42
Sud-Est, Méditerranée	7	44	49
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	17	46	37
8 et 9	5	49	46
10	1	39	60
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	3	52	45
8 et 9	5	40	55
10	4	35	61
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR			
Oui	12	48	40
Non	5	45	50
Non, probablement pas	6	46	48
Non, certainement pas	3	43	54

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité : Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)
ENSEMBLE	6	35	59
SEXE DE L'INTERVIEWE			
Homme	5	36	59
Femme	7	34	59
AGE DE L'INTERVIEWE			
Moins de 35 ans	3	32	65
18 à 24 ans	4	37	59
25 à 34 ans	3	29	68
35 ans et plus	7	36	57
35 à 49 ans	8	35	57
50 à 64 ans	7	40	53
65 ans et plus	7	34	59
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE			
Profession libérale, cadre supérieur	2	36	62
Profession intermédiaire	2	31	67
Employé	5	39	56
Ouvrier	6	37	57
Retraité	7	37	56
TYPE D'HABITATION			
Maison	7	40	53
Immeuble de petite taille	6	22	72
Immeuble de taille moyenne et grande	3	26	71
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	10	40	50
Communes urbaines de province	5	36	59
Agglomération parisienne	2	23	75
REGION			
Région parisienne	2	25	73
Nord-Est	6	41	53
Nord-Ouest	8	36	56
Sud-Ouest	8	30	62
Sud-Est, Méditerranée	7	36	57
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	17	42	41
8 et 9	3	38	59
10	2	23	75
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	8	42	50
8 et 9	3	33	64
10	2	24	74
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR			
Oui	10	33	57
Non	5	35	60
Non, probablement pas	4	41	55
Non, certainement pas	6	28	66

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité : Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)
ENSEMBLE	3	45	52
SEXE DE L'INTERVIEWE			
Homme	2	44	54
Femme	3	46	51
AGE DE L'INTERVIEWE			
Moins de 35 ans	2	43	55
18 à 24 ans	-	42	58
25 à 34 ans	3	44	53
35 ans et plus	3	46	51
35 à 49 ans	4	45	51
50 à 64 ans	3	51	46
65 ans et plus	3	42	55
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE			
Profession libérale, cadre supérieur	-	36	64
Profession intermédiaire	5	41	54
Employé	2	45	53
Ouvrier	3	52	45
Retraité	3	51	46
TYPE D'HABITATION			
Maison	3	47	50
Immeuble de petite taille	4	41	55
Immeuble de taille moyenne et grande	2	40	58
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	3	53	44
Communes urbaines de province	3	45	52
Agglomération parisienne	2	34	64
REGION			
Région parisienne	1	33	66
Nord-Est	2	49	49
Nord-Ouest	5	45	50
Sud-Ouest	2	46	52
Sud-Est, Méditerranée	4	49	47
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	9	46	45
8 et 9	1	51	48
10	-	35	65
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	5	47	48
8 et 9	1	43	56
10	2	35	63
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR			
Oui	3	49	48
Non	3	44	53
Non, probablement pas	3	45	52
Non, certainement pas	3	42	55

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le jugement sur la nécessité d'enterrer le réseau

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

	Ensemble (%)	Moins de 35 ans (%)	35 ans et plus (%)
• Qu'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	51	34	58
• Qu'il est possible de laisser le réseau tel qu'il est aujourd'hui	49	66	41
- Ne se prononcent pas	-	-	1
TOTAL	100	100	100

Le jugement sur la nécessité d'enterrer le réseau

	Qu'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 (%)	Qu'il est possible de laisser le réseau tel qu'il est aujourd'hui (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	51	49	-
SEXE DE L'INTERVIEWE			
Homme	53	46	1
Femme	49	51	-
AGE DE L'INTERVIEWE			
Moins de 35 ans	34	66	-
18 à 24 ans	24	76	-
25 à 34 ans	40	59	1
35 ans et plus	58	41	1
35 à 49 ans	55	45	-
50 à 64 ans	60	39	1
65 ans et plus	59	40	1
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE			
Profession libérale, cadre supérieur	47	52	1
Profession intermédiaire	44	56	-
Employé	37	63	-
Ouvrier	49	50	1
Retraité	59	40	1
TYPE D'HABITATION			
Maison	53	47	-
Immeuble de petite taille	50	49	1
Immeuble de taille moyenne et grande	43	56	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	55	44	1
Communes urbaines de province	48	51	1
Agglomération parisienne	54	46	-
REGION			
Région parisienne	54	46	-
Nord-Est	43	57	-
Nord-Ouest	51	49	-
Sud-Ouest	49	51	-
Sud-Est, Méditerranée	56	42	2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	54	46	-
8 et 9	51	49	-
10	47	52	1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	49	50	1
8 et 9	50	50	-
10	49	51	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR			
Oui	56	43	1
Non	49	51	-
Non, probablement pas	48	52	-
Non, certainement pas	51	49	-

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité

Question : Au cours des deux dernières années, diriez-vous que les coupures d'électricité ont été... ?

	Ensemble	Personnes ayant l'intention de changer de fournisseurs	Personnes n'ayant pas l'intention de changer de fournisseurs
	(%)	(%)	(%)
• En nombre raisonnable	95	94	97
• Trop nombreuses	4	5	3
- Ne se prononcent pas	1	1	-
TOTAL	100	100	100

Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité

	En nombre raisonnable (%)	Trop nombreuses (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	95	4	1
SEXE DE L'INTERVIEWE			
Homme	96	3	1
Femme	96	4	-
AGE DE L'INTERVIEWE			
Moins de 35 ans	98	2	-
18 à 24 ans	99	1	-
25 à 34 ans	97	3	-
35 ans et plus	95	4	1
35 à 49 ans	95	5	-
50 à 64 ans	95	4	1
65 ans et plus	93	5	2
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE			
Profession libérale, cadre supérieur	97	3	-
Profession intermédiaire	94	5	1
Employé	99	1	-
Ouvrier	97	3	-
Retraité	94	4	2
TYPE D'HABITATION			
Maison	96	4	-
Immeuble de petite taille	94	4	2
Immeuble de taille moyenne et grande	95	4	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	96	3	1
Communes urbaines de province	94	5	1
Agglomération parisienne	99	1	-
REGION			
Région parisienne	99	1	-
Nord-Est	94	5	1
Nord-Ouest	95	5	-
Sud-Ouest	96	3	1
Sud-Est, Méditerranée	96	4	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	87	11	2
8 et 9	98	2	-
10	100	-	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	95	3	2
8 et 9	97	2	1
10	98	2	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR			
Oui	94	5	1
Non	97	3	-
Non, probablement pas	96	4	-
Non, certainement pas	97	2	1

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité

Question : Nous allons évaluer le service 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 ?

	Ensemble (%)
• 7 et moins	23
• 8 et 9	50
• 10	27
- Ne se prononcent pas	-
TOTAL.....	100

MOYENNE	8.3
----------------------	------------

Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne
ENSEMBLE	23	50	27	8.3
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	24	49	27	8.3
Femme	22	50	28	8.3
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	25	50	25	8.3
18 à 24 ans	24	54	22	8.2
25 à 34 ans	26	47	27	8.3
35 ans et plus	23	49	28	8.3
35 à 49 ans	23	50	27	8.2
50 à 64 ans	22	50	28	8.3
65 ans et plus	23	47	30	8.4
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	15	52	33	8.5
Profession intermédiaire	19	47	34	8.5
Employé	22	52	26	8.3
Ouvrier	27	49	24	8.2
Retraité	25	46	29	8.3
TYPE D'HABITATION				
Maison	24	51	25	8.3
Immeuble de petite taille	28	41	31	8.2
Immeuble de taille moyenne et grande	19	49	32	8.4
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	29	51	20	8.1
Communes urbaines de province	22	49	29	8.3
Agglomération parisienne	19	49	32	8.4
REGION				
Région parisienne	19	50	31	8.4
Nord-Est	23	50	27	8.2
Nord-Ouest	24	50	26	8.3
Sud-Ouest	27	47	26	8.2
Sud-Est, Méditerranée	24	48	28	8.3
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	62	31	7	7.0
8 et 9	8	88	4	8.3
10	4	12	84	9.6
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	36	43	21	7.8
Non	19	52	29	8.4
Non, probablement pas	21	55	24	8.3
Non, certainement pas	16	47	37	8.6

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture de gaz

Question : Nous allons évaluer le service de gaz. 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 ?

Base : Personnes vivant dans un foyer équipé au gaz de ville, soit 53% de l'échantillon	Ensemble (%)
• 7 et moins	23
• 8 et 9	45
• 10	32
- Ne se prononcent pas	-
TOTAL	100
MOYENNE	8.3

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects 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 ?

- Note Moyenne -

	Moyenne
• La fiabilité et la sûreté du réseau comme par exemple l'absence de coupures, de chute de tension	8.0
• La clarté de la facture	7.4
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes	7.3
• La compétence des interlocuteurs en cas de problèmes	7.3
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans votre commune	6.0
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage .	5.4
• Le prix global de l'électricité	5.4
• Le prix de l'abonnement	5.0

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects 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 ?

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	TOTAL (%)
• Le prix de l'abonnement	84	12	3	1	100
• Le prix global de l'électricité	84	13	3	-	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage	79	15	5	1	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans votre commune	69	21	9	1	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problèmes	47	37	15	1	100
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes	44	39	14	3	100
• La clarté de la facture	43	40	16	1	100
• La fiabilité et la sûreté du réseau comme par exemple l'absence de coupures, de chute de tension	28	53	19	-	100

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
d'électricité :
Le prix de l'abonnement**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	84	12	3	1
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	85	11	3	1
Femme	84	12	3	1
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	90	8	1	1
18 à 24 ans	87	10	1	2
25 à 34 ans	92	7	1	-
35 ans et plus	82	13	4	1
35 à 49 ans	87	9	3	1
50 à 64 ans	82	14	3	1
65 ans et plus	77	17	5	1
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	91	8	1	-
Profession intermédiaire	86	11	1	2
Employé	93	4	1	2
Ouvrier	86	11	3	-
Retraité	78	17	5	-
TYPE D'HABITATION				
Maison	84	13	2	1
Immeuble de petite taille	93	5	2	-
Immeuble de taille moyenne et grande	83	12	4	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	83	13	3	1
Communes urbaines de province	85	12	2	1
Agglomération parisienne	85	10	4	1
REGION				
Région parisienne	86	9	4	1
Nord-Est	86	11	3	-
Nord-Ouest	83	13	3	1
Sud-Ouest	90	7	3	-
Sud-Est, Méditerranée	82	14	3	1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	97	1	2	-
8 et 9	84	14	1	1
10	75	16	8	1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	92	5	3	-
8 et 9	86	12	1	1
10	77	15	6	2
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	96	4	-	-
Non	81	14	4	1
Non, probablement pas	89	9	1	1
Non, certainement pas	71	21	7	1

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
d'électricité :
Le prix global de l'électricité**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)
ENSEMBLE	84	13	3
SEXE DE L'INTERVIEWE			
Homme	82	16	2
Femme	85	11	4
AGE DE L'INTERVIEWE			
Moins de 35 ans	87	12	1
18 à 24 ans	84	16	-
25 à 34 ans	90	9	1
35 ans et plus	83	13	4
35 à 49 ans	87	10	3
50 à 64 ans	82	14	4
65 ans et plus	77	18	5
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE			
Profession libérale, cadre supérieur	90	9	1
Profession intermédiaire	90	9	1
Employé	88	11	1
Ouvrier	85	13	2
Retraité	77	17	6
TYPE D'HABITATION			
Maison	84	13	3
Immeuble de petite taille	88	10	2
Immeuble de taille moyenne et grande	83	14	3
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	81	15	4
Communes urbaines de province	85	12	3
Agglomération parisienne	85	13	2
REGION			
Région parisienne	86	13	1
Nord-Est	85	11	4
Nord-Ouest	83	14	3
Sud-Ouest	89	8	3
Sud-Est, Méditerranée	81	16	3
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	94	4	2
8 et 9	85	14	1
10	73	19	8
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	92	5	3
8 et 9	85	13	2
10	78	16	6
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR			
Oui	93	5	2
Non	81	15	4
Non, probablement pas	86	12	2
Non, certainement pas	74	20	6

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité :

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

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	79	15	5	1
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	79	16	4	1
Femme	79	15	6	-
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	81	13	6	-
18 à 24 ans	81	14	5	-
25 à 34 ans	80	13	7	-
35 ans et plus	78	16	5	1
35 à 49 ans	82	14	4	-
50 à 64 ans	78	17	5	-
65 ans et plus	73	19	5	3
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	88	11	1	-
Profession intermédiaire	80	12	8	-
Employé	80	19	1	-
Ouvrier	79	15	6	-
Retraité	75	17	6	2
TYPE D'HABITATION				
Maison	82	14	4	-
Immeuble de petite taille	80	14	4	2
Immeuble de taille moyenne et grande	69	21	9	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	83	11	5	1
Communes urbaines de province	78	17	5	-
Agglomération parisienne	78	15	6	1
REGION				
Région parisienne	79	14	6	1
Nord-Est	77	16	6	1
Nord-Ouest	80	13	7	-
Sud-Ouest	81	18	1	-
Sud-Est, Méditerranée	79	16	4	1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	86	11	2	1
8 et 9	82	15	3	-
10	67	20	13	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	85	11	3	1
8 et 9	79	18	3	-
10	69	19	11	1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	79	15	5	1
Non	79	16	5	-
Non, probablement pas	84	13	3	-
Non, certainement pas	72	19	9	-

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
d'électricité :**
**La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans votre
commune**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	69	21	9	1
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	72	20	8	-
Femme	67	22	10	1
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	70	21	9	-
18 à 24 ans	66	25	9	-
25 à 34 ans	72	18	10	-
35 ans et plus	69	21	9	1
35 à 49 ans	71	19	10	-
50 à 64 ans	74	19	6	1
65 ans et plus	61	26	10	3
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	76	18	5	1
Profession intermédiaire	70	18	11	1
Employé	72	22	6	-
Ouvrier	68	22	10	-
Retraité	67	22	9	2
TYPE D'HABITATION				
Maison	72	21	7	-
Immeuble de petite taille	71	15	10	4
Immeuble de taille moyenne et grande	60	26	13	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	75	16	9	-
Communes urbaines de province	70	20	9	1
Agglomération parisienne	57	31	11	1
REGION				
Région parisienne	56	33	10	1
Nord-Est	70	20	9	1
Nord-Ouest	75	17	8	-
Sud-Ouest	82	12	5	1
Sud-Est, Méditerranée	67	22	10	1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	85	9	5	1
8 et 9	72	24	3	1
10	50	26	23	1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	88	7	4	1
8 et 9	71	25	3	1
10	49	32	18	1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	73	15	11	1
Non	68	23	8	1
Non, probablement pas	75	18	6	1
Non, certainement pas	57	30	12	1

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
d'électricité :**
La compétence des interlocuteurs en cas de problèmes

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	47	37	15	1
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	46	38	14	2
Femme	47	36	16	1
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	58	31	9	2
18 à 24 ans	68	23	6	3
25 à 34 ans	52	36	11	1
35 ans et plus	41	40	18	1
35 à 49 ans	46	37	17	-
50 à 64 ans	38	45	16	1
65 ans et plus	38	40	20	2
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	56	33	10	1
Profession intermédiaire	45	41	13	1
Employé	52	36	11	1
Ouvrier	47	34	18	1
Retraité	41	39	18	2
TYPE D'HABITATION				
Maison	45	40	13	2
Immeuble de petite taille	47	33	20	-
Immeuble de taille moyenne et grande	49	32	18	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	47	41	10	2
Communes urbaines de province	46	36	17	1
Agglomération parisienne	46	36	17	1
REGION				
Région parisienne	44	37	17	2
Nord-Est	37	42	19	2
Nord-Ouest	48	38	12	2
Sud-Ouest	59	29	12	-
Sud-Est, Méditerranée	49	35	15	1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	72	22	5	1
8 et 9	46	46	6	2
10	25	35	39	1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	66	24	10	-
8 et 9	51	42	4	3
10	26	31	42	1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	57	30	12	1
Non	43	40	16	1
Non, probablement pas	49	39	10	2
Non, certainement pas	35	40	25	-

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
d'électricité :**
La rapidité d'intervention en cas de problèmes

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	44	39	14	3
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	42	41	15	2
Femme	47	37	13	3
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	64	25	8	3
18 à 24 ans	73	19	4	4
25 à 34 ans	58	30	10	2
35 ans et plus	36	45	16	3
35 à 49 ans	42	42	14	2
50 à 64 ans	32	48	17	3
65 ans et plus	34	45	17	4
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	49	42	8	1
Profession intermédiaire	45	42	11	2
Employé	56	29	10	5
Ouvrier	48	34	16	2
Retraité	37	42	18	3
TYPE D'HABITATION				
Maison	42	41	14	3
Immeuble de petite taille	45	40	13	2
Immeuble de taille moyenne et grande	52	32	14	2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	45	43	9	3
Communes urbaines de province	44	38	16	2
Agglomération parisienne	49	36	13	2
REGION				
Région parisienne	48	36	13	3
Nord-Est	41	39	15	5
Nord-Ouest	46	37	15	2
Sud-Ouest	45	43	9	3
Sud-Est, Méditerranée	44	41	13	2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	67	27	4	2
8 et 9	45	45	6	4
10	26	37	36	1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	62	31	7	-
8 et 9	45	49	3	3
10	28	35	36	1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	55	33	10	2
Non	41	41	15	3
Non, probablement pas	48	40	9	3
Non, certainement pas	33	43	23	1

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
d'électricité :
La clarté de la facture**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	43	40	16	1
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	43	42	14	1
Femme	44	38	18	-
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	50	35	14	1
18 à 24 ans	60	29	9	2
25 à 34 ans	44	39	17	-
35 ans et plus	40	42	17	1
35 à 49 ans	51	34	15	-
50 à 64 ans	35	46	19	-
65 ans et plus	32	48	18	2
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	55	34	11	-
Profession intermédiaire	38	44	18	-
Employé	47	41	11	1
Ouvrier	52	30	18	-
Retraité	33	46	20	1
TYPE D'HABITATION				
Maison	41	42	16	1
Immeuble de petite taille	46	35	18	1
Immeuble de taille moyenne et grande	48	35	16	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	43	39	18	-
Communes urbaines de province	43	40	16	1
Agglomération parisienne	45	40	14	1
REGION				
Région parisienne	44	41	14	1
Nord-Est	44	37	19	-
Nord-Ouest	44	38	17	1
Sud-Ouest	40	49	11	-
Sud-Est, Méditerranée	44	39	16	1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	71	23	5	1
8 et 9	39	48	12	1
10	29	37	34	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	65	29	6	-
8 et 9	39	50	10	1
10	37	34	28	1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	52	32	16	-
Non	41	42	16	1
Non, probablement pas	45	40	14	1
Non, certainement pas	35	45	19	1

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
d'électricité :**
**La fiabilité et la sûreté du réseau comme par exemple l'absence de coupures, de
chute de tension**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	28	53	19	-
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	28	50	22	-
Femme	28	55	17	-
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	31	49	20	-
18 à 24 ans	36	44	20	-
25 à 34 ans	28	52	20	-
35 ans et plus	27	55	18	-
35 à 49 ans	27	58	15	-
50 à 64 ans	28	50	22	-
65 ans et plus	26	54	20	-
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	23	64	13	-
Profession intermédiaire	24	60	16	-
Employé	31	50	19	-
Ouvrier	35	43	21	1
Retraité	28	51	21	-
TYPE D'HABITATION				
Maison	29	55	16	-
Immeuble de petite taille	32	48	20	-
Immeuble de taille moyenne et grande	24	50	26	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	38	48	14	-
Communes urbaines de province	28	52	20	-
Agglomération parisienne	14	62	24	-
REGION				
Région parisienne	16	61	23	-
Nord-Est	23	52	24	1
Nord-Ouest	34	51	15	-
Sud-Ouest	37	48	15	-
Sud-Est, Méditerranée	32	52	16	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	60	34	6	-
8 et 9	24	69	7	-
10	8	40	52	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	54	42	4	-
8 et 9	21	71	7	1
10	11	41	48	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	37	50	13	-
Non	25	54	21	-
Non, probablement pas	28	55	17	-
Non, certainement pas	21	53	26	-

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité

	La fiabilité et la sûreté du réseau comme par exemple l'absence de coupures, de chute de tension	La clarté de la facture	La rapidité d'intervention en cas de problèmes	La compétence des interlocuteurs en cas de problèmes
ENSEMBLE	8.0	7.4	7.3	7.3
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	8.0	7.4	7.5	7.3
Femme	7.9	7.4	7.2	7.3
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	8.0	7.2	6.7	6.8
18 à 24 ans	7.7	6.6	6.2	6.6
25 à 34 ans	8.1	7.5	6.9	7.0
35 ans et plus	8.0	7.5	7.6	7.5
35 à 49 ans	7.9	7.1	7.5	7.3
50 à 64 ans	8.0	7.7	7.7	7.5
65 ans et plus	8.1	7.9	7.7	7.6
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	8.0	7.0	7.3	6.9
Profession intermédiaire	8.0	7.5	7.3	7.3
Employé	7.9	7.1	6.9	7.1
Ouvrier	7.8	7.1	7.2	7.4
Retraité	8.0	7.8	7.6	7.5
TYPE D'HABITATION				
Maison	7.9	7.5	7.4	7.3
Immeuble de petite taille	7.9	7.3	7.2	7.4
Immeuble de taille moyenne et grande	8.3	7.2	7.1	7.3
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	7.6	7.6	7.3	7.2
Communes urbaines de province	8.0	7.3	7.4	7.3
Agglomération parisienne	8.4	7.3	7.2	7.4
REGION				
Région parisienne	8.4	7.4	7.2	7.4
Nord-Est	8.1	7.5	7.5	7.7
Nord-Ouest	7.7	7.4	7.3	7.2
Sud-Ouest	7.7	7.2	7.2	6.8
Sud-Est, Méditerranée	7.8	7.4	7.3	7.2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	6.6	6.1	6.3	6.2
8 et 9	7.9	7.6	7.2	7.2
10	9.1	8.1	8.4	8.3
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	7.0	6.3	6.6	6.5
8 et 9	8.1	7.6	7.3	7.2
10	8.9	7.6	8.2	8.2
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	7.5	7.0	6.9	6.7
Non	8.1	7.5	7.5	7.5
Non, probablement pas	8.0	7.4	7.2	7.2
Non, certainement pas	8.3	7.6	7.8	7.8

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité

	La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans votre commune	La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage	Le prix global de l'électricité	Le prix de l'abonnement
ENSEMBLE	6.0	5.4	5.4	5.0
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	5.8	5.4	5.4	5.0
Femme	6.2	5.4	5.3	5.0
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	6.1	5.5	5.1	4.8
18 à 24 ans	6.3	5.4	5.3	5.2
25 à 34 ans	6.0	5.5	4.9	4.5
35 ans et plus	6.0	5.3	5.5	5.2
35 à 49 ans	6.1	5.2	5.0	4.7
50 à 64 ans	5.5	5.3	5.7	5.3
65 ans et plus	6.3	5.5	5.9	5.6
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	6.0	5.1	5.2	5.0
Profession intermédiaire	6.0	5.4	5.0	4.9
Employé	6.3	5.4	5.1	4.8
Ouvrier	6.2	5.5	5.1	4.8
Retraité	5.9	5.4	5.9	5.4
TYPE D'HABITATION				
Maison	5.8	5.3	5.4	5.1
Immeuble de petite taille	5.9	5.4	5.1	4.8
Immeuble de taille moyenne et grande	6.7	5.8	5.4	5.2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	5.7	5.2	5.5	5.2
Communes urbaines de province	6.0	5.4	5.3	5.0
Agglomération parisienne	6.6	5.8	5.5	5.1
REGION				
Région parisienne	6.6	5.7	5.4	5.0
Nord-Est	6.1	5.5	5.5	5.1
Nord-Ouest	5.8	5.2	5.5	5.1
Sud-Ouest	5.7	5.3	4.9	4.5
Sud-Est, Méditerranée	5.8	5.2	5.3	5.2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	5.1	4.7	4.3	4.0
8 et 9	6.1	5.4	5.6	5.2
10	6.7	5.9	5.9	5.6
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	5.2	5.1	4.6	4.4
8 et 9	6.2	5.6	5.5	5.3
10	6.7	5.8	5.5	5.2
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	5.6	4.9	4.3	4.0
Non	6.2	5.5	5.7	5.4
Non, probablement pas	5.9	5.3	5.4	5.1
Non, certainement pas	6.5	5.9	6.1	5.9

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de 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 ?

- Note Moyenne -

Base : Personnes vivant dans un foyer équipé au gaz de ville, soit 53% de l'échantillon	Moyenne
• La fiabilité de l'approvisionnement c'est à dire l'absence de coupures	8.5
• La sûreté du réseau	7.7
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes	7.6
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	7.6
• La clarté de la facture	7.2
• Le prix de l'abonnement	4.9
• Le prix global du gaz	4.7

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité

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 ?

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	TOTAL (%)
• Le prix global du gaz	86	11	2	1	100
• Le prix de l'abonnement	85	10	3	2	100
• La clarté de la facture	47	37	13	3	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problèmes	41	42	15	2	100
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes	39	42	16	3	100
• La sûreté du réseau	36	46	17	1	100
• La fiabilité de l'approvisionnement c'est-à-dire l'absence de coupures	18	48	33	1	100

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
de gaz :
Le prix global du gaz**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	86	11	2	1
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	86	11	2	1
Femme	87	11	2	-
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	88	10	1	1
18 à 24 ans	83	17	-	-
25 à 34 ans	93	3	3	1
35 ans et plus	85	12	2	1
35 à 49 ans	92	7	1	-
50 à 64 ans	84	10	5	1
65 ans et plus	75	23	1	1
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	91	7	-	2
Profession intermédiaire	94	5	1	-
Employé	93	7	-	-
Ouvrier	90	6	3	1
Retraité	75	20	4	1
TYPE D'HABITATION				
Maison	89	8	2	1
Immeuble de petite taille	86	11	3	-
Immeuble de taille moyenne et grande	81	18	1	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	88	8	4	-
Communes urbaines de province	87	11	1	1
Agglomération parisienne	83	15	2	-
REGION				
Région parisienne	83	14	2	1
Nord-Est	89	6	4	1
Nord-Ouest	86	13	1	-
Sud-Ouest	93	7	-	-
Sud-Est, Méditerranée	84	14	1	1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	92	6	1	1
8 et 9	88	10	1	1
10	80	17	3	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	91	7	1	1
8 et 9	87	10	2	1
10	82	15	3	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	93	6	-	1
Non	84	13	2	1
Non, probablement pas	87	11	2	-
Non, certainement pas	80	15	3	2

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
de gaz :
Le prix de l'abonnement**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	85	10	3	2
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	87	8	3	2
Femme	84	10	3	3
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	88	6	3	3
18 à 24 ans	84	12	1	3
25 à 34 ans	92	-	4	4
35 ans et plus	84	11	3	2
35 à 49 ans	89	7	2	2
50 à 64 ans	83	11	4	2
65 ans et plus	74	20	4	2
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	91	7	-	2
Profession intermédiaire	89	7	-	4
Employé	93	2	-	5
Ouvrier	88	6	4	2
Retraité	76	16	7	1
TYPE D'HABITATION				
Maison	85	10	2	3
Immeuble de petite taille	87	8	3	2
Immeuble de taille moyenne et grande	85	9	4	2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	71	15	6	8
Communes urbaines de province	86	10	2	2
Agglomération parisienne	90	6	4	-
REGION				
Région parisienne	90	7	3	-
Nord-Est	86	5	5	4
Nord-Ouest	82	14	2	2
Sud-Ouest	86	12	2	-
Sud-Est, Méditerranée	84	11	1	4
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	89	5	4	2
8 et 9	87	9	1	3
10	79	14	6	1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	89	4	3	4
8 et 9	87	10	1	2
10	81	13	5	1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	92	6	1	1
Non	83	11	3	3
Non, probablement pas	90	6	1	3
Non, certainement pas	72	18	7	3

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
de gaz :
La clarté de la facture**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	47	37	13	3
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	51	34	13	2
Femme	45	39	13	3
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	53	35	7	5
18 à 24 ans	57	34	5	4
25 à 34 ans	50	37	8	5
35 ans et plus	45	38	16	1
35 à 49 ans	54	34	11	1
50 à 64 ans	44	36	18	2
65 ans et plus	30	46	22	2
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	66	27	5	2
Profession intermédiaire	39	44	16	1
Employé	47	43	5	5
Ouvrier	59	26	11	4
Retraité	31	50	18	1
TYPE D'HABITATION				
Maison	46	37	13	4
Immeuble de petite taille	48	37	13	2
Immeuble de taille moyenne et grande	50	36	13	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	41	37	14	8
Communes urbaines de province	48	37	13	2
Agglomération parisienne	50	39	11	-
REGION				
Région parisienne	47	41	12	-
Nord-Est	48	34	14	4
Nord-Ouest	44	40	13	3
Sud-Ouest	53	31	16	-
Sud-Est, Méditerranée	49	36	11	4
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	67	27	4	2
8 et 9	50	39	7	4
10	32	40	28	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	68	24	4	4
8 et 9	46	44	7	3
10	36	37	26	1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	58	30	11	1
Non	45	39	13	3
Non, probablement pas	49	39	9	3
Non, certainement pas	37	41	19	3

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
de gaz :**
La compétence des interlocuteurs en cas de problèmes

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	41	42	15	2
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	36	45	17	2
Femme	45	39	14	2
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	57	33	7	3
18 à 24 ans	64	28	5	3
25 à 34 ans	51	37	8	4
35 ans et plus	33	46	20	1
35 à 49 ans	39	41	18	2
50 à 64 ans	25	49	25	1
65 ans et plus	32	51	16	1
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	34	55	9	2
Profession intermédiaire	37	47	13	3
Employé	45	36	11	8
Ouvrier	51	30	19	-
Retraité	36	46	17	1
TYPE D'HABITATION				
Maison	38	44	15	3
Immeuble de petite taille	46	37	17	-
Immeuble de taille moyenne et grande	46	39	13	2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	41	45	12	2
Communes urbaines de province	41	42	15	2
Agglomération parisienne	42	41	16	1
REGION				
Région parisienne	40	42	17	1
Nord-Est	37	40	21	2
Nord-Ouest	40	46	12	2
Sud-Ouest	48	38	12	2
Sud-Est, Méditerranée	44	40	13	3
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	61	30	7	2
8 et 9	45	50	3	2
10	23	35	40	2
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	63	30	5	2
8 et 9	44	51	3	2
10	21	37	40	2
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	54	33	11	2
Non	37	44	17	2
Non, probablement pas	43	45	10	2
Non, certainement pas	29	43	26	2

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz :

La rapidité d'intervention en cas de problèmes

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	39	42	16	3
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	37	42	19	2
Femme	40	42	15	3
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	59	31	7	3
18 à 24 ans	70	23	4	3
25 à 34 ans	48	38	10	4
35 ans et plus	29	48	21	2
35 à 49 ans	40	39	19	2
50 à 64 ans	20	53	26	1
65 ans et plus	19	57	20	4
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	45	39	14	2
Profession intermédiaire	35	48	14	3
Employé	57	29	7	7
Ouvrier	42	38	19	1
Retraité	27	49	21	3
TYPE D'HABITATION				
Maison	36	43	18	3
Immeuble de petite taille	44	40	14	2
Immeuble de taille moyenne et grande	42	40	15	3
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	34	44	14	8
Communes urbaines de province	38	45	16	1
Agglomération parisienne	47	31	19	3
REGION				
Région parisienne	44	34	19	3
Nord-Est	32	46	19	3
Nord-Ouest	38	45	15	2
Sud-Ouest	43	44	13	-
Sud-Est, Méditerranée	41	42	14	3
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	58	29	9	4
8 et 9	42	50	6	2
10	23	36	39	2
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	56	35	5	4
8 et 9	43	50	5	2
10	21	36	41	2
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	47	38	14	1
Non	36	43	18	3
Non, probablement pas	42	43	11	4
Non, certainement pas	28	43	28	1

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture
de gaz :
La sûreté du réseau**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	36	46	17	1
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	34	46	19	1
Femme	37	46	16	1
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	42	47	10	1
18 à 24 ans	48	40	12	-
25 à 34 ans	36	53	8	3
35 ans et plus	33	45	21	1
35 à 49 ans	31	52	17	-
50 à 64 ans	34	41	24	1
65 ans et plus	34	39	26	1
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	33	54	11	2
Profession intermédiaire	31	51	18	-
Employé	35	53	9	3
Ouvrier	40	45	15	-
Retraité	34	39	25	2
TYPE D'HABITATION				
Maison	33	49	16	2
Immeuble de petite taille	40	45	15	-
Immeuble de taille moyenne et grande	40	40	20	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	27	53	16	4
Communes urbaines de province	35	46	18	1
Agglomération parisienne	42	42	16	-
REGION				
Région parisienne	41	41	17	1
Nord-Est	25	53	22	-
Nord-Ouest	41	42	16	1
Sud-Ouest	34	48	18	-
Sud-Est, Méditerranée	37	47	14	2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	61	28	9	2
8 et 9	35	57	7	1
10	21	40	39	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	63	28	6	3
8 et 9	32	59	8	1
10	21	41	38	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	41	42	16	1
Non	34	48	17	1
Non, probablement pas	35	51	13	1
Non, certainement pas	33	42	24	1

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz :

La fiabilité de l’approvisionnement c’est-à-dire l’absence de coupures

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	18	48	33	1
SEXE DE L’INTERVIEWE				
Homme	19	45	35	1
Femme	18	50	31	1
AGE DE L’INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	28	49	22	1
18 à 24 ans	31	50	19	-
25 à 34 ans	25	47	25	3
35 ans et plus	13	47	40	-
35 à 49 ans	17	45	38	-
50 à 64 ans	10	54	35	1
65 ans et plus	12	43	45	-
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	17	52	29	2
Profession intermédiaire	8	49	43	-
Employé	24	50	23	3
Ouvrier	29	43	28	-
Retraité	10	47	42	1
TYPE D’HABITATION				
Maison	15	51	33	1
Immeuble de petite taille	21	45	34	-
Immeuble de taille moyenne et grande	24	42	34	-
CATEGORIE D’AGGLOMERATION				
Communes rurales	32	39	25	4
Communes urbaines de province	17	49	34	-
Agglomération parisienne	15	50	35	-
REGION				
Région parisienne	15	50	35	-
Nord-Est	13	52	35	-
Nord-Ouest	25	40	34	1
Sud-Ouest	25	48	27	-
Sud-Est, Méditerranée	18	48	32	2
SATISFACTION GLOBALE SUR L’ELECTRICITE				
7 et moins	41	43	13	3
8 et 9	17	65	18	-
10	7	21	72	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	44	40	13	3
8 et 9	14	71	15	-
10	7	20	73	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	22	44	33	1
Non	17	48	34	1
Non, probablement pas	16	53	30	1
Non, certainement pas	18	43	39	-

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

	La fiabilité de l'approvisionnement c'est-à-dire l'absence de coupures	La sûreté du réseau	La rapidité d'intervention en cas de problèmes	La compétence des interlocuteurs en cas de problème
ENSEMBLE	8.5	7.7	7.6	7.6
SEXE DE L'INTERVIEWE				
Homme	8.6	7.8	7.7	7.7
Femme	8.5	7.6	7.5	7.5
AGE DE L'INTERVIEWE				
Moins de 35 ans	8.1	7.4	6.9	7.0
18 à 24 ans	8.0	7.5	6.5	6.8
25 à 34 ans	8.2	7.3	7.3	7.3
35 ans et plus	8.7	7.9	8.0	7.9
35 à 49 ans	8.7	7.9	7.6	7.7
50 à 64 ans	8.7	7.8	8.3	8.2
65 ans et plus	8.9	7.8	8.3	7.9
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Profession libérale, cadre supérieur	8.4	7.6	7.5	7.6
Profession intermédiaire	8.9	7.8	7.7	7.7
Employé	8.2	7.5	6.7	7.3
Ouvrier	8.2	7.6	7.6	7.4
Retraité	8.9	7.9	8.1	7.8
TYPE D'HABITATION				
Maison	8.6	7.8	7.8	7.7
Immeuble de petite taille	8.4	7.6	7.4	7.4
Immeuble de taille moyenne et grande	8.4	7.5	7.4	7.4
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	8.0	7.9	7.7	7.5
Communes urbaines de province	8.6	7.7	7.6	7.6
Agglomération parisienne	8.6	7.6	7.6	7.6
REGION				
Région parisienne	8.6	7.7	7.6	7.6
Nord-Est	8.7	8.0	7.8	7.9
Nord-Ouest	8.3	7.5	7.7	7.6
Sud-Ouest	8.3	7.7	7.3	7.1
Sud-Est, Méditerranée	8.5	7.6	7.5	7.5
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	7.5	6.6	6.9	6.9
8 et 9	8.3	7.6	7.4	7.3
10	9.5	8.5	8.4	8.4
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	7.5	6.6	6.8	6.7
8 et 9	8.4	7.8	7.5	7.4
10	9.5	8.4	8.4	8.4
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR				
Oui	8.4	7.4	7.4	7.1
Non	8.6	7.8	7.7	7.7
Non, probablement pas	8.5	7.7	7.4	7.4
Non, certainement pas	8.6	7.9	8.1	8.2

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

	La clarté de la facture	Le prix de l'abonnement	Le prix global du gaz
ENSEMBLE	7.2	4.9	4.7
SEXE DE L'INTERVIEWE			
Homme	7.1	5.0	4.7
Femme	7.2	4.8	4.7
AGE DE L'INTERVIEWE			
Moins de 35 ans	6.9	5.0	4.7
18 à 24 ans	6.8	5.6	5.3
25 à 34 ans	6.9	4.4	4.1
35 ans et plus	7.3	4.9	4.7
35 à 49 ans	7.0	4.4	4.3
50 à 64 ans	7.2	4.9	4.9
65 ans et plus	7.8	5.6	5.3
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE			
Profession libérale, cadre supérieur	6.8	5.0	4.6
Profession intermédiaire	7.5	4.6	4.5
Employé	7.1	4.7	4.3
Ouvrier	6.8	4.7	4.6
Retraité	7.7	5.4	5.2
TYPE D'HABITATION			
Maison	7.2	4.9	4.5
Immeuble de petite taille	7.0	4.9	4.8
Immeuble de taille moyenne et grande	7.1	5.1	5.1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	7.5	5.6	5.0
Communes urbaines de province	7.1	4.7	4.5
Agglomération parisienne	7.1	5.1	5.2
REGION			
Région parisienne	7.2	5.1	5.1
Nord-Est	7.1	4.9	4.5
Nord-Ouest	7.2	5.1	4.7
Sud-Ouest	7.1	4.2	4.1
Sud-Est, Méditerranée	7.1	4.9	4.8
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	5.9	4.0	3.9
8 et 9	7.3	5.1	4.8
10	7.8	5.2	5.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	6.1	4.1	3.8
8 et 9	7.4	5.2	5.0
10	7.6	5.0	4.9
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR			
Oui	6.6	3.9	3.6
Non	7.3	5.2	5.0
Non, probablement pas	7.2	4.9	5.0
Non, certainement pas	7.5	5.7	5.2

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

- B -

Les Français et l'arrivée de la concurrence sur les marchés de l'énergie

L'intention de changer de fournisseurs d'électricité ou de gaz

Question : A partir de juillet 2007, les particuliers pourront choisir leur fournisseur d'électricité ou de gaz. Vous même, avez-vous l'intention de changer de fournisseur ?

	Ensemble	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
TOTAL Oui	24	12	<u>28</u>	<u>31</u>	23	15
• Oui, certainement	4	1	3	5	4	4
• Oui, probablement	20	11	25	26	19	11
TOTAL Non	75	87	71	68	76	82
• Non, probablement pas	43	64	55	41	38	32
• Non, certainement pas	32	23	16	27	38	50
- Ne se prononcent pas	1	1	1	1	1	3
TOTAL.....	100	100	100	100	100	100

L'intention de changer de fournisseurs d'électricité ou de gaz

	TOTAL Oui (%)	Oui, cer- tainement (%)	Oui, pro- bablement (%)	TOTAL Non (%)	Non, pro- bablement pas (%)	Non, cer- tainement pas (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	24	4	20	75	43	32	1
SEXE DE L'INTERVIEWE							
Homme	26	3	23	72	40	32	2
Femme	21	4	17	78	46	32	1
AGE DE L'INTERVIEWE							
Moins de 35 ans	22	2	20	77	58	19	1
18 à 24 ans	12	1	11	87	64	23	1
25 à 34 ans	28	3	25	71	55	16	1
35 ans et plus	24	4	20	74	37	37	2
35 à 49 ans	31	5	26	68	41	27	1
50 à 64 ans	23	4	19	76	38	38	1
65 ans et plus	15	4	11	82	32	50	3
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE							
Profession libérale, cadre supérieur	24	2	22	74	56	18	2
Profession intermédiaire	26	3	23	72	49	23	2
Employé	21	6	15	79	48	31	-
Ouvrier	23	3	20	76	47	29	1
Retraité	19	3	16	79	36	43	2
TYPE D'HABITATION							
Maison	23	4	19	76	44	32	1
Immeuble de petite taille	28	3	25	70	44	26	2
Immeuble de taille moyenne et grande	19	3	16	79	42	37	2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION							
Communes rurales	20	2	18	79	46	33	1
Communes urbaines de province	24	4	20	74	43	31	2
Agglomération parisienne	21	3	18	77	44	33	2
REGION							
Région parisienne	23	3	20	76	42	34	1
Nord-Est	19	3	16	80	45	35	1
Nord-Ouest	22	5	17	77	47	30	1
Sud-Ouest	33	6	27	66	39	27	1
Sud-Est, Méditerranée	25	3	22	73	42	31	2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE							
7 et moins	36	7	29	61	39	22	3
8 et 9	20	2	18	79	49	30	1
10	18	3	15	81	38	43	1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ							
7 et moins	32	3	29	65	40	25	3
8 et 9	22	3	19	77	52	25	1
10	20	4	16	79	37	42	1

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Les raisons incitant à changer de fournisseurs

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

	Ensemble	Personnes ayant l'intention de changer de fournisseurs	Personnes n'ayant pas l'intention de changer de fournisseurs
	(%)	(%)	(%)
• Le prix	53	67	49
• Une offre comprenant des énergies renouvelables telles que éoliennes, hydrauliques, solaires	27	23	28
• La qualité de service	8	4	10
• Une offre globale combinant l'énergie et des services associés c'est-à-dire la maîtrise de sa consommation, des assurances spécifiques	8	6	8
• Autres	1	-	1
- Ne se prononcent pas	3	-	4
TOTAL	100	100	100

Les raisons incitant à changer de fournisseurs

	Le prix (%)	Une offre comprenant des énergies renouvelables telles que éoliennes, hydrauliques, solaires ... (%)	La qualité de service (%)	Une offre globale combinant l'énergie et des services associés c'est-à-dire la maîtrise de sa consommation, des assurances spécifiques ... (%)	Autres (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	53	27	8	8	1	3
SEXE DE L'INTERVIEWE						
Homme	51	27	11	7	-	4
Femme	55	27	6	9	1	2
AGE DE L'INTERVIEWE						
Moins de 35 ans	54	29	7	9	-	1
18 à 24 ans	57	30	5	8	-	-
25 à 34 ans	52	29	8	9	1	1
35 ans et plus	52	26	9	8	1	4
35 à 49 ans	58	28	7	7	-	-
50 à 64 ans	48	27	12	7	1	5
65 ans et plus	51	22	10	9	1	7
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE						
Profession libérale, cadre supérieur	37	40	8	11	1	3
Profession intermédiaire	49	29	9	9	2	2
Employé	57	21	8	14	-	-
Ouvrier	60	27	6	5	-	2
Retraité	52	23	10	9	1	5
TYPE D'HABITATION						
Maison	53	28	9	8	-	2
Immeuble de petite taille	53	24	9	7	2	5
Immeuble de taille moyenne et grande	54	29	7	7	1	2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION						
Communes rurales	52	31	6	9	-	2
Communes urbaines de province	55	25	9	7	1	3
Agglomération parisienne	48	28	11	7	1	5
REGION						
Région parisienne	48	29	11	7	1	4
Nord-Est	56	23	6	10	1	4
Nord-Ouest	53	28	10	8	-	1
Sud-Ouest	63	25	7	4	-	1
Sud-Est, Méditerranée	48	31	8	9	1	3
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE						
7 et moins	59	24	10	6	-	1
8 et 9	52	28	8	9	1	2
10	50	29	9	7	-	5
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ						
7 et moins	65	22	7	6	-	-
8 et 9	61	21	6	9	1	2
10	51	26	10	7	1	5
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEUR						
Oui	67	23	4	6	-	-
Non	49	28	10	8	1	4
Non, probablement pas	54	26	9	9	1	1
Non, certainement pas	42	30	12	8	1	7

(*) Effectifs inférieurs à 50 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs