

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



pour



Les Français et le nouveau paysage énergétique
Vague 6
Résultats détaillés
Le 19 mars 2010

Sommaire

- 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	10
Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité	12
Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité	20
Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz	30
- B - Le jugement sur l'ouverture du marché de l'énergie.....	39
L'existence de contacts avec des fournisseurs d'électricité ou de gaz	40
Le fournisseur d'électricité par qui on a été sollicité.....	42
Le fournisseur de gaz par qui on a été sollicité.....	43
L'intention de changer de fournisseur d'électricité	44
L'intention de changer de fournisseur de gaz	46
Les raisons incitant à changer de fournisseur	48
L'adhésion à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix de marché.....	50
La notoriété du propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité en France.....	52
La notoriété de l'organisateur du service public de distribution d'électricité et de gaz	54
Le caractère prioritaire du projet d'enfouissement des lignes les plus fragiles.....	12

- 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 863 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 11 au 12 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 d'électricité

Question : En ce qui concerne l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous... ?

- Récapitulatif : Souvent -

	Rappel Juin 2004 (%)	Rappel Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages	8	10	6	6	9	11
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves	6	10	6	7	8	10
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute	4	4	2	3	4	5

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité

Question : En ce qui concerne l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous... ?

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)	TOTAL (%)
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages	11	34	55	100
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves	10	42	48	100
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute	5	40	55	100

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité

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

	Souvent	Rarement	Jamais	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	11	34	55	-
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	9	34	57	-
Femme	13	33	54	-
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans				
18 à 24 ans	7	25	68	-
25 à 34 ans	14	30	56	-
35 ans et plus				
35 à 49 ans	15	34	51	-
50 à 64 ans	12	39	49	-
65 ans et plus	7	34	58	1
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	18	41	41	-
Profession libérale, cadre supérieur	8	30	62	-
Profession intermédiaire	15	28	57	-
Employé	11	26	63	-
Ouvrier	13	35	52	-
Retraité	8	36	56	-
Autre inactif (*)	14	38	48	-
REGION				
Région parisienne	11	29	60	-
Nord est	10	34	56	-
Nord ouest	15	35	49	1
Sud ouest	13	36	51	-
Sud est	9	34	57	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	17	40	43	-
Communes urbaines de province	9	32	59	-
Agglomération parisienne	11	28	61	-
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	13	31	56	-
Propriétaire	12	36	52	-
TYPE D'HABITATION				
Maison	14	40	46	-
Immeuble collectif de petite taille.....	4	42	54	-
Immeuble collectif de taille moyenne.....	4	36	60	-
Immeuble collectif de grande taille.....	1	23	76	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	23	36	41	-
8 et 9	10	37	53	-
10	5	27	68	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	13	37	50	-
8 et 9	10	31	59	-
10	9	23	68	-

(*) 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 micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves

	Souvent	Rarement	Jamais	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	10	42	48	-
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	9	44	47	-
Femme	11	40	49	-
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans				
18 à 24 ans	9	40	51	-
25 à 34 ans	14	26	60	-
35 ans et plus				
35 à 49 ans	13	45	42	-
50 à 64 ans	8	48	44	-
65 ans et plus	5	45	49	1
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	24	33	43	-
Profession libérale, cadre supérieur	7	37	56	-
Profession intermédiaire	11	29	60	-
Employé	6	33	61	-
Ouvrier	17	43	40	-
Retraité	6	50	44	-
Autre inactif (*)	3	47	50	-
REGION				
Région parisienne	10	33	57	-
Nord est	8	47	45	-
Nord ouest	12	40	47	1
Sud ouest	12	42	46	-
Sud est	9	46	45	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	16	54	30	-
Communes urbaines de province	7	40	53	-
Agglomération parisienne	9	31	60	-
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	8	36	56	-
Propriétaire	11	46	43	-
TYPE D'HABITATION				
Maison	11	53	36	-
Immeuble collectif de petite taille.....	8	32	60	-
Immeuble collectif de taille moyenne.....	3	35	62	-
Immeuble collectif de grande taille.....	2	29	69	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	22	41	37	-
8 et 9	9	48	43	-
10	3	33	64	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	12	42	46	-
8 et 9	8	39	53	-
10	5	33	62	-

(*) 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, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute

	Souvent	Rarement	Jamais	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	5	40	55	-
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	4	40	56	-
Femme	6	40	54	-
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans				
18 à 24 ans	4	36	60	-
25 à 34 ans	4	33	63	-
35 ans et plus				
35 à 49 ans	7	42	51	-
50 à 64 ans	4	46	50	-
65 ans et plus	4	39	56	1
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	6	37	57	-
Profession libérale, cadre supérieur	6	35	59	-
Profession intermédiaire	5	34	61	-
Employé	-	39	61	-
Ouvrier	6	46	48	-
Retraité	4	42	54	-
Autre inactif (*)	12	36	52	-
REGION				
Région parisienne	6	33	61	-
Nord est	3	43	54	-
Nord ouest	5	43	51	1
Sud ouest	4	44	52	-
Sud est	5	38	57	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	8	48	44	-
Communes urbaines de province	3	39	58	-
Agglomération parisienne	5	33	62	-
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	4	36	60	-
Propriétaire	5	44	51	-
TYPE D'HABITATION				
Maison	4	38	58	-
Immeuble collectif de petite taille.....	5	44	51	-
Immeuble collectif de taille moyenne.....	6	39	55	-
Immeuble collectif de grande taille.....	4	44	52	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	13	47	40	-
8 et 9	3	47	50	-
10	2	25	73	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	8	45	47	-
8 et 9	4	36	60	-
10	1	28	71	-

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 ... ?

	Rappel Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• 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 ¹	68	51	51	58	56
• Qu'il est possible de laisser le réseau tel qu'il est aujourd'hui	31	48	49	41	44
- Ne se prononcent pas	1	1	-	1	-
TOTAL	100	100	100	100	100

¹ En novembre 2004 le libellé n'incluait pas la formule « même au prix d'un surcoût ».
Ifop pour la FNCCR - Les Français et le nouveau paysage énergétique – Vague 6 – Mars 2010

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	56	44	-
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	59	40	1
Femme	53	47	-
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans			
18 à 24 ans	29	70	1
25 à 34 ans	48	52	-
35 ans et plus			
35 à 49 ans	63	37	-
50 à 64 ans	54	46	-
65 ans et plus	68	31	1
65 ans et plus	66	34	-
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE			
Artisan ou commerçant (*)	61	39	-
Profession libérale, cadre supérieur	46	54	-
Profession intermédiaire	55	44	1
Employé	44	56	-
Ouvrier	53	46	1
Retraité	64	36	-
Autre inactif (*)	51	49	-
REGION			
Région parisienne	45	54	1
Nord est	55	44	1
Nord ouest	57	42	1
Sud ouest	59	41	-
Sud est	61	39	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	64	36	-
Communes urbaines de province	56	43	1
Agglomération parisienne	39	60	1
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT			
Locataire (ou colocataire)	59	40	1
Propriétaire	61	39	-
TYPE D'HABITATION			
Maison	59	40	1
Immeuble collectif de petite taille	61	38	1
Immeuble collectif de taille moyenne	59	41	-
Immeuble collectif de grande taille	59	41	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	61	38	1
8 et 9	55	45	-
10	54	46	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	47	53	-
8 et 9	55	44	1
10	50	49	1

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

Le caractère prioritaire du projet d'enfouissement des lignes les plus fragiles

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

	Ensemble
	(%)
• Prioritaire	11
• Important mais pas prioritaire	50
• Secondaire	39
TOTAL	100

Le caractère prioritaire du projet d'enfouissement des lignes les plus fragiles

	Prioritaire (%)	Important mais pas prioritaire (%)	Secondaire (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	11	50	39	-
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	11	51	38	-
Femme	10	50	40	-
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	7	48	45	-
18 à 24 ans	7	45	48	-
25 à 34 ans	7	50	43	-
35 ans et plus	12	51	37	-
35 à 49 ans	12	51	37	-
50 à 64 ans	8	57	35	-
65 ans et plus	15	46	38	1
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	10	54	36	-
Profession libérale, cadre supérieur	4	62	34	-
Profession intermédiaire	8	50	42	-
Employé	15	46	39	-
Ouvrier	12	43	44	1
Retraité	12	52	36	-
Autre inactif (*)	14	42	44	-
REGION				
Région parisienne	8	50	41	1
Nord est	11	48	41	-
Nord ouest	9	52	39	-
Sud ouest	12	50	38	-
Sud est	11	52	36	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	9	57	34	-
Communes urbaines de province	12	48	40	-
Agglomération parisienne	7	49	43	1
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	13	47	40	-
Propriétaire	10	53	37	-
TYPE D'HABITATION				
Maison	10	44	42	-
Immeuble collectif de petite taille	10	48	42	-
Immeuble collectif de taille moyenne	11	53	35	1
Immeuble collectif de grande taille	9	60	31	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	13	44	43	-
8 et 9	10	53	36	1
10	8	51	41	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	9	46	45	-
8 et 9	13	50	36	1
10	8	52	40	-

(*) 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 Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• En nombre raisonnable.....	94	95	95	93	93
• Trop nombreuses	5	4	4	7	7
- Ne se prononcent pas	1	1	1	-	-
TOTAL	100	100	100	100	100

Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité

	En nombre raisonnable	Trop nombreuses	Nsp
	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	93	7	-
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	93	7	-
Femme	93	7	-
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans			
18 à 24 ans	94	6	-
25 à 34 ans	97	3	-
35 ans et plus	91	9	-
35 à 49 ans	93	7	-
50 à 64 ans	91	9	-
65 ans et plus	93	7	-
65 ans et plus	95	5	-
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE			
Artisan ou commerçant (*)	83	17	-
Profession libérale, cadre supérieur	95	4	1
Profession intermédiaire	93	7	-
Employé	98	2	-
Ouvrier	90	10	-
Retraité	95	5	-
Autre inactif (*)	92	8	-
REGION			
Région parisienne	93	6	1
Nord est	93	7	-
Nord ouest	94	6	-
Sud ouest	90	10	-
Sud est	93	7	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	91	9	-
Communes urbaines de province	94	6	-
Agglomération parisienne	93	6	1
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT			
Locataire (ou colocataire)	91	9	-
Propriétaire	93	7	-
TYPE D'HABITATION			
Maison	92	8	-
Immeuble collectif de petite taille.....	93	7	-
Immeuble collectif de taille moyenne.....	92	8	-
Immeuble collectif de grande taille.....	94	6	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	79	20	1
8 et 9	97	3	-
10	98	2	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	89	10	1
8 et 9	96	4	-
10	96	4	-

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 et de 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 (%)
• En ce qui concerne l'approvisionnement de votre foyer en électricité	8.4	8.1	8.4	8.3	8.3	8.3
• En ce qui concerne l'approvisionnement en gaz de votre foyer ¹	8.4	7.9	8.3	8.3	8.3	8.2
TOTAL.....	100	100	100	100	100	100

¹ La satisfaction concernant la fourniture de gaz a été évaluée uniquement auprès des personnes dont le logement est raccordé au gaz de ville, soit **53%** de l'échantillon

Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité et de 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 (%)
• Approvisionnement de votre foyer en électricité	23	46	31	100
• Approvisionnement en gaz de votre foyer	24	41	35	100

Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité et de gaz

Approvisionnement de votre foyer en électricité

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne (Note sur 10)
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	23	46	31	8.3
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	21	46	33	8.4
Femme	24	47	29	8.3
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	32	44	24	8.0
18 à 24 ans	33	41	26	8.0
25 à 34 ans	31	47	22	8.0
35 ans et plus	19	47	34	8.5
35 à 49 ans	22	44	34	8.4
50 à 64 ans	18	50	32	8.5
65 ans et plus	16	50	34	8.5
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	44	40	16	7.8
Profession libérale, cadre supérieur	19	42	39	8.7
Profession intermédiaire	16	43	41	8.7
Employé	21	49	30	8.4
Ouvrier	31	45	24	8.0
Retraité	18	52	30	8.4
Autre inactif (*)	32	32	36	8.2
REGION				
Région parisienne	23	41	36	8.4
Nord est	23	45	32	8.3
Nord ouest	24	50	26	8.3
Sud ouest	30	41	29	8.2
Sud est	18	51	31	8.4
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	25	50	25	8.2
Communes urbaines de province	22	46	32	8.4
Agglomération parisienne	24	41	35	8.4
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	26	42	32	8.2
Propriétaire	19	50	31	8.5
TYPE D'HABITATION				
Maison	26	51	23	8.2
Immeuble collectif de petite taille	23	62	15	8.1
Immeuble collectif de taille moyenne	15	45	40	8.7
Immeuble collectif de grande taille	17	40	43	8.5
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	69	23	8	6.9
8 et 9	13	81	6	8.2
10	2	14	84	9.7

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 et de gaz

Approvisionnement en gaz de votre foyer

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne (Note sur 10)
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	24	41	35	8.2
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	25	41	34	8.2
Femme	24	41	35	8.3
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	32	43	25	8.0
18 à 24 ans	33	41	26	7.9
25 à 34 ans	30	45	25	8.0
35 ans et plus	20	40	40	8.4
35 à 49 ans	21	36	43	8.5
50 à 64 ans	17	43	40	8.5
65 ans et plus	23	42	35	8.2
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	35	36	29	8.1
Profession libérale, cadre supérieur	20	38	42	8.6
Profession intermédiaire	20	35	45	8.6
Employé	25	45	30	8.3
Ouvrier	24	43	33	8.1
Retraité	26	42	32	8.1
Autre inactif (*)	26	42	32	8.0
REGION				
Région parisienne	18	43	39	8.4
Nord est	22	44	34	8.4
Nord ouest	25	47	28	8.1
Sud ouest	37	33	30	7.9
Sud est	27	34	39	8.2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	39	29	32	7.7
Communes urbaines de province	23	43	34	8.3
Agglomération parisienne	21	41	38	8.3
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	26	39	35	8.2
Propriétaire	21	41	38	8.4
TYPE D'HABITATION				
Maison	28	41	31	8.1
Immeuble collectif de petite taille	24	58	16	8.1
Immeuble collectif de taille moyenne	13	47	40	8.6
Immeuble collectif de grande taille	16	40	44	8.5
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	74	24	2	6.4
8 et 9	13	76	11	8.2
10	6	7	87	9.6

(*) Effectifs inférieurs à 40 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

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 ?

- Récapitulatif : Moyenne (note sur 10) –

	Rappel Juin 2004 (%)	Rappel Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• La fiabilité et la sûreté du réseau (absence de coupures, de chute de tension)	8.2	8.1	8.1	8.0	7.9	7.8
• La clarté de la facture	7.4	7.5	7.3	7.4	7.3	7.3
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes	7.3	7.2	7.5	7.3	7.0	7.1
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	7.3	7.4	7.5	7.3	6.9	6.9
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune	NP	NP	6.2	6.0	5.8	5.8
• Le prix global de l'électricité	5.7	5.4	5.5	5.4	5.5	5.7
• Le prix de l'abonnement	5.0	5.1	5.1	5.0	5.2	5.6
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général	NP	NP	5.5	5.4	5.3	5.4

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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité et la sûreté du réseau (absence de coupures, de chute de tension)	35	44	21	-	100
• La clarté de la facture	46	38	16	-	100
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes	52	33	13	2	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	53	32	13	2	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune	74	18	8	-	100
• Le prix global de l'électricité	81	15	4	-	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général	82	13	5	-	100
• Le prix de l'abonnement	82	13	4	1	100

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

La fiabilité et la sûreté du réseau

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne (Note sur 10)
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	35	44	21	7.8
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	32	44	24	7.9
Femme	37	45	18	7.7
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	44	41	15	7.4
18 à 24 ans	55	34	11	7.2
25 à 34 ans	36	46	18	7.6
35 ans et plus	31	46	23	7.9
35 à 49 ans	29	46	25	7.9
50 à 64 ans	33	45	22	7.9
65 ans et plus	30	47	23	8.0
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	44	45	11	7.4
Profession libérale, cadre supérieur	28	51	21	8.0
Profession intermédiaire	33	36	31	8.1
Employé	32	48	20	7.7
Ouvrier	39	43	18	7.6
Retraité	31	49	20	7.9
Autre inactif (*)	52	26	22	7.2
REGION				
Région parisienne	31	47	22	8.0
Nord est	37	40	23	7.7
Nord ouest	32	47	21	7.8
Sud ouest	44	33	23	7.6
Sud est	34	50	16	7.7
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	38	48	14	7.6
Communes urbaines de province	34	43	23	7.8
Agglomération parisienne	30	47	23	8.0
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	35	39	26	7.8
Propriétaire	30	49	21	7.9
TYPE D'HABITATION				
Maison	33	46	21	7.8
Immeuble collectif de petite taille	32	41	27	7.9
Immeuble collectif de taille moyenne	39	44	17	7.6
Immeuble collectif de grande taille	27	53	20	8.0
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	72	24	4	6.4
8 et 9	31	62	7	7.7
10	12	33	55	9.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	63	32	5	6.8
8 et 9	38	50	12	7.7
10	18	35	47	8.7

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 (%)	Moyenne (Note sur 10) (%)
ENSEMBLE	46	38	16	-	7.3
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	45	38	17	-	7.3
Femme	47	38	14	1	7.3
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans					
18 à 24 ans	75	18	7	-	6.2
25 à 34 ans	63	25	11	1	6.6
35 ans et plus					
35 à 49 ans	39	46	15	-	7.5
50 à 64 ans	37	43	20	-	7.7
65 ans et plus	34	44	21	1	7.7
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	61	27	12	-	6.7
Profession libérale, cadre supérieur	48	40	10	2	7.4
Profession intermédiaire	50	33	17	-	7.2
Employé	45	38	17	-	7.3
Ouvrier	48	40	12	-	7.1
Retraité	39	42	18	1	7.6
Autre inactif (*)	52	29	19	-	7.0
REGION					
Région parisienne	44	41	15	-	7.4
Nord est	44	37	18	1	7.4
Nord ouest	47	38	15	-	7.3
Sud ouest	42	44	14	-	7.4
Sud est	49	35	15	1	7.0
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	46	40	14	-	7.4
Communes urbaines de province	46	37	16	1	7.3
Agglomération parisienne	45	41	14	-	7.4
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	47	34	19	-	7.3
Propriétaire	39	44	16	1	7.6
TYPE D'HABITATION					
Maison	46	35	19	-	7.3
Immeuble collectif de petite taille	44	41	15	-	7.4
Immeuble collectif de taille moyenne	38	46	15	1	7.6
Immeuble collectif de grande taille	40	44	16	-	7.5
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	69	28	3	-	6.2
8 et 9	45	49	6	-	7.3
10	31	30	38	1	8.2
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	76	21	3	-	6.2
8 et 9	51	43	6	-	7.2
10	33	30	37	-	8.0

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	52	33	13	2	7.1
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	47	38	14	1	7.2
Femme	55	30	12	3	7.0
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	71	20	7	2	6.1
18 à 24 ans	78	15	6	1	5.8
25 à 34 ans	67	23	8	2	6.3
35 ans et plus	44	39	15	2	7.5
35 à 49 ans	47	35	16	2	7.5
50 à 64 ans	49	37	13	1	7.2
65 ans et plus	34	46	16	4	7.7
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	67	26	4	3	6.7
Profession libérale, cadre supérieur	60	26	12	2	7.1
Profession intermédiaire	46	33	17	4	7.2
Employé	58	31	11	-	6.7
Ouvrier	63	22	13	2	6.7
Retraité	40	45	13	2	7.5
Autre inactif (*)	56	25	19	-	6.6
REGION					
Région parisienne	55	29	13	3	7.1
Nord est	50	34	16	-	7.2
Nord ouest	51	34	12	3	7.2
Sud ouest	51	30	17	2	6.9
Sud est	50	37	10	3	6.8
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	51	38	11	-	7.2
Communes urbaines de province	50	33	14	3	7.0
Agglomération parisienne	59	28	11	2	7.0
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	52	31	15	2	7.0
Propriétaire	46	39	13	2	7.4
TYPE D'HABITATION					
Maison	49	34	15	2	7.0
Immeuble collectif de petite taille	45	38	14	3	7.3
Immeuble collectif de taille moyenne	48	40	10	2	7.2
Immeuble collectif de grande taille	50	34	13	3	7.3
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	79	15	4	2	5.7
8 et 9	52	42	4	2	7.1
10	31	34	33	2	8.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	72	20	5	3	5.9
8 et 9	57	36	4	3	6.8
10	37	29	31	3	7.9

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 problème

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	53	32	13	2	6.9
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	54	31	14	1	6.8
Femme	52	34	12	2	6.9
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	70	20	8	2	6.0
18 à 24 ans	77	12	9	2	5.7
25 à 34 ans	64	26	7	3	6.3
35 ans et plus	47	37	15	1	7.2
35 à 49 ans	50	38	11	1	7.1
50 à 64 ans	49	36	15	-	7.1
65 ans et plus	41	37	19	3	7.4
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	78	12	10	-	6.4
Profession libérale, cadre supérieur	55	33	11	1	6.8
Profession intermédiaire	54	30	12	4	6.7
Employé	52	38	9	1	6.5
Ouvrier	59	30	10	1	6.7
Retraité	45	37	16	2	7.2
Autre inactif (*)	59	20	21	-	6.5
REGION					
Région parisienne	54	31	12	3	6.7
Nord est	52	32	16	-	7.0
Nord ouest	54	35	9	2	7.0
Sud ouest	61	22	14	3	6.5
Sud est	50	36	13	1	6.8
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	56	34	10	-	6.9
Communes urbaines de province	52	32	14	2	6.9
Agglomération parisienne	54	32	12	2	6.6
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	50	32	17	1	7.0
Propriétaire	50	37	12	1	7.1
TYPE D'HABITATION					
Maison	43	38	17	2	7.0
Immeuble collectif de petite taille	53	31	14	2	6.9
Immeuble collectif de taille moyenne	60	33	6	1	7.0
Immeuble collectif de grande taille	47	39	12	2	7.1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	79	17	2	2	5.4
8 et 9	53	40	5	2	6.9
10	35	32	32	1	7.8
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	69	25	3	3	5.9
8 et 9	60	35	4	1	6.5
10	43	27	27	3	7.4

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

La qualité des poteaux et des lignes de la commune

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(Note sur 10)
ENSEMBLE	74	18	8	5.8
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	74	17	9	5.8
Femme	74	18	8	5.8
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	80	12	8	5.6
18 à 24 ans	81	11	8	5.4
25 à 34 ans	79	12	9	5.8
35 ans et plus	72	20	8	5.8
35 à 49 ans	74	20	6	5.8
50 à 64 ans	70	19	11	5.9
65 ans et plus	70	22	8	5.9
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	80	16	4	5.3
Profession libérale, cadre supérieur	69	18	13	6.3
Profession intermédiaire	79	14	7	5.6
Employé	75	16	9	5.9
Ouvrier	75	17	8	5.6
Retraité	73	21	6	5.8
Autre inactif (*)	64	17	19	6.3
REGION				
Région parisienne	71	19	10	6.2
Nord est	73	18	9	5.9
Nord ouest	74	18	8	5.9
Sud ouest	75	17	8	5.5
Sud est	78	16	6	5.3
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	76	16	8	5.4
Communes urbaines de province	74	18	8	5.8
Agglomération parisienne	69	19	12	6.3
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	67	21	12	6.2
Propriétaire	75	18	7	5.7
TYPE D'HABITATION				
Maison	70	19	11	5.9
Immeuble collectif de petite taille	75	21	4	5.7
Immeuble collectif de taille moyenne	79	13	8	5.7
Immeuble collectif de grande taille	73	19	8	5.9
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	88	8	4	4.8
8 et 9	79	19	2	5.7
10	57	23	20	6.5
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	88	11	1	5.2
8 et 9	83	15	2	5.7
10	53	25	22	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 détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité

Le prix global de l'électricité

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	81	15	4	-	5.7
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	79	16	5	-	5.8
Femme	81	15	4	-	5.6
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	82	13	5	-	5.5
18 à 24 ans	81	13	5	1	5.4
25 à 34 ans	82	13	5	-	5.6
35 ans et plus	80	16	4	-	5.8
35 à 49 ans	82	15	3	-	5.5
50 à 64 ans	78	17	4	1	5.9
65 ans et plus	78	17	5	-	5.9
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	97	3	-	-	4.4
Profession libérale, cadre supérieur	84	13	2	1	5.6
Profession intermédiaire	78	17	5	-	5.8
Employé	76	17	6	1	5.7
Ouvrier	81	14	5	-	5.7
Retraité	78	17	4	1	5.9
Autre inactif (*)	72	18	10	-	5.6
REGION					
Région parisienne	79	17	4	-	5.9
Nord est	81	14	5	-	5.8
Nord ouest	81	15	4	-	5.8
Sud ouest	84	14	2	-	5.2
Sud est	79	16	4	1	5.6
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	79	18	3	-	5.7
Communes urbaines de province	81	13	5	1	5.6
Agglomération parisienne	79	18	3	-	5.9
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	75	18	7	-	5.8
Propriétaire	83	14	3	-	5.8
TYPE D'HABITATION					
Maison	77	17	6	-	5.7
Immeuble collectif de petite taille	79	17	4	-	5.7
Immeuble collectif de taille moyenne	82	14	3	1	5.7
Immeuble collectif de grande taille	84	14	2	-	5.8
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	91	7	1	1	4.6
8 et 9	84	16	-	-	5.8
10	66	20	13	1	6.4
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	88	11	1	-	5.1
8 et 9	81	16	2	1	5.7
10	74	14	12	-	6.0

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 de l'abonnement

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	82	13	4	1	5.6
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	82	12	5	1	5.5
Femme	81	14	4	1	5.6
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	82	12	5	1	5.7
18 à 24 ans	83	10	5	2	5.6
25 à 34 ans	82	13	4	1	5.7
35 ans et plus	81	14	4	1	5.5
35 à 49 ans	82	14	4	-	5.4
50 à 64 ans	79	17	3	1	5.6
65 ans et plus	84	11	5	-	5.5
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	94	6	-	-	5.1
Profession libérale, cadre supérieur	82	15	2	1	5.7
Profession intermédiaire	81	14	5	-	5.6
Employé	78	13	7	2	5.5
Ouvrier	79	16	4	1	5.7
Retraité	83	12	4	1	5.5
Autre inactif (*)	72	15	11	2	6.2
REGION					
Région parisienne	78	17	5	-	5.9
Nord est	83	11	5	1	5.6
Nord ouest	80	16	3	1	5.6
Sud ouest	86	10	4	-	5.1
Sud est	82	12	5	1	5.4
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	84	13	3	-	5.5
Communes urbaines de province	82	12	5	1	5.5
Agglomération parisienne	77	17	6	-	6.0
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	75	16	8	1	5.8
Propriétaire	84	13	3	-	5.5
TYPE D'HABITATION					
Maison	77	15	8	-	5.6
Immeuble collectif de petite taille	80	17	2	1	5.6
Immeuble collectif de taille moyenne	86	8	5	1	5.5
Immeuble collectif de grande taille	85	14	1	-	5.5
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	91	6	2	1	4.8
8 et 9	86	13	-	1	5.5
10	68	19	12	1	6.2
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	91	8	1	-	5.0
8 et 9	84	12	2	2	5.6
10	71	18	11	-	6.0

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 des poteaux et des lignes en général

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(Note sur 10)
ENSEMBLE	82	13	5	5.4
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	83	12	5	5.3
Femme	81	14	5	5.5
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	87	8	5	5.2
18 à 24 ans	84	12	4	5.2
25 à 34 ans	88	6	6	5.3
35 ans et plus	80	15	5	5.5
35 à 49 ans	84	11	5	5.4
50 à 64 ans	80	16	4	5.5
65 ans et plus	76	19	5	5.5
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	87	13	-	5.1
Profession libérale, cadre supérieur	89	8	3	5.3
Profession intermédiaire	89	8	3	5.2
Employé	81	12	7	5.6
Ouvrier	81	11	8	5.5
Retraité	79	17	4	5.5
Autre inactif (*)	66	24	10	5.8
REGION				
Région parisienne	81	12	7	5.6
Nord est	79	15	6	5.6
Nord ouest	82	14	4	5.5
Sud ouest	81	15	4	5.3
Sud est	87	10	3	5.0
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	84	12	4	5.1
Communes urbaines de province	81	14	5	5.5
Agglomération parisienne	81	11	8	5.7
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	79	12	9	5.7
Propriétaire	82	14	4	5.3
TYPE D'HABITATION				
Maison	76	16	8	5.7
Immeuble collectif de petite taille	81	12	7	5.4
Immeuble collectif de taille moyenne	85	11	4	5.3
Immeuble collectif de grande taille	87	12	1	5.2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	91	7	2	4.7
8 et 9	86	13	1	5.4
10	71	17	12	5.9
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	87	12	1	5.1
8 et 9	88	11	1	5.3
10	69	19	12	6.0

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 ?

- Récapitulatif : Moyenne (note sur 10) –

Base : personnes dont le logement est raccordé au gaz de ville, soit 53% de l'échantillon	Rappel Juin 2004 (%)	Rappel Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• La fiabilité de l'approvisionnement (absence de coupures)	8.4	8.1	8.3	8.5	8.1	7.9
• La sûreté du réseau	8.3	8.0	7.7	7.7	7.6	7.6
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes	7.8	7.6	7.6	7.6	7.3	7.1
• La clarté de la facture	7.5	7.3	7.1	7.2	7.1	7.0
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	7.5	7.4	7.4	7.6	7.1	6.8
• Le prix de l'abonnement	5.7	5.1	5.2	4.9	5.4	5.5
• Le prix global du gaz	6.2	5.4	5.3	4.7	5.1	5.3
TOTAL	100	100	100	100	100	100

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 ?

Base : personnes dont le logement est raccordé au gaz de ville, soit 53% de l'échantillon	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	TOTAL
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité de l'approvisionnement (absence de coupures)	33	41	25	1	100
• La sûreté du réseau	41	41	17	1	100
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes	49	34	15	2	100
• La clarté de la facture	56	29	14	1	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	55	29	13	3	100
• Le prix de l'abonnement	82	11	5	2	100
• Le prix global du gaz	84	11	4	1	100

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

La fiabilité de l’approvisionnement

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	33	41	25	1	7.9
SEXE DE L’INTERVIEWE(E)					
Homme	32	39	28	1	7.9
Femme	35	42	23	-	7.9
AGE DE L’INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	47	39	14	-	7.4
18 à 24 ans	52	38	10	-	7.3
25 à 34 ans	43	39	18	-	7.6
35 ans et plus	25	42	32	1	8.2
35 à 49 ans	23	40	36	1	8.3
50 à 64 ans	27	42	30	1	8.1
65 ans et plus	27	44	27	2	8.1
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	55	23	17	5	7.1
Profession libérale, cadre supérieur	24	41	35	-	8.5
Profession intermédiaire	32	34	32	2	8.1
Employé	32	42	26	-	7.8
Ouvrier	40	38	22	-	7.7
Retraité	30	46	23	1	8.0
Autre inactif (*)	23	59	18	-	8.1
REGION					
Région parisienne	26	49	25	-	8.3
Nord est	36	38	26	-	7.9
Nord ouest	36	37	27	-	7.9
Sud ouest	32	38	24	6	7.8
Sud est	37	39	23	1	7.7
CATEGORIE D’AGGLOMERATION					
Communes rurales	50	28	22	-	7.2
Communes urbaines de province	33	40	26	1	7.9
Agglomération parisienne	27	49	24	-	8.2
STATUT D’OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	38	35	27	-	7.8
Propriétaire	24	44	31	1	8.2
TYPE D’HABITATION					
Maison	35	39	25	1	7.7
Immeuble collectif de petite taille	30	37	33	-	8.2
Immeuble collectif de taille moyenne	32	46	19	3	7.8
Immeuble collectif de grande taille	22	44	33	1	8.5
SATISFACTION GLOBALE SUR L’ELECTRICITE					
7 et moins	67	24	9	-	6.5
8 et 9	34	55	9	2	7.7
10	9	33	57	1	9.1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	71	21	6	2	6.3
8 et 9	32	59	9	-	7.8
10	9	32	58	1	9.2

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	41	41	17	1	7.6
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	39	40	20	1	7.6
Femme	42	42	15	1	7.6
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	53	38	9	-	7.3
18 à 24 ans	49	42	9	-	7.3
25 à 34 ans	56	35	9	-	7.2
35 ans et plus	35	42	22	1	7.8
35 à 49 ans	33	43	23	1	7.8
50 à 64 ans	31	44	23	2	7.8
65 ans et plus	39	40	20	1	7.7
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	60	35	-	5	6.8
Profession libérale, cadre supérieur	35	47	16	2	8.0
Profession intermédiaire	40	40	20	-	7.6
Employé	43	38	19	-	7.6
Ouvrier	41	44	15	-	7.5
Retraité	38	41	20	1	7.7
Autre inactif (*)	44	34	22	-	7.6
REGION					
Région parisienne	39	48	12	1	7.7
Nord est	45	36	19	-	7.4
Nord ouest	40	45	15	-	7.6
Sud ouest	37	35	26	2	7.6
Sud est	42	37	19	2	7.6
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	44	32	24	-	7.4
Communes urbaines de province	40	41	18	1	7.6
Agglomération parisienne	41	46	12	1	7.7
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	45	38	17	-	7.5
Propriétaire	35	43	21	1	7.8
TYPE D'HABITATION					
Maison	42	37	20	1	7.4
Immeuble collectif de petite taille	39	43	18	-	7.9
Immeuble collectif de taille moyenne	43	38	17	2	7.4
Immeuble collectif de grande taille	34	46	19	1	7.8
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	65	32	2	1	6.3
8 et 9	46	48	5	1	7.4
10	19	37	44	-	8.7
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	71	26	2	1	6.1
8 et 9	44	49	6	1	7.5
10	16	42	41	1	8.7

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	49	34	15	2	7.1
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	49	32	17	2	7.1
Femme	49	36	12	3	7.1
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	69	23	6	2	6.2
18 à 24 ans	75	21	3	1	6.0
25 à 34 ans	64	24	8	4	6.4
35 ans et plus	37	40	20	3	7.6
35 à 49 ans	38	37	23	2	7.7
50 à 64 ans	35	45	20	-	7.7
65 ans et plus	37	42	16	5	7.5
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	77	18	-	5	6.0
Profession libérale, cadre supérieur	43	45	9	3	7.4
Profession intermédiaire	46	28	20	6	7.2
Employé	46	38	16	-	7.0
Ouvrier	63	21	16	-	6.8
Retraité	38	44	14	4	7.5
Autre inactif (*)	43	30	27	-	7.0
REGION					
Région parisienne	50	35	13	2	7.1
Nord est	47	38	14	1	7.3
Nord ouest	47	34	15	4	7.1
Sud ouest	45	32	18	5	6.9
Sud est	52	30	16	2	7.0
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	53	27	20	-	7.2
Communes urbaines de province	46	36	15	3	7.1
Agglomération parisienne	53	32	13	2	7.1
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	47	28	23	2	7.4
Propriétaire	40	43	15	2	7.4
TYPE D'HABITATION					
Maison	44	33	20	3	7.2
Immeuble collectif de petite taille	40	43	15	2	7.5
Immeuble collectif de taille moyenne	54	29	14	3	7.0
Immeuble collectif de grande taille	39	42	16	3	7.6
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	73	15	9	3	5.8
8 et 9	51	42	4	3	7.1
10	29	37	32	2	8.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	75	15	6	4	5.7
8 et 9	51	43	5	1	7.1
10	27	38	32	3	8.2

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	56	29	14	1	7.0
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	56	28	15	1	6.9
Femme	55	30	13	2	7.0
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	73	18	8	1	6.4
18 à 24 ans	75	20	4	1	6.3
25 à 34 ans	70	16	12	2	6.5
35 ans et plus	46	36	17	1	7.3
35 à 49 ans	56	26	17	1	7.0
50 à 64 ans	42	36	20	2	7.5
65 ans et plus	37	46	16	1	7.4
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	54	29	12	5	6.8
Profession libérale, cadre supérieur	54	34	12	-	7.2
Profession intermédiaire	64	23	11	2	6.5
Employé	56	23	21	-	6.9
Ouvrier	65	20	14	1	6.8
Retraité	45	38	15	2	7.2
Autre inactif (*)	50	39	11	-	7.1
REGION					
Région parisienne	54	32	13	1	7.2
Nord est	54	28	18	-	7.2
Nord ouest	62	23	12	3	6.7
Sud ouest	46	39	13	2	6.9
Sud est	58	27	14	1	6.7
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	56	27	12	5	6.7
Communes urbaines de province	56	28	15	1	6.9
Agglomération parisienne	54	32	13	1	7.2
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	53	30	17	-	7.1
Propriétaire	50	33	16	1	7.1
TYPE D'HABITATION					
Maison	47	35	17	1	7.1
Immeuble collectif de petite taille	56	23	19	2	7.2
Immeuble collectif de taille moyenne	61	22	15	2	6.8
Immeuble collectif de grande taille	49	38	12	1	7.2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	81	15	4	-	5.6
8 et 9	56	38	4	2	6.9
10	37	27	34	2	8.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	81	16	2	1	5.6
8 et 9	58	36	5	1	6.9
10	35	30	33	2	8.0

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 problème

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	55	29	13	3	6.8
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	53	31	13	3	6.9
Femme	56	28	13	3	6.8
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	71	20	6	3	6.2
18 à 24 ans	80	15	4	1	5.9
25 à 34 ans	62	25	8	5	6.4
35 ans et plus	45	35	17	3	7.2
35 à 49 ans	47	37	14	2	7.0
50 à 64 ans	47	32	20	1	7.4
65 ans et plus	42	35	16	7	7.4
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	63	26	6	5	6.1
Profession libérale, cadre supérieur	48	41	8	3	7.2
Profession intermédiaire	51	32	11	6	6.8
Employé	53	34	13	-	6.7
Ouvrier	69	17	14	-	6.7
Retraité	49	32	14	5	7.1
Autre inactif (*)	44	25	31	-	7.1
REGION					
Région parisienne	52	33	11	4	6.9
Nord est	54	30	14	2	7.0
Nord ouest	53	34	10	3	6.9
Sud ouest	53	20	22	5	6.6
Sud est	60	26	12	2	6.6
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	54	28	18	-	7.0
Communes urbaines de province	55	30	12	3	6.8
Agglomération parisienne	54	29	12	5	6.9
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	48	32	17	3	7.1
Propriétaire	50	33	14	3	7.1
TYPE D'HABITATION					
Maison	51	29	16	4	6.8
Immeuble collectif de petite taille	49	36	13	2	7.0
Immeuble collectif de taille moyenne	52	32	11	5	7.1
Immeuble collectif de grande taille	47	36	14	3	7.2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	82	12	2	4	5.4
8 et 9	56	37	4	3	6.8
10	34	32	32	2	7.9
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	81	12	3	4	5.4
8 et 9	57	37	4	2	6.7
10	33	34	30	3	8.0

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	82	11	5	2	5.5
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	84	9	5	2	5.4
Femme	81	12	5	2	5.6
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	83	10	6	1	5.7
18 à 24 ans	82	10	6	2	5.8
25 à 34 ans	84	10	6	-	5.6
35 ans et plus	83	11	4	2	5.4
35 à 49 ans	86	10	2	2	5.1
50 à 64 ans	78	13	7	2	5.6
65 ans et plus	81	12	4	3	5.6
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	95	-	-	5	5.3
Profession libérale, cadre supérieur	86	10	2	2	5.4
Profession intermédiaire	92	3	3	2	5.1
Employé	66	18	14	2	5.8
Ouvrier	84	12	3	1	5.6
Retraité	83	11	3	3	5.5
Autre inactif (*)	59	20	21	-	6.5
REGION					
Région parisienne	79	14	6	1	6.0
Nord est	80	12	6	2	5.6
Nord ouest	89	4	5	2	5.4
Sud ouest	80	16	-	4	4.9
Sud est	83	10	5	2	5.2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	78	11	8	3	5.5
Communes urbaines de province	84	10	4	2	5.3
Agglomération parisienne	79	14	6	1	6.0
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	80	12	7	1	5.5
Propriétaire	84	11	3	2	5.4
TYPE D'HABITATION					
Maison	75	16	6	3	5.4
Immeuble collectif de petite taille	87	7	4	2	5.4
Immeuble collectif de taille moyenne	88	5	5	2	5.4
Immeuble collectif de grande taille	87	11	2	-	5.4
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	89	8	2	1	4.9
8 et 9	87	10	1	2	5.4
10	72	14	12	2	6.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	89	7	1	3	4.8
8 et 9	85	12	2	1	5.6
10	74	13	11	2	5.9

(*) Effectifs inférieurs à 40 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 global du gaz

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (Note sur 10)
ENSEMBLE	84	11	4	1	5.3
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	84	11	4	1	5.3
Femme	84	12	4	-	5.3
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	84	12	4	-	5.5
18 à 24 ans	83	12	5	-	5.7
25 à 34 ans	85	12	3	-	5.3
35 ans et plus	84	11	4	1	5.2
35 à 49 ans	86	9	4	1	5.1
50 à 64 ans	85	10	4	1	5.3
65 ans et plus	82	15	2	1	5.3
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	89	6	-	5	5.1
Profession libérale, cadre supérieur	92	8	-	-	5.5
Profession intermédiaire	89	4	5	2	5.1
Employé	77	16	7	-	5.5
Ouvrier	85	10	5	-	5.3
Retraité	83	14	2	1	5.3
Autre inactif (*)	60	28	12	-	5.9
REGION					
Région parisienne	81	15	4	-	5.9
Nord est	85	8	7	-	5.3
Nord ouest	91	7	2	-	5.2
Sud ouest	83	13	-	4	4.8
Sud est	82	14	3	1	5.1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	88	8	4	-	4.9
Communes urbaines de province	85	11	3	1	5.2
Agglomération parisienne	82	14	4	-	5.9
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	78	15	7	-	5.5
Propriétaire	89	9	1	1	5.1
TYPE D'HABITATION					
Maison	74	18	7	1	5.3
Immeuble collectif de petite taille	93	6	1	-	4.9
Immeuble collectif de taille moyenne	88	7	3	2	5.2
Immeuble collectif de grande taille	90	7	2	1	5.4
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	88	9	3	-	4.6
8 et 9	86	13	-	1	5.5
10	80	10	9	1	5.6
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	90	8	1	1	4.6
8 et 9	86	13	1	-	5.5
10	78	12	9	1	5.7

(*) 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

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

Question : Depuis juillet 2007, les particuliers peuvent choisir leur fournisseur d'électricité ou de gaz. Vous même, avez-vous été sollicité pour changer de fournisseur ?

	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
TOTAL Oui	23	54
• Oui, pour changer de fournisseur d'électricité	21	51
• Oui, pour changer de fournisseur de gaz	9	21
Non	76	46
- Ne se prononcent pas	1	-
TOTAL	(*)	(*)

(*) 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 changer de fournisseur d'électricité	Oui, pour changer de fournisseur de gaz	Non	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	54	51	21	46	-
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	55	53	21	44	-
Femme	53	50	20	47	-
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
Moins de 35 ans	42	39	16	57	1
18 à 24 ans	35	30	15	65	-
25 à 34 ans	48	46	18	51	1
35 ans et plus	59	56	22	41	-
35 à 49 ans	61	58	25	39	-
50 à 64 ans	64	60	20	36	-
65 ans et plus	51	49	21	49	-
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Artisan ou commerçant (*)	40	40	13	60	-
Profession libérale, cadre supérieur	49	47	22	51	-
Profession intermédiaire	57	53	23	43	-
Employé	53	50	27	47	-
Ouvrier	56	53	17	43	1
Retraité	57	54	22	43	-
Autre inactif (*)	35	28	13	65	-
REGION					
Région parisienne	50	47	23	50	-
Nord est	61	58	26	38	1
Nord ouest	59	55	20	41	-
Sud ouest	46	44	22	54	-
Sud est	49	47	13	51	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	49	47	8	51	-
Communes urbaines de province	58	55	25	42	-
Agglomération parisienne	49	46	24	51	-
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT					
Locataire (ou colocataire)	56	55	24	44	-
Propriétaire	58	55	21	42	-
TYPE D'HABITATION					
Maison	55	54	20	45	-
Immeuble collectif de petite taille.....	60	56	23	40	-
Immeuble collectif de taille moyenne	58	55	24	42	1
Immeuble collectif de grande taille	56	52	20	44	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	57	54	20	43	-
8 et 9	54	51	21	46	-
10	52	50	21	47	1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins	50	48	26	50	-
8 et 9	61	55	41	39	1
10	54	48	37	46	-

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

Le fournisseur d'électricité par qui on a été sollicité

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

- Question ouverte – Réponses non suggérées -

Base : personnes ayant été sollicitées pour changer de fournisseur d'électricité, soit 51% de l'échantillon	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Gaz de France / GDF Suez	12	11
• Poweo	11	16
• Direct-Energie	1	15
• Véolia	-	2
• EDF	-	1
• Autre fournisseur	5	4
- Ne se prononcent pas	72	56
TOTAL.....	(*)	(*)

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

**En raison de la faiblesse du nombre de personnes sollicitées,
les résultats de cette question ne peuvent être ventilés**

Le fournisseur de gaz par qui on a été sollicité

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

- Question ouverte – Réponses non suggérées -

Base : personnes ayant été sollicitées pour changer de fournisseur de gaz, soit 21% de l'échantillon	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• EDF	11	12
• Gaz de France / GDF	-	9
• Direct-energie	-	9
• Poweo	6	7
• Primagaz	-	2
• Altergaz.....	-	1
• Autre fournisseur	6	12
- Ne se prononcent pas	78	64
TOTAL	(*)	(*)

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

**En raison de la faiblesse du nombre de personnes sollicitées,
les résultats de cette question ne peuvent être ventilés**

L'intention de changer de fournisseur d'électricité

Question : Vous-même, avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité ?

	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Oui	3	2
• Non	97	95
• Vous avez déjà changé de fournisseur d'électricité	-	3
TOTAL.....	100	100

L'intention de changer de fournisseur d'électricité

	Oui (%)	Non (%)	Vous avez déjà changé de fournisseur d'électricité (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	2	95	3	-
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	3	94	3	-
Femme	1	95	4	-
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans				
18 à 24 ans	3	94	3	-
25 à 34 ans	3	95	2	-
35 ans et plus				
35 à 49 ans	1	94	5	-
50 à 64 ans	1	95	4	-
65 ans et plus	1	97	2	-
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
Artisan ou commerçant (*)	-	96	4	-
Profession libérale, cadre supérieur	2	96	2	-
Profession intermédiaire	1	98	1	-
Employé	1	92	7	-
Ouvrier	2	92	6	-
Retraité	1	96	3	-
Autre inactif (*)	6	94	-	-
REGION				
Région parisienne	1	97	2	-
Nord est	1	94	5	-
Nord ouest	2	94	4	-
Sud ouest	2	94	4	-
Sud est	2	96	2	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	2	98	-	-
Communes urbaines de province	1	94	5	-
Agglomération parisienne	2	96	2	-
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT				
Locataire (ou colocataire)	3	90	7	-
Propriétaire	1	97	2	-
TYPE D'HABITATION				
Maison	1	93	6	-
Immeuble collectif de petite taille	2	95	3	-
Immeuble collectif de taille moyenne	1	95	3	1
Immeuble collectif de grande taille	1	97	2	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	4	91	5	-
8 et 9	1	96	3	-
10	1	95	4	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins	3	92	5	-
8 et 9	-	95	5	-
10	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 : Vous-même, avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz ?

Base : personnes dont le logement est raccordé au gaz de ville, soit 53% de l'échantillon	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Oui	2	2
• Non	97	96
• Vous avez déjà changé de fournisseur de gaz	-	2
- Ne se prononcent pas	1	-
TOTAL	100	100

L'intention de changer de fournisseur de gaz

	Oui (%)	Non (%)	Vous avez déjà changé de fournisseur de gaz (%)
ENSEMBLE	2	96	2
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	2	96	2
Femme	2	96	2
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans			
18 à 24 ans	4	94	2
25 à 34 ans	2	94	4
35 ans et plus			
35 à 49 ans	2	96	2
50 à 64 ans	4	94	4
65 ans et plus	4	-	-
65 ans et plus	2	96	2
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE			
Artisan ou commerçant (*)	6	-	-
Profession libérale, cadre supérieur	2	96	2
Profession intermédiaire	2	94	4
Employé	2	96	2
Ouvrier	-	-	6
Retraité	2	-	-
Autre inactif (*)	22	-	-
REGION			
Région parisienne	2	96	2
Nord est	2	96	2
Nord ouest	2	92	6
Sud ouest	6	90	4
Sud est	-	-	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	-	-	-
Communes urbaines de province	2	94	4
Agglomération parisienne	2	96	2
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT			
Locataire (ou colocataire)	2	94	4
Propriétaire	2	96	2
TYPE D'HABITATION			
Maison	2	94	4
Immeuble collectif de petite taille	2	94	4
Immeuble collectif de taille moyenne.....	2	-	-
Immeuble collectif de grande taille	2	96	2
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	4	92	4
8 et 9	-	-	2
10	4	94	2
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	4	90	6
8 et 9	4	92	4
10	4	94	2

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

Les raisons incitant à changer de fournisseur

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

	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Le prix	53	45	49
• Une offre comprenant des énergies renouvelables	27	28	23
• La qualité de service	8	12	15
• Une offre globale combinant l'énergie et des services associés	8	8	6
• Autres	1	4	4
- Ne se prononcent pas	3	3	3
TOTAL	100	100	100

Les raisons de changer de fournisseur

	Le prix	Une offre comprenant des énergies renouvelables	La qualité de service	Une offre globale combinant l'énergie et des services associés	Autres	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	49	23	15	6	4	3
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)						
Homme	48	23	16	7	4	2
Femme	51	23	13	6	4	3
AGE DE L'INTERVIEWE(E)						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	45	27	16	9	3	-
25 à 34 ans	44	24	17	10	5	-
35 ans et plus						
35 à 49 ans	51	21	14	5	5	4
50 à 64 ans	46	24	15	6	6	3
65 ans et plus	57	20	14	5	2	2
65 ans et plus	52	18	13	5	5	7
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE						
Artisan ou commerçant (*)	50	30	9	8	3	-
Profession libérale, cadre supérieur	31	33	14	14	7	1
Profession intermédiaire	43	33	10	6	5	3
Employé	55	15	16	5	9	-
Ouvrier	55	19	18	4	2	2
Retraité	52	19	15	5	4	5
Autre inactif (*)	59	15	17	9	-	-
REGION						
Région parisienne	43	22	18	10	6	1
Nord est	56	19	12	6	3	4
Nord ouest	53	21	15	5	4	2
Sud ouest	53	20	9	7	6	5
Sud est	43	30	16	6	3	2
CATEGORIE D'AGGLOMERATION						
Communes rurales	46	30	13	5	3	3
Communes urbaines de province	52	20	15	6	4	3
Agglomération parisienne	44	21	17	10	7	1
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT						
Locataire (ou colocataire)	53	19	13	7	5	3
Propriétaire	48	22	16	6	5	3
TYPE D'HABITATION						
Maison	58	17	13	4	4	4
Immeuble collectif de petite taille	50	23	14	4	6	3
Immeuble collectif de taille moyenne	56	19	15	6	2	2
Immeuble collectif de grande taille	40	25	16	11	5	3
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE						
7 et moins	54	20	14	6	5	1
8 et 9	51	24	14	7	2	2
10	44	23	16	6	6	5
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ						
7 et moins	56	27	10	5	2	-
8 et 9	55	16	18	7	2	2
10	49	14	14	8	10	5

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

L'adhésion à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix de marché

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

	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Oui	83	75
• Non	16	24
- Ne se prononcent pas	1	1
TOTAL	100	100

L'adhésion à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix de marché

	Oui (%)	Non (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	75	24	1
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	78	22	-
Femme	74	25	1
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans	71	29	-
18 à 24 ans	65	35	-
25 à 34 ans	75	25	-
35 ans et plus	77	22	1
35 à 49 ans	79	21	-
50 à 64 ans	84	16	-
65 ans et plus	69	29	2
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE			
Artisan ou commerçant (*)	81	19	-
Profession libérale, cadre supérieur	75	25	-
Profession intermédiaire	84	16	-
Employé	75	25	-
Ouvrier	73	27	-
Retraité	73	25	2
Autre inactif (*)	76	24	-
REGION			
Région parisienne	74	25	1
Nord est	77	22	1
Nord ouest	76	23	1
Sud ouest	81	19	-
Sud est	72	28	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	75	25	-
Communes urbaines de province	75	24	1
Agglomération parisienne	76	23	1
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT			
Locataire (ou colocataire)	75	24	1
Propriétaire	79	21	-
TYPE D'HABITATION			
Maison	70	28	2
Immeuble collectif de petite taille	77	23	-
Immeuble collectif de taille moyenne	77	22	1
Immeuble collectif de grande taille	84	16	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	74	26	-
8 et 9	78	21	1
10	74	26	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins	70	30	-
8 et 9	76	23	1
10	72	27	1

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

La notoriété du propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité en France

Question : Savez-vous qui est, en France, propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité à basse et moyenne tension ?

- Question ouverte – Réponses non suggérées -

	Ensemble
	(%)
• EDF/GDF-Suez	51
• L'Etat	24
• ERDF/GRDF	18
• Des entreprises privées	6
• Les collectivités locales	4
• RTE	3
• Véolia	2
- Autres (réponses non suggérées)	4
- Ne se prononcent pas	14
TOTAL.....	(*)

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

La notoriété du propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité en France

	EDF GDF- Suez	L'Etat	ERDF GRDF	Des entreprises privées	Les collectivités locales	RTE	Véolia	Autres (réponses non suggérées)	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	51	24	18	6	4	3	2	4	14
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)									
Homme	54	22	26	5	3	4	3	5	8
Femme	49	26	10	7	5	2	2	3	19
AGE DE L'INTERVIEWE(E)									
Moins de 35 ans	57	22	13	6	5	3	2	5	16
18 à 24 ans	64	19	4	7	3	1	2	5	21
25 à 34 ans	52	25	20	5	6	5	2	5	13
35 ans et plus	49	25	20	6	3	3	3	3	13
35 à 49 ans	48	27	22	6	3	4	5	3	10
50 à 64 ans	47	26	19	5	6	2	1	4	14
65 ans et plus	52	20	19	6	2	3	2	2	15
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE									
Artisan ou commerçant (*)	61	23	10	3	-	3	-	7	13
Profession libérale, cadre supérieur	54	26	27	7	4	8	3	4	3
Profession intermédiaire	53	31	16	7	3	3	3	2	10
Employé	43	24	12	3	9	1	4	5	22
Ouvrier	53	18	17	6	4	1	2	4	17
Retraité	51	23	19	6	3	2	2	3	14
Autre inactif (*)	50	31	7	-	3	4	4	3	19
REGION									
Région parisienne	56	19	18	7	3	4	2	3	11
Nord est	52	27	13	7	4	2	1	4	17
Nord ouest	49	23	21	4	3	2	3	4	14
Sud ouest	45	24	18	5	8	2	2	8	13
Sud est	53	26	18	5	3	4	4	3	12
CATEGORIE D'AGGLOMERATION									
Communes rurales	51	23	22	4	4	2	3	4	12
Communes urbaines de province	51	25	16	6	4	3	3	4	15
Agglomération parisienne	54	20	18	8	2	4	2	2	12
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT									
Locataire (ou colocation)	47	23	14	4	4	3	3	3	19
Propriétaire	50	25	22	6	4	3	3	4	10
TYPE D'HABITATION									
Maison	47	15	11	3	3	1	3	4	28
Immeuble collectif de petite taille	57	31	16	5	3	3	3	4	5
Immeuble collectif de taille moyenne	48	30	25	7	4	-	3	5	8
Immeuble collectif de grande taille	45	25	30	7	5	7	2	3	6
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE									
7 et moins	54	20	14	7	4	1	1	5	15
8 et 9	47	28	20	7	4	2	3	3	14
10	56	21	18	4	3	5	3	4	12
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ									
7 et moins	54	17	15	2	3	3	2	4	18
8 et 9	48	26	12	9	6	1	3	5	18
10	57	22	15	4	2	5	3	4	12

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

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

Question : Savez-vous qui, en France, organise le service public de distribution d'électricité et de gaz ?

- Question ouverte – Réponses non suggérées -

	Ensemble
	(%)
• EDF/GDF-Suez	54
• L'Etat	18
• ERDF/GRDF	12
• Des entreprises privées	5
• Les collectivités locales	4
• RTE	1
• Véolia	1
- Autres (réponses non suggérées)	3
- Ne se prononcent pas	18
TOTAL.....	(*)

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

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

	EDF GDF- Suez	L'Etat	ERDF GRDF	Des entreprises privées	Les collectivités locales	Véolia	RTE	Autres (réponses non suggérées)	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	54	18	12	5	4	1	1	3	18
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)									
Homme	57	20	14	5	6	1	1	2	14
Femme	52	16	9	4	3	1	1	4	22
AGE DE L'INTERVIEWE(E)									
Moins de 35 ans	57	12	7	4	2	1	1	3	26
18 à 24 ans	55	10	3	4	1	3	-	2	33
25 à 34 ans	58	13	10	4	2	-	2	4	21
35 ans et plus	54	20	14	5	6	1	1	3	15
35 à 49 ans	55	21	14	6	6	2	1	4	13
50 à 64 ans	51	23	15	3	4	1	-	2	15
65 ans et plus	54	16	12	5	7	1	1	4	17
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE									
Artisan ou commerçant (*)	54	20	10	3	11	-	-	3	19
Profession libérale, cadre supérieur	46	22	16	8	5	2	3	5	12
Profession intermédiaire	61	13	10	6	7	2	1	2	16
Employé	45	21	10	5	1	2	-	7	25
Ouvrier	58	12	12	2	2	1	2	2	25
Retraité	55	20	12	5	5	1	-	3	16
Autre inactif (*)	61	22	3	7	5	-	-	-	17
REGION									
Région parisienne	49	19	12	7	3	2	1	5	19
Nord est	59	17	10	4	5	-	-	2	18
Nord ouest	54	16	13	4	5	2	2	4	18
Sud ouest	61	19	9	8	2	-	-	4	15
Sud est	53	18	12	2	6	2	1	2	19
CATEGORIE D'AGGLOMERATION									
Communes rurales	57	16	11	5	4	2	2	4	18
Communes urbaines de province	55	18	12	4	5	1	1	3	18
Agglomération parisienne	47	19	12	6	3	2	1	5	20
STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT									
Locataire (ou colocation)	54	14	10	7	4	1	2	3	21
Propriétaire	55	20	14	4	5	1	1	4	14
TYPE D'HABITATION									
Maison	55	13	12	3	2	1	-	4	25
Immeuble collectif de petite taille	56	21	11	3	5	2	1	3	12
Immeuble collectif de taille moyenne	52	23	12	6	6	1	1	4	13
Immeuble collectif de grande taille	55	21	17	7	8	-	2	3	10
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE									
7 et moins	53	15	11	5	4	1	-	3	26
8 et 9	54	21	12	5	4	1	1	3	15
10	56	16	13	3	5	1	1	4	16
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ									
7 et moins	54	16	8	3	5	1	2	5	23
8 et 9	53	19	8	6	7	1	-	3	20
10	51	22	10	2	4	2	1	2	16

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