

JF/FK N° 18350  
Contacts IFOP : Jérôme Fourquet / François Kraus  
Tél : 01 45 84 14 44  
[francois.kraus@ifop.com](mailto:francois.kraus@ifop.com)



*pour*



**Les dirigeants de PME/PMI et le nouveau  
paysage énergétique**

**Vague 6**

Résultats détaillés

Le 19 mars 2010

## Sommaire

<b>- 1 - La méthodologie.....</b>	<b>1</b>
<b>- 2 - Les résultats de l'étude.....</b>	<b>3</b>
<b>- A - Le degré de satisfaction global et détaillé sur la fourniture de gaz et d'électricité.....</b>	<b>4</b>
L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture de l'électricité.....	5
Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité.....	10
Le degré de satisfaction globale en matière d'approvisionnement en électricité et en gaz..	12
Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité	16
Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz.....	25
<b>- B - Le jugement sur l'ouverture du marché de l'énergie.....</b>	<b>32</b>
La connaissance de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz.....	33
L'existence de contacts avec des fournisseurs d'électricité ou de gaz.....	35
La comparaison des offres présentes sur le marché.....	37
L'intention de changer de fournisseur d'électricité.....	39
L'intention de changer de fournisseur de gaz.....	41
Le nouveau fournisseur choisi concernant l'électricité.....	42
Le nouveau fournisseur choisi concernant le gaz.....	43
Le bilan de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence.....	44
La notoriété du tarif réglementé TRAM.....	46
Le maintien du tarif réglementé TRAM.....	48

**- 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 :	<b>La FNCCR</b>
Echantillon	Echantillon de <b>501</b> 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) après stratification par région.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par téléphone sur le lieu de travail des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 10 au 17 mars 2010

**- 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 de l'électricité

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

- Récapitulatif : Souvent -

	Rappel Juin 2004  (%)	Rappel Novembre 2004  (%)	Rappel Juin 2005  (%)	Rappel Juin 2006  (%)	Rappel Janvier 2008  (%)	<b>Ensemble des dirigeants d'entreprises  (%)</b>
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves .....	11	14	14	16	9	<b>14</b>
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages .....	13	13	12	13	11	<b>12</b>
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute .....	2	4	3	3	4	<b>4</b>

## L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité

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

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)	TOTAL (%)
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves .....	14	43	43	100
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages .....	12	40	48	100
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute .....	4	53	43	100



## L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité Des micro-coupures

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)	Nsp (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>-</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	6	40	53	1
Nord-Est .....	13	34	53	-
Nord-Ouest .....	18	40	42	-
Sud-Ouest .....	21	40	39	-
Sud-Est, Méditerranée .....	12	55	33	-
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	26	45	29	-
Industrie .....	9	33	58	-
Btp / construction .....	18	37	45	-
Commerce .....	8	38	54	-
Services aux entreprises .....	13	43	44	-
Services aux particuliers .....	4	44	52	-
Hôtellerie / restauration .....	17	56	25	2
Education / sante / social (*) .....	3	51	46	-
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	12	41	47	-
1 à 2 salariés .....	8	44	47	1
3 à 5 salariés .....	30	50	20	-
6 à 9 salariés .....	16	46	38	-
10 à 19 salariés .....	31	26	43	-
20 à 49 salariés .....	10	60	30	-
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	11	45	44	-
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	16	39	45	-
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	15	45	40	-
Plus de 2 000 000 euros .....	15	46	39	-
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ</b>				
Oui .....	14	44	42	-
Non (*) .....	10	31	59	-
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	21	11	68	-
Non .....	14	43	43	-
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	6	53	41	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	32	28	39	1
8 et 9 .....	10	50	40	-
10 .....	4	42	54	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	30	24	44	2
8 et 9 .....	16	50	34	-
10 .....	11	29	60	-
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	9	51	40	-
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	5	19	72	4
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	15	43	42	-

(\*) Effectifs inférieurs à 40 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

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>48</b>
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	10	39	51
Nord-Est .....	9	33	58
Nord-Ouest .....	14	34	52
Sud-Ouest .....	19	45	36
Sud-Est, Méditerranée .....	11	46	43
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>			
Agriculture (*) .....	23	44	33
Industrie .....	19	34	47
Btp / construction .....	16	27	57
Commerce .....	9	42	49
Services aux entreprises .....	5	38	57
Services aux particuliers .....	11	36	53
Hotellerie / restauration .....	18	49	33
Education / sante / social (*) .....	6	42	52
<b>TAILLE</b>			
0 salarié .....	11	40	49
1 à 2 salariés .....	5	39	56
3 à 5 salariés .....	29	41	30
6 à 9 salariés .....	18	42	40
10 à 19 salariés .....	25	28	47
20 à 49 salariés .....	15	41	44
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>			
Moins de 100 000 euros .....	10	37	53
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	15	39	46
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	13	50	37
Plus de 2 000 000 euros .....	16	43	41
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>			
Oui .....	12	39	49
Non (*) .....	12	46	42
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>			
Oui (*) .....	40	48	12
Non .....	11	40	49
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	21	26	53
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>			
7 et moins .....	26	36	38
8 et 9 .....	10	44	46
10 .....	6	33	61
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>			
7 et moins (*) .....	25	25	50
8 et 9 .....	17	37	46
10 .....	14	32	54
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>			
Satisfaisant pour l'entreprise .....	9	44	47
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	23	19	58
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	12	40	48

(\*) Effectifs inférieurs à 40 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

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>4</b>	<b>53</b>	<b>43</b>
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	-	51	49
Nord-Est .....	3	45	52
Nord-Ouest .....	6	52	42
Sud-Ouest .....	8	43	49
Sud-Est, Méditerranée .....	2	69	29
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>			
Agriculture (*) .....	4	62	34
Industrie .....	8	56	36
Btp / construction .....	3	50	47
Commerce .....	-	50	50
Services aux entreprises .....	3	50	47
Services aux particuliers .....	3	48	49
Hotellerie / restauration .....	8	61	31
Education / sante / social (*) .....	-	51	49
<b>TAILLE</b>			
0 salarié .....	3	53	44
1 à 2 salariés .....	2	56	42
3 à 5 salariés .....	7	59	34
6 à 9 salariés .....	2	46	52
10 à 19 salariés .....	8	40	52
20 à 49 salariés .....	7	51	42
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>			
Moins de 100 000 euros .....	3	49	48
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	4	57	39
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	4	49	47
Plus de 2 000 000 euros .....	3	80	17
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>			
Oui .....	4	54	42
Non (*) .....	1	38	61
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>			
Oui (*) .....	13	45	42
Non .....	3	53	44
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	-	56	44
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>			
7 et moins .....	10	55	35
8 et 9 .....	2	58	40
10 .....	-	41	59
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>			
7 et moins (*) .....	21	43	36
8 et 9 .....	2	63	35
10 .....	3	41	56
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>			
Satisfaisant pour l'entreprise .....	-	49	51
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	1	35	64
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	4	54	42

(\*) Effectifs inférieurs à 40 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... ?

	Rappel Juin 2004	Rappel Novembre 2004	Rappel Juin 2005	Rappel Juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d'entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• En nombre raisonnable .....	92	91	92	92	91	<b>92</b>
• Trop nombreuses .....	7	9	7	8	9	<b>8</b>
- Ne se prononcent pas .....	1	-	1	-	-	-
<b>TOTAL</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité

	En nombre raisonnable	Trop nombreuses	Nsp
	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>92</b>	<b>8</b>	<b>-</b>
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	93	7	-
Nord-Est .....	96	4	-
Nord-Ouest .....	90	10	-
Sud-Ouest .....	94	6	-
Sud-Est, Méditerranée .....	88	12	-
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>			
Agriculture (*) .....	84	16	-
Industrie .....	86	14	-
Btp / construction .....	96	4	-
Commerce .....	93	7	-
Services aux entreprises .....	92	8	-
Services aux particuliers .....	94	5	1
Hotellerie / restauration .....	98	2	-
Education / sante / social (*) .....	96	4	-
<b>TAILLE</b>			
0 salarié .....	94	6	-
1 à 2 salariés .....	93	7	-
3 à 5 salariés .....	84	15	1
6 à 9 salariés .....	88	12	-
10 à 19 salariés .....	84	16	-
20 à 49 salariés .....	87	11	2
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>			
Moins de 100 000 euros .....	92	8	-
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	95	5	-
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	86	14	-
Plus de 2 000 000 euros .....	87	12	1
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ</b>			
Oui .....	92	8	-
Non (*) .....	92	8	-
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>			
Oui (*) .....	76	24	-
Non .....	92	8	-
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	94	6	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>			
7 et moins .....	88	12	-
8 et 9 .....	91	9	-
10 .....	98	2	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>			
7 et moins (*) .....	87	13	-
8 et 9 .....	92	8	-
10 .....	94	6	-
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>			
Satisfaisant pour l'entreprise .....	96	4	-
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	98	2	-
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	91	9	-

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Le degré de satisfaction globale en matière d’approvisionnement en électricité et en gaz

**Question :** Nous allons évaluer le 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 ?

### - Récapitulatif : Moyenne (note sur 10) –

	Rappel juin 2004	Rappel novembre 2004	Rappel juin 2005	Rappel juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d’entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• En ce qui concerne l’approvisionnement en électricité de votre entreprise .....	8.0	7.7	8.0	8.2	8.3	<b>8.1</b>
• En ce qui concerne l’approvisionnement en gaz de votre entreprise <sup>1</sup> .....	8.0	7.8	8.2	8.3	8.1	<b>8.3</b>

<sup>1</sup> La satisfaction concernant la fourniture de gaz a été évaluée uniquement auprès des entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit **32%** de l’échantillon

## Le degré de satisfaction globale en matière d’approvisionnement en électricité et en gaz

Question : Nous allons évaluer le 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 ?

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	TOTAL (%)
• En ce qui concerne l’approvisionnement en électricité de votre entreprise .....	23	51	26	100
• En ce qui concerne l’approvisionnement en gaz de votre entreprise <sup>1</sup> .....	23	47	30	100

<sup>1</sup> La satisfaction concernant la fourniture de gaz a été évaluée uniquement auprès des entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit **32%** de l’échantillon

## Le degré de satisfaction globale en ce qui concerne l’approvisionnement en gaz de votre entreprise

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>8.3</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	27	49	24	8.0
Nord-Est .....	12	51	37	8.8
Nord-Ouest .....	26	30	44	8.7
Sud-Ouest .....	29	39	32	8.1
Sud-Est, Méditerranée .....	27	65	8	8.0
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	-	62	38	8.9
Industrie .....	39	24	37	8.1
Btp / construction .....	39	57	4	7.8
Commerce .....	3	36	61	9.3
Services aux entreprises .....	23	60	17	8.3
Services aux particuliers .....	37	43	20	7.7
Hotellerie / restauration .....	32	32	36	8.2
Education / sante / social (*) .....	4	74	22	8.3
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	27	47	26	8.3
1 à 2 salariés .....	23	53	24	8.0
3 à 5 salariés .....	7	51	42	8.9
6 à 9 salariés .....	25	39	36	8.2
10 à 19 salariés .....	19	41	40	8.5
20 à 49 salariés .....	9	49	42	8.9
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	27	46	27	8.2
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	22	45	33	8.5
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	4	66	30	8.5
Plus de 2 000 000 euros .....	47	22	31	7.7
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	23	47	30	8.4
Non (*) .....	22	57	21	8.1
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	9	34	57	9.1
Non .....	23	47	30	8.3
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	34	48	18	8.4
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	77	19	4	6.8
8 et 9 .....	10	77	13	8.4
10 .....	1	-	99	9.9
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	100	-	-	6.2
8 et 9 .....	-	100	-	8.3
10 .....	-	-	100	10.0
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	25	59	16	8.2
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	7	34	59	8.7
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	24	48	28	8.3

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs



## Le degré de satisfaction globale en ce qui concerne l’approvisionnement en électricité de votre entreprise

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>23</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>8.1</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	15	56	29	8.4
Nord-Est .....	14	59	27	8.3
Nord-Ouest .....	37	36	27	7.9
Sud-Ouest .....	24	42	34	8.2
Sud-Est, Méditerranée .....	25	59	16	7.8
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	27	58	15	7.6
Industrie .....	23	58	19	8.2
Btp / construction .....	14	58	28	8.3
Commerce .....	19	53	28	8.1
Services aux entreprises .....	17	52	31	8.5
Services aux particuliers .....	33	43	24	7.7
Hotellerie / restauration .....	44	24	32	7.5
Education / sante / social (*) .....	4	86	10	8.1
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	23	52	25	8.1
1 à 2 salariés .....	20	51	29	8.0
3 à 5 salariés .....	27	50	23	8.0
6 à 9 salariés .....	31	42	27	7.8
10 à 19 salariés .....	27	44	29	8.0
20 à 49 salariés .....	14	46	40	8.8
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	20	50	30	8.3
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	27	52	21	7.8
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	21	60	19	7.8
Plus de 2 000 000 euros .....	31	26	43	8.5
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	22	52	26	8.1
Non (*) .....	30	42	28	8.0
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	15	72	13	8.0
Non .....	23	51	26	8.1
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	50	26	24	7.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	100	-	-	5.5
8 et 9 .....	-	100	-	8.3
10 .....	-	-	100	10.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	76	23	1	6.5
8 et 9 .....	9	91	-	7.8
10 .....	3	25	72	9.4
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	17	54	29	8.2
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	14	69	17	7.5
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	25	49	26	8.1

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

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

Question : Et plus particulièrement, concernant l'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 ?

### - Récapitulatif : Moyenne (note sur 10) –

	Rappel Juin 2004	Rappel Novembre 2004	Rappel Juin 2005	Rappel Juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d'entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement (absence de coupures, de chute de tension) .....	7.9	7.7	7.7	7.5	7.9	<b>7.3</b>
• La rapidité d'intervention en cas de problème .....	7.1	6.9	7.3	7.2	7.3	<b>7.1</b>
• La clarté de la facture .....	7.4	7.2	7.3	7.3	7.4	<b>7.0</b>
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème .....	7.2	6.9	7.1	7.1	6.8	<b>6.7</b>
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune .....	NP	5.2	5.4	5.3	5.6	<b>5.3</b>
• Le prix de l'électricité .....	5.7	5	4.9	5.1	5.2	<b>5.0</b>
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général .....	NP	NP	4.9	4.9	5.1	<b>4.9</b>

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

**Question :** Et plus particulièrement, concernant l'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 (%)
• La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement (absence de coupures, de chute de tension) .....	41	46	13	-	100
• La rapidité d'intervention en cas de problème .....	45	37	11	7	100
• La clarté de la facture .....	54	38	8	-	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème .....	59	30	6	5	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune .....	79	13	7	1	100
• Le prix de l'électricité .....	82	15	2	1	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général .....	88	7	5	-	100

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects  
de la fourniture d'électricité  
La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>7.3</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	34	48	18	7.8
Nord-Est .....	39	48	13	7.7
Nord-Ouest .....	54	35	11	6.9
Sud-Ouest .....	38	44	18	7.5
Sud-Est, Méditerranée .....	37	55	8	6.9
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	58	41	1	6.5
Industrie .....	57	35	8	7.3
Btp / construction .....	34	50	16	7.5
Commerce .....	38	49	13	7.4
Services aux entreprises .....	31	49	20	7.7
Services aux particuliers .....	50	32	18	7.1
Hotellerie / restauration .....	35	52	13	7.7
Education / sante / social (*) .....	15	82	3	8.0
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	40	47	13	7.3
1 à 2 salariés .....	36	49	15	7.4
3 à 5 salariés .....	48	43	9	7.1
6 à 9 salariés .....	55	36	9	7.1
10 à 19 salariés .....	44	37	19	7.4
20 à 49 salariés .....	23	61	16	7.9
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	39	41	20	7.4
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	44	52	4	7.2
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	42	45	13	7.3
Plus de 2 000 000 euros .....	26	64	10	7.7
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	40	47	13	7.4
Non (*) .....	47	42	11	7.1
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	46	48	6	7.4
Non .....	40	47	13	7.4
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	53	36	11	6.7
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	82	16	2	5.5
8 et 9 .....	38	60	2	7.4
10 .....	9	45	46	8.8
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	87	13	-	5.7
8 et 9 .....	35	61	4	7.2
10 .....	14	56	30	8.7
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	39	37	24	7.6
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	18	71	11	7.6
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	42	46	12	7.3

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects  
de la fourniture d'électricité  
La rapidité d'intervention en cas de problème**

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>7.1</b>
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	38	37	13	12	7.3
Nord-Est .....	44	41	8	7	7.5
Nord-Ouest .....	71	16	4	9	6.3
Sud-Ouest .....	34	39	24	3	7.8
Sud-Est, Méditerranée .....	37	48	9	6	6.9
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>					
Agriculture (*) .....	58	30	12	-	7.1
Industrie .....	39	36	9	16	7.3
Btp / construction .....	46	48	4	2	7.0
Commerce .....	40	45	10	5	7.0
Services aux entreprises .....	40	36	13	11	7.2
Services aux particuliers .....	66	20	6	8	6.5
Hotellerie / restauration .....	31	40	19	10	7.7
Education / sante / social (*) .....	15	75	8	2	7.9
<b>TAILLE</b>					
0 salarié .....	43	39	12	6	7.3
1 à 2 salariés .....	45	31	8	16	6.7
3 à 5 salariés .....	52	37	9	2	6.9
6 à 9 salariés .....	54	31	10	5	7.0
10 à 19 salariés .....	42	34	15	9	7.5
20 à 49 salariés .....	43	35	21	1	7.4
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>					
Moins de 100 000 euros .....	46	34	14	6	7.1
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	40	43	7	10	7.3
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	45	39	9	7	6.8
Plus de 2 000 000 euros .....	63	23	14	-	7.1
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ</b>					
Oui .....	44	37	11	8	7.1
Non (*) .....	55	35	8	2	7.0
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>					
Oui (*) .....	30	69	-	1	7.0
Non .....	45	36	12	7	7.2
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	42	22	4	32	5.9
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	71	20	2	7	6.0
8 et 9 .....	40	52	3	5	7.2
10 .....	28	23	36	13	8.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins (*) .....	70	13	4	13	5.9
8 et 9 .....	34	60	1	5	7.2
10 .....	19	36	35	10	8.3
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>					
Satisfaisant pour l'entreprise .....	48	36	5	11	6.8
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	25	54	4	17	5.9
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	45	37	12	6	7.2

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

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

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>7.0</b>
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	56	39	5	-	7.0
Nord-Est .....	49	35	16	-	7.2
Nord-Ouest .....	59	36	5	-	7.1
Sud-Ouest .....	63	27	10	-	6.5
Sud-Est, Méditerranée .....	47	47	6	-	6.9
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>					
Agriculture (*) .....	66	33	1	-	6.2
Industrie .....	58	33	9	-	7.1
Btp / construction .....	48	35	17	-	6.9
Commerce .....	60	37	3	-	6.9
Services aux entreprises .....	49	44	7	-	7.2
Services aux particuliers .....	54	34	12	-	7.0
Hotellerie / restauration .....	49	27	24	-	7.2
Education / sante / social (*) .....	9	83	8	-	8.0
<b>TAILLE</b>					
0 salarié .....	54	40	6	-	7.0
1 à 2 salariés .....	53	35	12	-	7.0
3 à 5 salariés .....	56	36	8	-	6.8
6 à 9 salariés .....	61	28	10	1	6.6
10 à 19 salariés .....	62	22	16	-	6.8
20 à 49 salariés .....	37	40	22	1	7.7
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>					
Moins de 100 000 euros .....	54	38	8	-	7.0
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	56	35	9	-	6.9
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	54	39	7	-	7.2
Plus de 2 000 000 euros .....	40	47	13	-	7.1
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ</b>					
Oui .....	53	38	9	-	7.0
Non (*) .....	67	29	4	-	6.4
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>					
Oui (*) .....	77	23	-	-	6.2
Non .....	53	38	9	-	7.0
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	74	25	1	-	5.4
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	80	19	1	-	5.9
8 et 9 .....	48	47	5	-	7.2
10 .....	44	35	21	-	7.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins (*) .....	80	20	-	-	6.0
8 et 9 .....	46	47	7	-	7.2
10 .....	44	40	16	-	7.2
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>					
Satisfaisant pour l'entreprise .....	48	42	10	-	7.4
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	58	40	2	-	6.2
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	54	37	9	-	7.0

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects  
de la fourniture d'électricité  
La compétence des interlocuteurs en cas de problème**

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>59</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6.7</b>
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	49	42	7	2	7.0
Nord-Est .....	57	27	10	6	7.1
Nord-Ouest .....	71	21	1	7	5.8
Sud-Ouest .....	60	29	4	7	6.7
Sud-Est, Méditerranée .....	56	31	9	4	6.6
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>					
Agriculture (*) .....	88	10	1	1	5.9
Industrie .....	56	23	14	7	6.8
Btp / construction .....	49	45	4	2	6.2
Commerce .....	65	32	2	1	6.5
Services aux entreprises .....	42	42	9	7	7.3
Services aux particuliers .....	69	20	9	2	6.6
Hotellerie / restauration .....	50	31	7	12	6.6
Education / sante / social (*) .....	45	11	9	35	7.4
<b>TAILLE</b>					
0 salarié .....	59	32	5	4	6.7
1 à 2 salariés .....	57	26	9	8	6.6
3 à 5 salariés .....	63	28	7	2	6.5
6 à 9 salariés .....	63	22	8	7	6.9
10 à 19 salariés .....	46	35	10	9	6.6
20 à 49 salariés .....	38	38	18	6	7.1
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>					
Moins de 100 000 euros .....	59	30	7	4	6.7
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	61	28	4	7	6.5
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	57	29	10	4	6.8
Plus de 2 000 000 euros .....	38	53	9	-	6.9
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ</b>					
Oui .....	59	29	6	6	6.7
Non (*) .....	49	42	9	-	6.4
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>					
Oui (*) .....	42	58	-	-	6.5
Non .....	58	30	7	5	6.7
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	69	18	2	11	5.3
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	77	15	3	5	5.7
8 et 9 .....	57	37	1	5	6.9
10 .....	44	30	20	6	7.1
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins (*) .....	81	15	3	1	5.9
8 et 9 .....	60	35	-	5	6.8
10 .....	40	38	19	3	7.6
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>					
Satisfaisant pour l'entreprise .....	55	32	9	4	6.8
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	43	52	4	1	6.4
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	60	29	6	5	6.7

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

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

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>79</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>5.3</b>
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	74	14	11	1	6.1
Nord-Est .....	73	13	13	1	5.6
Nord-Ouest .....	76	23	1	-	4.8
Sud-Ouest .....	88	4	8	-	4.8
Sud-Est, Méditerranée .....	81	11	6	2	5.2
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>					
Agriculture (*) .....	83	11	5	1	5.3
Industrie .....	90	8	2	-	4.9
Btp / construction .....	88	9	3	-	3.9
Commerce .....	76	14	7	3	5.9
Services aux entreprises .....	70	19	10	1	5.5
Services aux particuliers .....	81	17	2	-	5.2
Hotellerie / restauration .....	77	3	20	-	5.4
Education / sante / social (*) .....	86	10	4	-	5.1
<b>TAILLE</b>					
0 salarié .....	83	11	6	-	5.0
1 à 2 salariés .....	72	13	12	3	6.0
3 à 5 salariés .....	78	17	4	1	5.2
6 à 9 salariés .....	77	16	7	-	5.8
10 à 19 salariés .....	61	29	9	1	5.9
20 à 49 salariés .....	57	19	16	8	6.1
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>					
Moins de 100 000 euros .....	78	12	10	-	5.1
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	82	11	5	2	5.2
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	76	16	7	1	5.8
Plus de 2 000 000 euros .....	52	40	6	2	6.9
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>					
Oui .....	78	13	8	1	5.4
Non (*) .....	82	16	2	-	4.8
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>					
Oui (*) .....	90	10	-	-	4.4
Non .....	78	14	8	-	5.3
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	77	5	7	11	5.3
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	80	10	8	2	4.7
8 et 9 .....	82	15	3	-	5.3
10 .....	70	13	16	1	5.7
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins (*) .....	82	14	4	-	5.1
8 et 9 .....	83	15	1	1	5.2
10 .....	76	9	15	-	5.1
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>					
Satisfaisant pour l'entreprise .....	78	7	15	-	5.8
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	86	1	4	9	3.3
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	77	15	7	1	5.3

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs



**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de  
la fourniture d'électricité  
Le prix de l'électricité**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>82</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5.0</b>
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	84	12	2	2	5.6
Nord-Est .....	73	25	2	-	5.1
Nord-Ouest .....	90	9	1	-	4.4
Sud-Ouest .....	83	12	4	1	5.2
Sud-Est, Méditerranée .....	82	17	1	-	4.9
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>					
Agriculture (*) .....	86	13	1	-	4.9
Industrie .....	86	9	-	5	4.5
Btp / construction .....	89	8	3	-	4.2
Commerce .....	95	4	1	-	5.2
Services aux entreprises .....	68	29	2	1	5.5
Services aux particuliers .....	91	9	-	-	5.2
Hotellerie / restauration .....	76	17	7	-	4.6
Education / sante / social (*) .....	90	10	-	-	3.5
<b>TAILLE</b>					
0 salarié .....	81	17	1	1	5.2
1 à 2 salariés .....	86	10	3	1	4.5
3 à 5 salariés .....	84	15	-	1	4.9
6 à 9 salariés .....	86	13	1	-	5.3
10 à 19 salariés .....	83	11	5	1	4.8
20 à 49 salariés .....	75	13	11	1	5.7
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>					
Moins de 100 000 euros .....	84	14	2	-	4.8
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	81	16	1	2	4.8
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	79	17	4	-	6.2
Plus de 2 000 000 euros .....	69	26	5	-	5.7
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>					
Oui .....	81	16	2	1	5.1
Non (*) .....	94	6	-	-	4.0
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>					
Oui (*) .....	95	5	-	-	4.7
Non .....	81	16	2	1	5.0
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	92	7	1	-	4.9
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	98	2	-	-	3.9
8 et 9 .....	81	18	-	1	5.4
10 .....	72	22	6	-	5.4
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins (*) .....	93	2	-	5	4.6
8 et 9 .....	85	15	-	-	4.9
10 .....	76	19	5	-	5.3
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>					
Satisfaisant pour l'entreprise .....	93	6	1	-	5.2
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	73	26	1	-	5.4
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	82	16	2	-	5.0

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects  
de la fourniture d'électricité  
La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans  
le paysage en général**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>88</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>4.9</b>
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	83	8	9	-	5.3
Nord-Est .....	91	8	1	-	4.6
Nord-Ouest .....	91	5	4	-	4.8
Sud-Ouest .....	94	3	3	-	4.2
Sud-Est, Méditerranée .....	84	9	5	2	5.3
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>					
Agriculture (*) .....	92	7	1	-	5.0
Industrie .....	95	3	2	-	4.4
Btp / construction .....	95	3	2	-	4.0
Commerce .....	86	5	6	3	5.3
Services aux entreprises .....	88	8	4	-	4.9
Services aux particuliers .....	79	11	10	-	4.9
Hôtellerie / restauration .....	84	10	6	-	5.2
Education / sante / social (*) .....	95	2	3	-	3.3
<b>TAILLE</b>					
0 salarié .....	93	3	4	-	4.5
1 à 2 salariés .....	83	9	6	2	5.3
3 à 5 salariés .....	80	18	2	-	5.2
6 à 9 salariés .....	87	7	6	-	5.3
10 à 19 salariés .....	75	18	7	-	5.6
20 à 49 salariés .....	74	11	12	3	5.5
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>					
Moins de 100 000 euros .....	89	4	7	-	4.6
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	88	10	1	1	4.9
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	84	11	5	-	5.3
Plus de 2 000 000 euros .....	87	7	4	2	6.0
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>					
Oui .....	88	7	5	-	4.9
Non (*) .....	95	3	2	-	4.1
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>					
Oui (*) .....	92	7	1	-	4.3
Non .....	88	7	5	-	4.9
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	78	4	7	11	5.1
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	92	4	2	2	4.3
8 et 9 .....	91	9	-	-	5.0
10 .....	80	6	14	-	5.1
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins (*) .....	96	1	3	-	4.7
8 et 9 .....	96	4	-	-	4.5
10 .....	79	9	12	-	4.6
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>					
Satisfaisant pour l'entreprise .....	79	8	13	-	5.9
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	71	1	19	9	3.7
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	90	7	3	-	4.8

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

**Question :** Et plus particulièrement, concernant le 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 ?

### - Récapitulatif : Moyenne (note sur 10) –

<b>Base :</b> entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit <b>32%</b> de l'échantillon	Rappel Juin 2004	Rappel Novembre 2004	Rappel Juin 2005	Rappel Juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d'entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement (absence de coupures,...).....	8.2	8.1	8.4	8.4	7.6	<b>8.3</b>
• La rapidité d'intervention en cas de problème .....	7.9	7.8	7.5	7.8	6.7	<b>7.7</b>
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème .....	7.6	6.2	7.5	7.5	6.5	<b>7.1</b>
• La clarté de la facture .....	7.4	7.1	7.5	7.3	6.7	<b>6.8</b>
• Le prix du gaz .....	5.6	5.3	4.8	4.6	4.8	<b>4.8</b>

## Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

**Question :** Et plus particulièrement, concernant le 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 ?

<b>Base :</b> entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit <b>32%</b> de l'échantillon	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	TOTAL
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement (absence de coupures,...) .....	25	47	28	-	100
• La rapidité d'intervention en cas de problème .....	32	41	18	9	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème .....	47	37	12	4	100
• La clarté de la facture .....	59	31	10	-	100
• Le prix du gaz .....	89	6	5	-	100

## Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### La fiabilité et la sûreté de l’approvisionnement

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>8.3</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	34	36	30	8.1
Nord-Est .....	15	53	32	8.6
Nord-Ouest .....	15	54	31	8.5
Sud-Ouest .....	43	26	31	8.0
Sud-Est, Méditerranée .....	20	68	12	8.2
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	26	49	25	8.6
Industrie .....	36	28	36	8.2
Btp / construction .....	50	48	2	7.5
Commerce .....	11	31	58	9.1
Services aux entreprises .....	11	67	22	8.4
Services aux particuliers .....	54	40	6	7.2
Hotellerie / restauration .....	32	31	37	8.5
Education / sante / social (*) .....	4	76	20	8.9
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	24	50	26	8.3
1 à 2 salariés .....	52	24	24	7.7
3 à 5 salariés .....	7	60	33	8.8
6 à 9 salariés .....	24	43	33	8.1
10 à 19 salariés .....	19	44	37	8.3
20 à 49 salariés .....	14	50	36	8.6
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	31	47	22	8.0
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	19	42	39	8.5
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	24	54	22	8.4
Plus de 2 000 000 euros .....	7	71	22	8.7
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	23	49	28	8.4
Non (*) .....	49	35	16	7.5
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	-	94	6	8.7
Non .....	24	47	29	8.3
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	48	48	4	7.6
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	45	39	16	8.0
8 et 9 .....	27	61	12	7.9
10 .....	-	21	79	9.8
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	67	23	10	6.9
8 et 9 .....	20	76	4	8.0
10 .....	-	21	79	9.8
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	23	74	3	7.9
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	2	56	42	9.0
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	27	44	29	8.3

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects  
de la fourniture de gaz  
La rapidité d'intervention en cas de problème**

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>7.7</b>
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	8	51	22	19	8.5
Nord-Est .....	32	35	28	5	7.8
Nord-Ouest .....	27	25	27	21	7.9
Sud-Ouest .....	43	50	7	-	7.4
Sud-Est, Méditerranée .....	52	43	1	4	7.2
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>					
Agriculture (*) .....	25	49	26	-	7.4
Industrie .....	26	24	21	29	8.0
Btp / construction .....	39	51	10	-	7.9
Commerce .....	17	57	23	3	8.1
Services aux entreprises .....	28	45	12	15	7.7
Services aux particuliers .....	62	20	18	-	7.2
Hotellerie / restauration .....	37	30	24	9	7.9
Education / sante / social (*) .....	8	73	16	3	8.2
<b>TAILLE</b>					
0 salarié .....	29	42	18	11	7.9
1 à 2 salariés .....	36	35	20	9	7.8
3 à 5 salariés .....	34	44	19	3	7.2
6 à 9 salariés .....	36	49	9	6	7.4
10 à 19 salariés .....	40	33	17	10	7.4
20 à 49 salariés .....	35	30	22	13	7.7
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>					
Moins de 100 000 euros .....	34	42	13	11	7.6
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	24	35	30	11	8.0
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	36	52	10	2	7.8
Plus de 2 000 000 euros .....	54	34	6	6	7.1
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>					
Oui .....	30	40	20	10	7.8
Non (*) .....	49	50	-	1	6.9
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>					
Oui (*) .....	11	89	-	-	8.4
Non .....	32	41	19	8	7.7
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	50	16	2	32	7.1
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	68	6	7	19	6.7
8 et 9 .....	27	59	8	6	7.5
10 .....	7	33	54	6	9.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins (*) .....	68	4	4	24	6.4
8 et 9 .....	30	59	6	5	7.5
10 .....	7	41	48	4	8.9
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>					
Satisfaisant pour l'entreprise .....	21	62	1	16	7.8
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	3	70	27	-	8.7
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	38	35	19	8	7.6

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### La compétence des interlocuteurs en cas de problème

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>7.1</b>
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	56	38	3	3	7.1
Nord-Est .....	46	30	19	5	7.3
Nord-Ouest .....	39	44	9	8	6.6
Sud-Ouest .....	51	24	25	-	7.2
Sud-Est, Méditerranée .....	44	53	1	2	7.3
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>					
Agriculture (*) .....	51	36	13	-	7.0
Industrie .....	41	25	18	16	6.9
Btp / construction .....	41	49	10	-	6.9
Commerce .....	16	52	29	3	8.2
Services aux entreprises .....	52	36	9	3	7.0
Services aux particuliers .....	72	25	3	-	6.8
Hotellerie / restauration .....	41	46	7	6	7.3
Education / sante / social (*) .....	72	10	9	9	5.4
<b>TAILLE</b>					
0 salarié .....	51	35	12	2	7.1
1 à 2 salariés .....	47	32	12	9	7.3
3 à 5 salariés .....	38	46	14	2	7.1
6 à 9 salariés .....	46	42	6	6	6.9
10 à 19 salariés .....	35	44	11	10	7.1
20 à 49 salariés .....	28	43	23	6	7.9
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>					
Moins de 100 000 euros .....	50	27	17	6	7.0
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	36	56	7	1	7.2
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	62	25	12	1	7.2
Plus de 2 000 000 euros .....	49	43	4	4	7.5
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>					
Oui .....	49	34	13	4	7.1
Non (*) .....	33	66	-	1	7.1
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>					
Oui (*) .....	19	81	-	-	7.0
Non .....	47	37	13	3	7.2
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	49	17	2	32	6.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	80	17	2	1	6.0
8 et 9 .....	50	35	11	4	7.1
10 .....	7	62	26	5	8.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins (*) .....	87	10	2	1	5.6
8 et 9 .....	54	40	1	5	6.9
10 .....	6	52	38	4	8.8
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>					
Satisfaisant pour l'entreprise .....	8	78	1	13	7.9
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	35	23	42	-	8.2
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	53	34	10	3	6.9

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

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

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	<b>Moyenne (note sur 10)</b>
<b>ENSEMBLE</b>	<b>59</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>6.8</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	63	35	2	6.5
Nord-Est .....	66	20	14	6.7
Nord-Ouest .....	50	27	23	7.6
Sud-Ouest .....	53	38	9	6.6
Sud-Est, Méditerranée .....	60	37	3	6.9
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	64	23	13	7.0
Industrie .....	74	19	7	5.8
Btp / construction .....	52	36	12	5.9
Commerce .....	28	66	6	7.9
Services aux entreprises .....	65	30	5	6.7
Services aux particuliers .....	78	19	3	5.9
Hotellerie / restauration .....	45	16	39	7.6
Education / sante / social (*) .....	74	17	9	7.2
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	59	34	7	6.7
1 à 2 salariés .....	68	17	15	6.7
3 à 5 salariés .....	51	32	17	7.2
6 à 9 salariés .....	73	17	10	6.4
10 à 19 salariés .....	43	42	15	7.6
20 à 49 salariés .....	45	35	20	7.5
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	58	41	1	6.3
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	52	24	24	7.2
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	72	16	12	7.4
Plus de 2 000 000 euros .....	73	22	5	7.2
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	61	28	11	6.9
Non (*) .....	34	65	1	6.5
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	73	27	-	7.1
Non .....	58	31	11	6.9
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	78	18	4	5.9
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	84	16	-	6.2
8 et 9 .....	60	32	8	6.8
10 .....	32	42	26	7.6
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	91	9	-	5.8
8 et 9 .....	64	30	6	6.6
10 .....	27	48	25	7.9
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	29	68	3	7.3
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	41	58	1	7.0
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	64	23	13	6.8

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs



## Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### Le prix du gaz

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>89</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4.8</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	78	6	16	5.5
Nord-Est .....	94	3	3	4.1
Nord-Ouest .....	85	14	1	5.2
Sud-Ouest .....	94	6	-	4.8
Sud-Est, Méditerranée .....	98	1	1	4.5
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	89	11	-	5.2
Industrie .....	98	2	-	4.4
Btp / construction .....	95	5	-	5.1
Commerce .....	71	7	22	6.5
Services aux entreprises .....	97	1	2	4.0
Services aux particuliers .....	100	-	-	4.6
Hotellerie / restauration .....	74	24	2	5.8
Education / sante / social (*) .....	98	2	-	2.0
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	91	4	5	4.6
1 à 2 salariés .....	90	5	5	4.5
3 à 5 salariés .....	85	13	2	5.6
6 à 9 salariés .....	87	13	-	5.5
10 à 19 salariés .....	85	9	6	4.9
20 à 49 salariés .....	85	7	8	5.0
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	100	-	-	3.9
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	76	13	11	5.9
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	88	5	7	5.2
Plus de 2 000 000 euros .....	84	16	-	5.1
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	89	6	5	4.9
Non (*) .....	97	3	-	3.8
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	100	-	-	4.3
Non .....	89	6	5	4.8
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	98	-	2	4.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	99	1	-	4.7
8 et 9 .....	97	2	1	4.5
10 .....	62	20	18	5.7
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	99	1	-	4.2
8 et 9 .....	98	2	-	4.6
10 .....	70	15	15	5.7
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	86	13	1	5.2
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	100	-	-	4.9
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	88	6	6	4.7

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**- B -**

## **Le jugement sur l'ouverture du marché de l'énergie**

## La connaissance de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz

Question : Nous allons parler du service du gaz et de l'électricité. Depuis 2004, les entreprises peuvent choisir leur fournisseur d'électricité et de gaz. Le saviez-vous ?

	Rappel Juin 2004	Rappel Novembre 2004	Rappel Juin 2005	Rappel Juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d'entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• Oui .....	65	74	75	82	91	<b>91</b>
• Non .....	35	26	25	18	9	<b>9</b>
TOTAL .....	100	100	100	100	100	<b>100</b>

## La connaissance de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz

	Oui (%)	Non (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>91</b>	<b>9</b>
<b>REGION</b>		
Région parisienne .....	92	8
Nord-Est .....	95	5
Nord-Ouest .....	83	17
Sud-Ouest .....	89	11
Sud-Est, Méditerranée .....	96	4
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>		
Agriculture (*) .....	100	-
Industrie .....	85	15
Btp / construction .....	82	18
Commerce .....	93	7
Services aux entreprises .....	91	9
Services aux particuliers .....	84	16
Hotellerie / restauration .....	91	9
Education / sante / social (*) .....	94	6
<b>TAILLE</b>		
0 salarié .....	90	10
1 à 2 salariés .....	91	9
3 à 5 salariés .....	97	3
6 à 9 salariés .....	92	8
10 à 19 salariés .....	95	5
20 à 49 salariés .....	96	4
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>		
Moins de 100 000 euros .....	86	14
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	96	4
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	95	5
Plus de 2 000 000 euros .....	97	3
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>		
Oui (*) .....	82	18
Non .....	91	9
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	90	10
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>		
7 et moins .....	88	12
8 et 9 .....	93	7
10 .....	90	10
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>		
7 et moins (*) .....	92	8
8 et 9 .....	90	10
10 .....	94	6
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>		
Satisfaisant pour l'entreprise .....	86	14
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	100	-
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	91	9

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## L'existence de contacts avec des fournisseurs d'électricité ou de gaz

**Question :** Vous même, dans votre entreprise, avez-vous été contacté ou non ces derniers mois par des fournisseurs d'électricité ou de gaz autres qu'EDF et Gaz de France ?

	Rappel Juin 2004  (%)	Rappel Novembre 2004  (%)	Rappel Juin 2005  (%)	Rappel Juin 2006  (%)	Rappel Janvier 2008  (%)	Ensemble des dirigeants d'entreprises  (%)
<b>TOTAL Oui .....</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>26</b>
• Oui, pour l'électricité .....	-	-	-	-	33	25
• Oui, pour le gaz .....	-	-	-	-	12	14
<b>Non .....</b>	<b>96</b>	<b>86</b>	<b>74</b>	<b>58</b>	<b>67</b>	<b>74</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>

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

## L'existence de contacts avec des fournisseurs d'électricité ou de gaz

	TOTAL Oui	Oui, pour l'électricité	Oui, pour le gaz	Non
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>74</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	35	32	22	65
Nord-Est .....	25	24	13	75
Nord-Ouest .....	27	26	14	73
Sud-Ouest .....	24	24	16	76
Sud-Est, Méditerranée .....	23	23	8	77
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	23	23	3	77
Industrie .....	21	21	16	79
Btp / construction .....	11	11	2	89
Commerce .....	50	49	33	50
Services aux entreprises .....	18	18	9	82
Services aux particuliers .....	29	23	22	71
Hotellerie / restauration .....	29	28	14	71
Education / sante / social (*) .....	10	10	5	90
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	22	21	12	78
1 à 2 salariés .....	32	32	16	68
3 à 5 salariés .....	36	34	19	64
6 à 9 salariés .....	37	35	21	63
10 à 19 salariés .....	38	35	18	62
20 à 49 salariés .....	27	25	18	73
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	27	26	12	73
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	24	24	16	76
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	28	26	16	72
Plus de 2 000 000 euros .....	36	36	15	64
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	28	27	15	72
Non (*) .....	7	7	4	93
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	37	31	36	63
Non .....	24	23	12	76
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	81	81	61	19
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	15	14	9	85
8 et 9 .....	28	27	13	72
10 .....	33	32	21	67
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	24	24	23	76
8 et 9 .....	22	17	17	78
10 .....	48	46	44	52
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	50	48	30	50
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	38	37	36	62
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	23	22	11	77

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## La comparaison des offres présentes sur le marché

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

	Rappel novembre 2004  (%)	Rappel juin 2005  (%)	Rappel juin 2006  (%)	Rappel Janvier 2008  (%)	Ensemble des Dirigeants d'entreprises  (%)
<b>TOTAL Oui .....</b>	<b>41</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>17</b>
• Oui, pour l'électricité .....	-	-	-	24	16
• Oui, pour le gaz .....	-	-	-	12	6
<b>Non .....</b>	<b>59</b>	<b>69</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>83</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>

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

## La comparaison des offres présentes sur le marché

	TOTAL Oui (%)	Oui, pour l'électricité (%)	Oui, pour le gaz (%)	Non (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>83</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	17	16	8	83
Nord-Est .....	9	9	6	91
Nord-Ouest .....	18	18	4	82
Sud-Ouest .....	16	16	5	84
Sud-Est, Méditerranée .....	24	21	9	76
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	20	20	2	80
Industrie .....	29	29	9	71
Btp / construction .....	4	4	2	96
Commerce .....	26	26	8	74
Services aux entreprises .....	11	11	7	89
Services aux particuliers .....	21	13	12	79
Hotellerie / restauration .....	15	15	5	85
Education / sante / social (*) .....	11	11	6	89
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	12	11	4	88
1 à 2 salariés .....	24	23	9	76
3 à 5 salariés .....	28	28	15	72
6 à 9 salariés .....	27	26	8	73
10 à 19 salariés .....	23	22	6	77
20 à 49 salariés .....	19	19	10	81
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	15	14	5	85
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	15	15	4	85
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	31	31	19	69
Plus de 2 000 000 euros .....	17	16	11	83
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	18	17	7	82
Non (*) .....	11	11	2	89
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	57	57	46	43
Non .....	14	13	5	86
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	65	65	23	35
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	19	16	7	81
8 et 9 .....	19	18	8	81
10 .....	12	12	3	88
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	17	15	16	83
8 et 9 .....	18	17	15	82
10 .....	16	15	12	84
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	28	26	12	72
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	11	11	2	89
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	16	15	6	84

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs



## L'intention de changer de fournisseur d'électricité

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

	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble des dirigeants d'entreprises (%)
• Oui .....	3	<b>3</b>
• Non .....	94	<b>94</b>
• Vous avez déjà changé de fournisseur d'électricité .....	3	<b>3</b>
TOTAL .....	100	<b>100</b>

## L'intention de changer de fournisseur d'électricité

	Oui (%)	Non (%)	Vous avez déjà changé de fournisseur d'électricité (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>3</b>	<b>94</b>	<b>3</b>
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	6	92	2
Nord-Est .....	3	96	1
Nord-Ouest .....	-	93	7
Sud-Ouest .....	-	98	2
Sud-Est, Méditerranée .....	3	92	5
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>			
Agriculture (*) .....	2	98	-
Industrie .....	7	79	14
Btp / construction .....	5	95	-
Commerce .....	2	90	8
Services aux entreprises .....	2	96	2
Services aux particuliers .....	1	99	-
Hotellerie / restauration .....	2	91	7
Education / sante / social (*) .....	-	98	2
<b>TAILLE</b>			
0 salarié .....	2	97	1
1 à 2 salariés .....	-	90	10
3 à 5 salariés .....	7	90	3
6 à 9 salariés .....	4	91	5
10 à 19 salariés .....	6	92	2
20 à 49 salariés .....	2	93	5
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>			
Moins de 100 000 euros .....	1	97	2
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	2	92	6
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	11	85	4
Plus de 2 000 000 euros .....	5	94	1
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>			
Oui .....	2	95	3
Non (*) .....	5	91	4
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>			
7 et moins .....	2	90	8
8 et 9 .....	4	94	2
10 .....	1	96	3
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>			
7 et moins (*) .....	1	93	6
8 et 9 .....	1	95	4
10 .....	4	94	2
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>			
Satisfaisant pour l'entreprise .....	6	80	14
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	1	90	9
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	2	96	2

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## L'intention de changer de fournisseur de gaz

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

<b>Base</b> : entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit <b>32%</b> de l'échantillon	Rappel Janvier 2008  (%)	Ensemble des Dirigeants d'entreprises  (%)
• Oui .....	2	<b>2</b>
• Non .....	97	<b>96</b>
• Vous avez déjà changé de fournisseur de gaz .....	1	<b>2</b>
TOTAL.....	100	<b>100</b>

**En raison de la faiblesse du nombre d'entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, les résultats de cette question ne peuvent être ventilés**

## Le nouveau fournisseur choisi concernant l'électricité

Question : Quel fournisseur avez-vous choisi concernant l'électricité ?

**- Question ouverte – réponses non suggérées -**

<b>Base :</b> entreprises ayant changé de fournisseur d'électricité, soit <b>21</b> des entreprises	Rappel Janvier 2008  (en effectifs)	Nombre d'entreprises  (en effectifs)
• Poweo .....	10	<b>10</b>
• Direct Energie SA .....	1	<b>5</b>
• Gaz de France .....	1	<b>1</b>
- Autres ( <i>réponses non suggérées</i> ) .....	3	<b>5</b>

**En raison de la faiblesse du nombre d'entreprises ayant changé de fournisseur d'électricité, les résultats de cette question ne peuvent être ventilés**

## Le nouveau fournisseur choisi concernant le gaz

Question : Quel fournisseur avez-vous choisi concernant le gaz ?

- Question ouverte – réponses non suggérées -

<b>Base</b> : entreprises ayant changé de fournisseur de gaz, soit 9 entreprises	<b>Nombre d'entreprises (en effectifs)</b>
• Poweo .....	<b>5</b>
• EDF .....	<b>2</b>
• Altergaz .....	<b>1</b>
- Autres ( <i>réponses non suggérées</i> ) .....	<b>1</b>
<b>TOTAL</b> .....	<b>100</b>

**En raison de la faiblesse du nombre d'entreprises ayant changé de fournisseur de gaz, les résultats de cette question ne peuvent être ventilés**

## Le bilan de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence

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

	Rappel Juin 2005  (%)	Rappel Juin 2006  (%)	Rappel Janvier 2008  (%)	Ensemble des dirigeants d'entreprises  (%)
• Satisfaisant pour votre entreprise .....	18	11	12	<b>10</b>
• Pas satisfaisant pour votre entreprise .....	2	3	1	<b>5</b>
• Ca n'a rien changé pour votre entreprise ...	78	86	87	<b>85</b>
- Ne se prononcent pas .....	2	-	-	-
<b>TOTAL.....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Le bilan de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence

	Satisfaisant pour votre entreprise (%)	Pas satisfaisant pour votre entreprise (%)	Ca n'a rien changé pour votre entreprise (%)	Nsp  (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>85</b>	<b>-</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	15	5	78	2
Nord-Est .....	8	4	88	-
Nord-Ouest .....	11	4	85	-
Sud-Ouest .....	6	10	84	-
Sud-Est, Méditerranée .....	11	2	87	-
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	3	-	97	-
Industrie .....	13	1	81	5
Btp / construction .....	14	7	79	-
Commerce .....	24	9	67	-
Services aux entreprises .....	5	5	90	-
Services aux particuliers .....	13	7	80	-
Hotellerie / restauration .....	8	2	90	-
Education / sante / social (*) .....	2	-	98	-
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	9	6	84	1
1 à 2 salariés .....	14	3	83	-
3 à 5 salariés .....	15	1	84	-
6 à 9 salariés .....	10	1	89	-
10 à 19 salariés .....	11	2	87	-
20 à 49 salariés .....	6	5	89	-
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	12	6	82	-
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	9	3	87	1
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	8	6	86	-
Plus de 2 000 000 euros .....	7	1	92	-
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE</b>				
Oui .....	10	5	85	-
Non (*) .....	16	-	84	-
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	23	3	74	-
Non .....	9	4	87	-
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	42	11	47	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	7	3	90	-
8 et 9 .....	11	6	82	1
10 .....	12	3	85	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	10	3	82	5
8 et 9 .....	12	7	81	-
10 .....	5	20	75	-

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## La notoriété du tarif réglementé TRAM

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 ?

	Ensemble des Dirigeants d'entreprises (%)
<b>TOTAL Oui</b> .....	<b>16</b>
• Oui, et vous savez assez précisément de quoi il s'agit .....	4
• Oui, mais vous n'en avez que vaguement entendu parler .....	12
<b>Non, vous n'en avez pas entendu parler</b> .....	<b>84</b>
<b>TOTAL</b> .....	<b>100</b>



## La notoriété du tarif réglementé TRAM

	TOTAL Oui (%)	Oui, et vous savez assez précisément de quoi il s'agit (%)	Oui, mais vous n'en avez que vaguement entendu parler (%)	Non, vous n'en avez pas entendu parler (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>84</b>
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	13	1	12	87
Nord-Est .....	19	7	12	81
Nord-Ouest .....	12	-	12	88
Sud-Ouest .....	12	7	5	88
Sud-Est, Méditerranée .....	20	4	16	80
<b>SECTEUR D'ACTIVITE</b>				
Agriculture (*) .....	13	2	11	87
Industrie .....	23	1	22	77
Btp / construction .....	3	-	3	97
Commerce .....	3	1	2	97
Services aux entreprises .....	29	8	21	71
Services aux particuliers .....	15	3	12	85
Hotellerie / restauration .....	13	8	5	87
Education / sante / social (*) .....	12	8	4	88
<b>TAILLE</b>				
0 salarié .....	17	3	14	83
1 à 2 salariés .....	15	4	11	85
3 à 5 salariés .....	13	8	5	87
6 à 9 salariés .....	12	4	8	88
10 à 19 salariés .....	8	3	5	92
20 à 49 salariés .....	22	3	19	78
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Moins de 100 000 euros .....	18	4	14	82
Entre 100 000 et 500 000 euros .....	12	4	8	88
Entre 500 000 et 2 000 000 euros .....	16	5	11	84
Plus de 2 000 000 euros .....	28	1	27	72
<b>CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ</b>				
Oui .....	17	4	13	83
Non (*) .....	3	-	3	97
<b>INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS</b>				
Oui (*) .....	25	-	25	75
Non .....	15	4	11	85
Déjà changé de fournisseur / en cours (*) .....	32	2	30	68
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	10	3	7	90
8 et 9 .....	15	3	12	85
10 .....	22	6	16	78
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins (*) .....	21	10	11	79
8 et 9 .....	18	1	17	82
10 .....	11	5	6	89
<b>BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE</b>				
Satisfaisant pour l'entreprise .....	24	2	22	76
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*) .....	2	1	1	98
Ca n'a rien changé pour l'entreprise .....	15	4	11	85

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Le maintien du tarif réglementé TRAM

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

<b>Base :</b> entreprises ayant déjà entendu parler du Tartam, soit <b>16%</b> de l'échantillon	<b>Ensemble des Dirigeants d'entreprises (%)</b>
• Oui .....	<b>85</b>
• Non .....	<b>15</b>
TOTAL .....	<b>100</b>

**En raison de la faiblesse du nombre d'entreprises ayant entendu parler du Tartam, les résultats de cette question ne peuvent être ventilés**

