



Mars 2010

Sixième baromètre FNCCR – IFOP : synthèse

**95% des Français ne souhaitent pas changer de fournisseur
Entreprises et élus toujours déçus par l'ouverture à la concurrence
La dégradation de la qualité se confirme
Les Français favorables à l'enfouissement des réseaux
Les Français ignorent que les réseaux appartiennent aux collectivités**

Concurrence

Depuis le 1^{er} juillet 2007, les marchés énergétiques sont ouverts à la concurrence pour tous les clients particuliers.

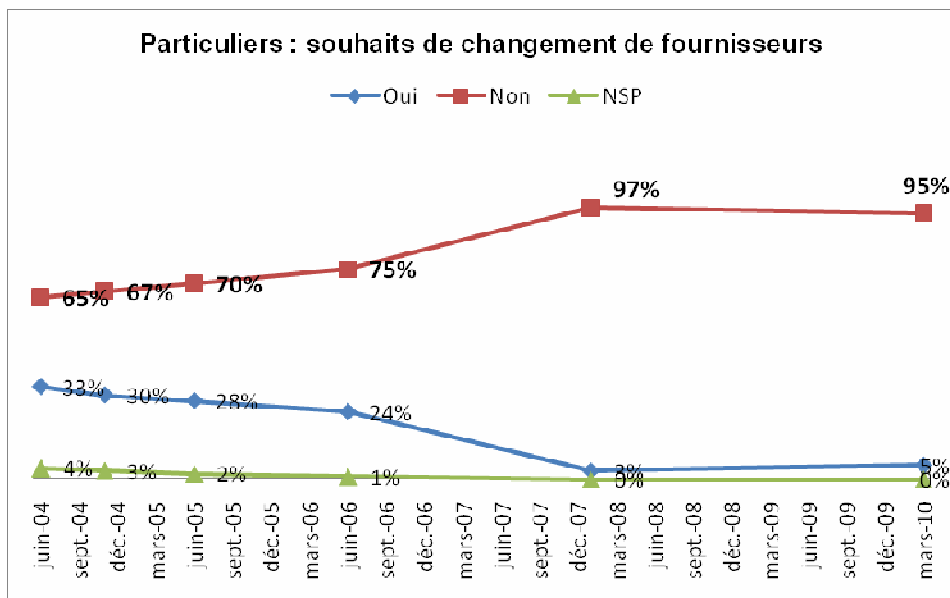
- Près de trois ans après, cette ouverture est un échec : 95 % des Français ne souhaitent pas changer de fournisseur de gaz ou d'électricité.
- Du côté des entreprises et des élus, le désintérêt vis-à-vis du marché reste à un niveau très élevé : 96% des maires veulent garder leur fournisseur historique ! et seuls 6% des chefs d'entreprise sont tentés par la concurrence...
- A noter aussi que trois Français sur quatre sont favorables à la réversibilité.
- 85% des chefs d'entreprises connaissant le dispositif du Tartam plaident pour son maintien.

Réseaux d'électricité et de gaz

- Sur les réseaux d'électricité, la perception d'une dégradation de la qualité se confirme.
- L'enfouissement des réseaux, même au prix d'un surcoût, recueille l'avis favorable de 56% des Français.
- Dans leur très grande majorité, les Français et les élus ne savent pas que les réseaux de distribution d'électricité et de gaz appartiennent aux communes ou à des groupements intercommunaux.

Concurrence : les Français rétifs

Près de trois ans après l'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence, celle-ci ne séduit pas. Lors des premiers baromètres FNCCR-IFOP, environ un tiers des Français souhaitaient pouvoir changer de fournisseur. Depuis que le marché est ouvert à la concurrence (juillet 2007), ils ne sont plus que 5%.



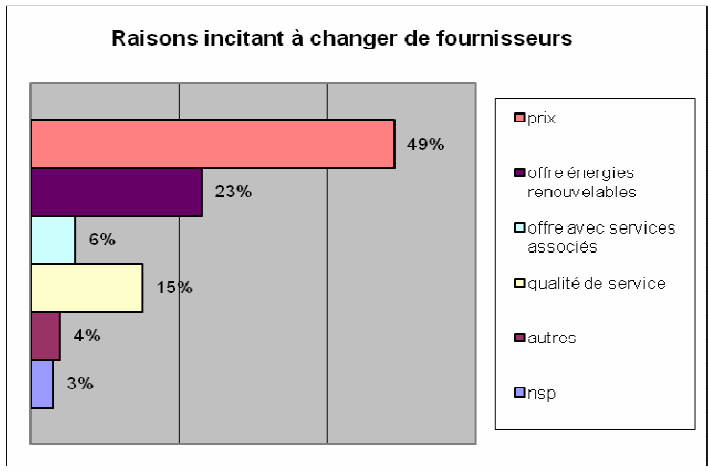
Clients domestiques : intention de changer de fournisseur

	juin 2004	nov. 2004	juin 2005	juin 2006	janv. 2008 él - gaz	mars. 2010 él - gaz
Oui	33%	30%	28%	24%	3% - 2%	2% - 2%
Non	65%	67%	70%	75%	97% - 97%	95% - 96%
Chgt fait	-	-	-	-	0% - 1%	3% - 2%
NSP	4%	3%	2%	1%	0% - 1%	0% - 0%

Avec respectivement 3% et 2% de Français qui ont déjà changé de fournisseur d'électricité et de gaz, l'échantillon est conforme aux indications fournies par ERDF et la Commission de régulation de l'énergie.

Qu'est-ce qui pourrait inciter les particuliers à jouer le jeu de la concurrence ? D'abord, de meilleurs prix (49%), ensuite une offre d'énergie « verte » puis... de meilleurs services (15%).

La demande d'une meilleure qualité de service progresse fortement sur les trois derniers baromètres : 8% des Français en faisaient un élément clef de leur intention de changer de fournisseur en 2006, puis 12% en 2008 et 15% en 2010. Il y a là une manifestation claire de la perception par les Français d'une dégradation de la qualité de service.

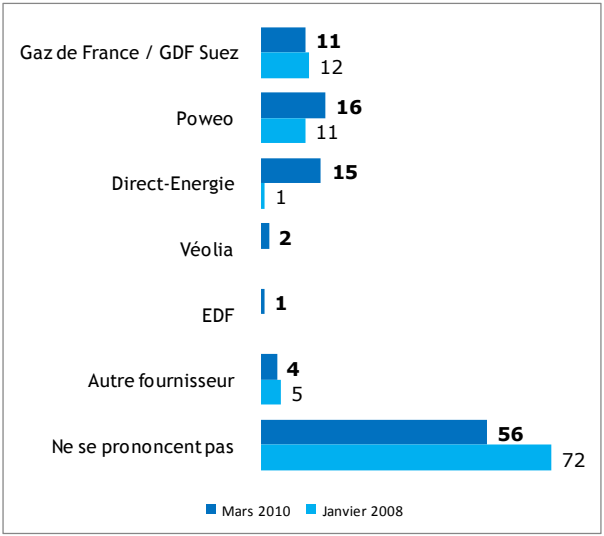


La réversibilité approuvée

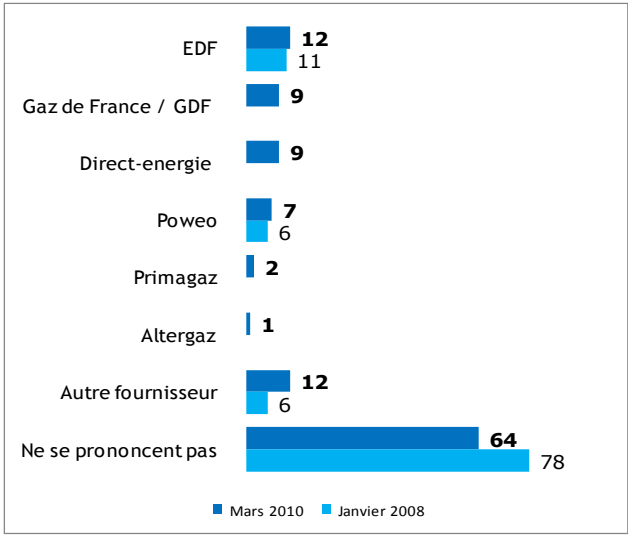
La réversibilité (possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir testé le marché) est entrée dans les mœurs : 75% des Français y sont favorables. L'adhésion est cependant moins massive qu'en janvier 2008 (83% de réponses favorables).

Notoriété des fournisseurs

Il a été demandé aux Français sollicités par des fournisseurs alternatifs de nommer ce ou ces fournisseurs. On observe une forte progression en notoriété spontanée de Direct énergie.



Démarchages électricité



démarchages gaz

La concurrence : un non événement pour les maires et chefs d'entreprise ?

Du côté des entreprises et des élus, éligibles depuis deux ans, la concurrence ne fait plus recette. Ils restent très peu nombreux à vouloir changer de fournisseur : à peine 4% des maires (4% pour l'électricité, 2% pour le gaz) et 6% des chefs d'entreprise !

Ce scepticisme est à rapporter à la connaissance du marché : les entrepreneurs et les élus connaissent le marché, mais n'ont pas l'intention de changer.

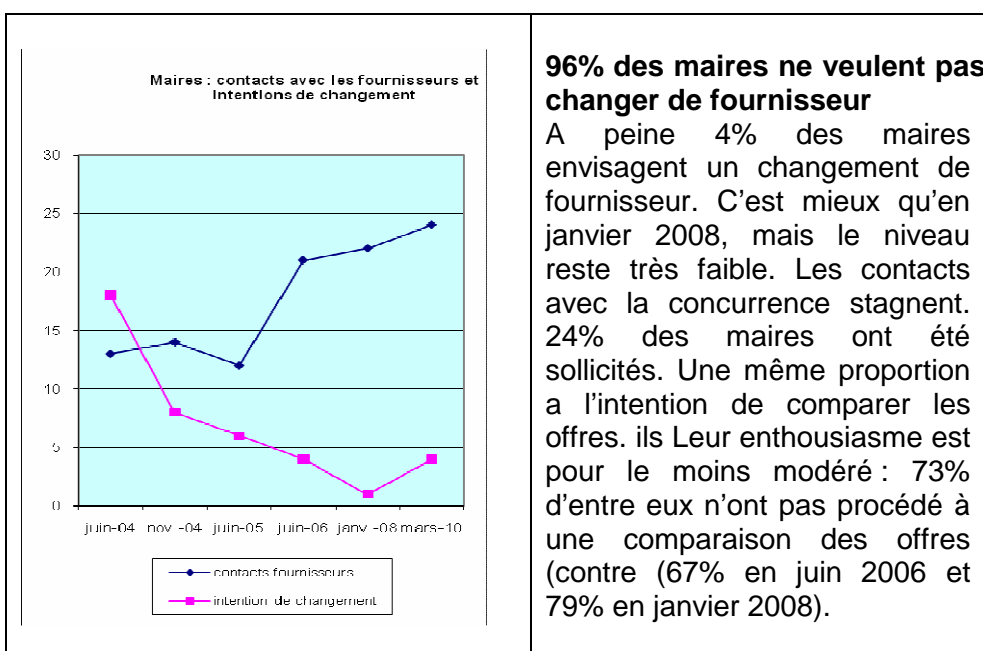
Seuls 5% des chefs d'entreprise estiment que l'ouverture à la concurrence a un impact satisfaisant sur leur activité. Un pourcentage à rapporter aux 10% qui jugent cet impact négatif et, surtout, aux 85% qui estiment que cela n'a rien changé.

Même désintérêt chez les élus : pour 3% l'ouverture à la concurrence a un impact satisfaisant pour leur commune, 9% la jugent négativement et 88% estiment que cela n'a rien changé.

Les fournisseurs semblent y croire de moins en moins. Seuls 26% des chefs d'entreprise ont été contactés récemment, contre 42% en juin 2006, 33% en 2008. A noter qu'il reste encore 9% de chefs d'entreprises qui ignorent la possibilité de changer de fournisseur.

Entreprises : contacts avec des fournisseurs autres qu'EDF ou GDF

	juin 2004	nov. 2004	juin 2005	juin 2006	janv. 2008	mars. 2010
Oui	4%	14%	26%	42%	33%	26%
Non	96%	86%	74%	58%	67%	74%



Maires : intention de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz

	juin 2004	nov. 2004	juin 2005	juin 2006	janv. 2008	Mars 2010
Oui	18%	8%	6%	4%	0%	4%
Non	82%	88%	88%	92%	99%	96%
Changement en cours ou effectué	-	-	-	3%	1%	0%
NSP	-	4%	6%	1%	0%	0%

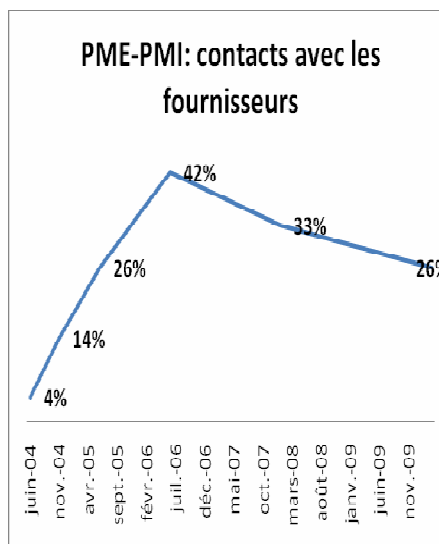
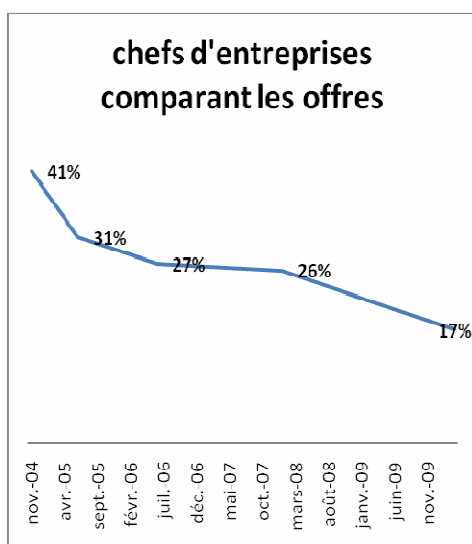
La concurrence reste donc un non événement pour les élus locaux : 88% estiment que cela n'a rien changé pour leur commune (chiffre stable). Le bilan est d'autant plus mitigé que 3% que la concurrence a eu un effet négatif pour leur commune (9% y voient des retombées positives).

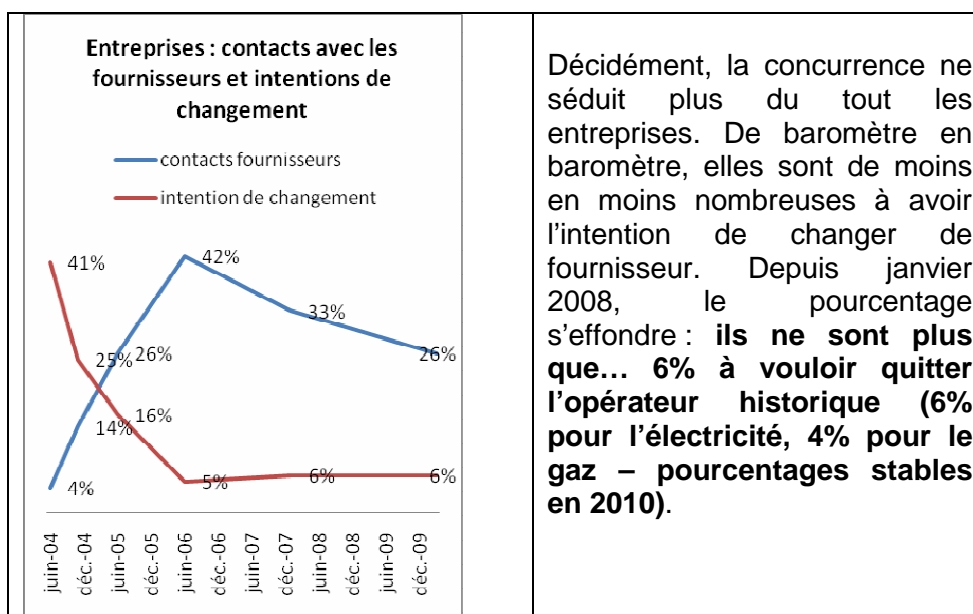
Il ne s'agit pas d'une méconnaissance du secteur car **98% des maires savent que les marchés sont ouverts à la concurrence.**

La concurrence ne séduit plus les chefs d'entreprise

9 chefs d'entreprises sur 10 savent que les marchés sont ouverts à la concurrence. Mais celle-ci continue à les laisser de marbre. Ils ne sont plus que 17% à comparer les offres, un pourcentage qui diminue régulièrement depuis le lancement du baromètre. Il est à noter que, depuis 2006, les fournisseurs alternatifs les démarchent de moins en moins.

Pour 85% d'entre eux, l'ouverture des marchés n'a rien changé. 10% jugent la concurrence satisfaisante et 5% l'estiment non satisfaisante.





Entreprises : intention de changer de fournisseur d'électricité

	juin 2004	nov. 2004	juin 2005	juin 2006	janv. 2008	mars 2010
Oui	41%	25%	16%	5%	3%	3%
Non	59%	72%	82%	87%	94%	94%
Changement en cours ou effectué	-	-	-	7%	3%	3%
NSP	-	3%	2%	1%	0%	0%

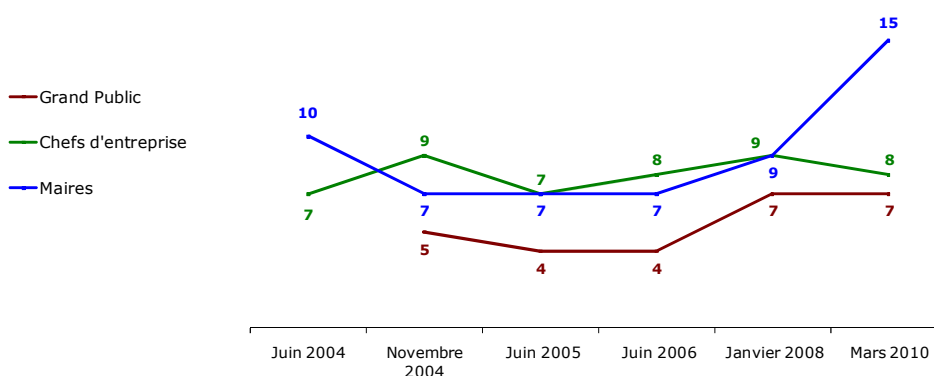
Le Tartam plébiscité

Dans le cadre du baromètre 2010, les chefs d'entreprise ont été interrogés pour la première fois sur le tarif transitoire d'ajustement au marché, dit Tartam. 84% n'en ont jamais entendu parler mais 4% savent précisément de quoi il s'agit (12% en ont vaguement entendu parler). Parmi ceux qui connaissent le Tartam (16% de l'échantillon), une très forte majorité (85%) est favorable au maintien du Tartam.

Réseaux d'électricité et de gaz

Sur les réseaux d'électricité, la perception d'une dégradation de la qualité se confirme

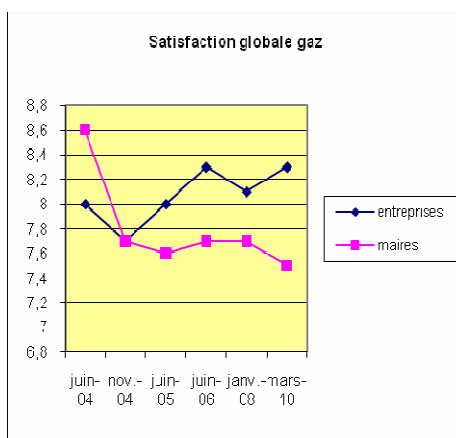
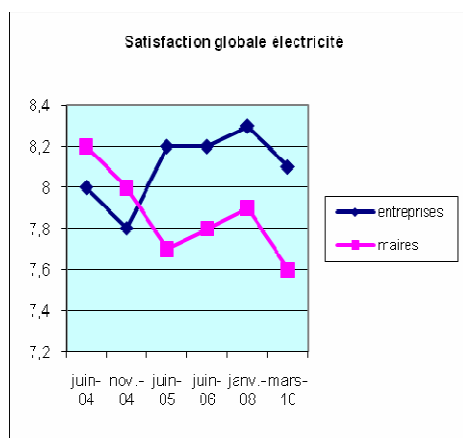
La perception de variations de tension oscille entre 11 et 16% selon les populations concernées. La perception de micro-coupures oscille de 10% (chefs d'entreprises) à 19% (chez les maires). Ce qui signifie que près d'un maire sur 5 perçoit « souvent » de telles coupures. S'agissant des coupures longues (plus de 1 minute), 5% des Français en ont vécu « souvent » (7% des maires). Du côté des élus, une progression forte de l'insatisfaction est à observer : à la question : « au cours des deux dernières années, diriez-vous que les coupures d'électricité ont été en nombre raisonnable ou trop nombreuses ? », 15% répondent oui.



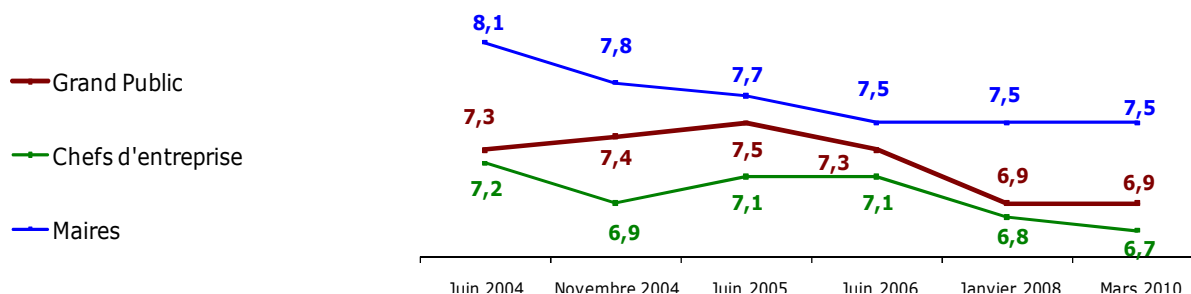
Récapitulatif : coupures d'électricité « trop nombreuses »

L'appréciation globale de la qualité en électricité et en gaz reste positive.

Cependant, si elle progresse globalement pour les entreprises depuis 2004, chez les élus, la tendance à la baisse est notable.



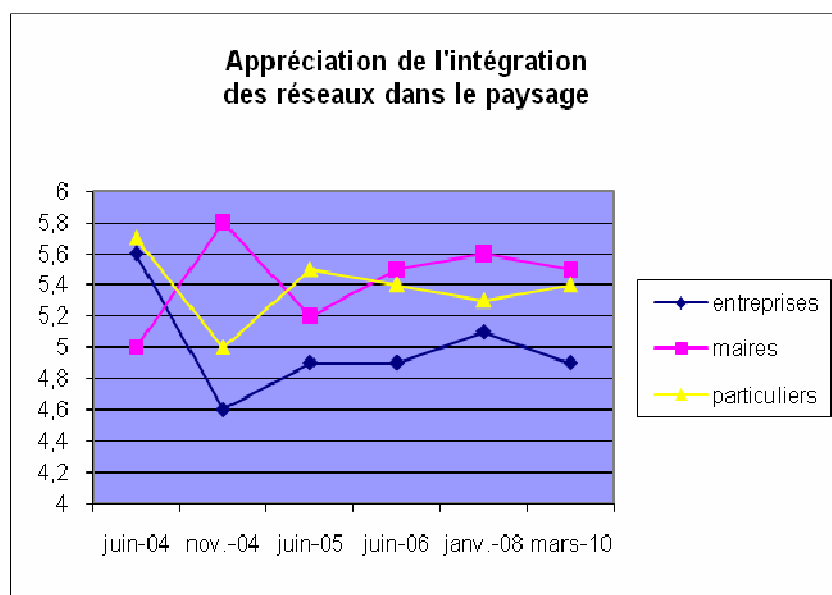
Plusieurs sujets deviennent préoccupants : on observe ainsi une satisfaction en baisse sensible sur les aspects techniques et commerciaux de la fourniture d'électricité et une diminution régulière de l'appréciation de la « compétence des interlocuteurs en cas de problème » par les entreprises et les élus.



Electricité : la compétence des interlocuteurs en cas de problème

Pour le gaz, le jugement est à peine moins sévère, la notion de « compétence des interlocuteurs en cas de problème » obtenant des notes situées entre 6,8 (grand public) et 7,4 (maires) – 7,1 pour les entreprises. Il en va de même pour la rapidité d'intervention en cas de problème (notes s'étalant de 7,1 à 7,7). Même si la satisfaction revue à la hausse chez les chefs d'entreprise, au sujet des services d'intervention et de dépannage du gaz, la baisse reste tendancielle.

Les réseaux électriques aériens sont sévèrement jugés par les Français. En termes d'esthétique, ils obtiennent à peine la moyenne, qu'il s'agisse de l'intégration des poteaux et lignes dans leur commune ou dans le paysage en général.

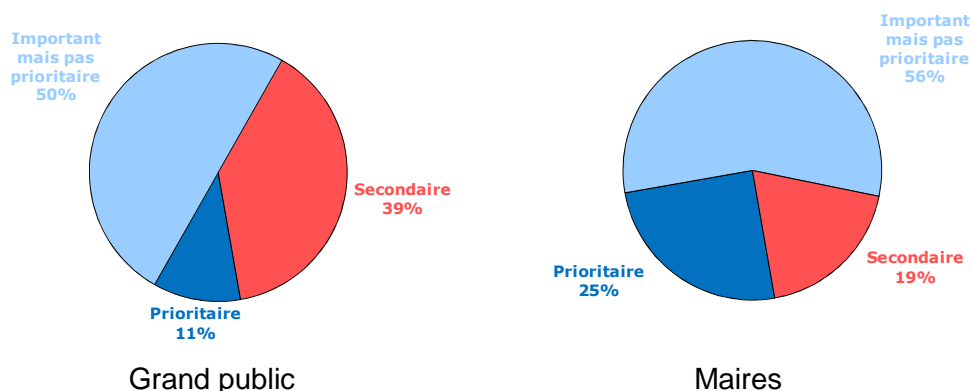


Enfourir les réseaux ?

Interrogés sur les enjeux de sécurisation des réseaux, « même au prix d'un surcoût », les Français continuent de s'y montrer favorables (56% contre 58% en 2008). Cette préoccupation est d'autant plus forte que l'on habite en zone rurale (où la proportion atteint 64%).

Interrogés sur la proposition de la FNCCR de consacrer 8 milliards d'euros en 8 ans pour sécuriser les parties les plus vulnérables du réseau, les Français s'y disent favorables : 61% (dont 11% jugent que c'est prioritaire). Les élus sont encore plus sensibles à cette préoccupation : 81% y sont favorables (dont 25% jugent que c'est un sujet prioritaire).

Ces résultats témoignent sans doute de la perception croissante des Français (et surtout des élus) que les réseaux se fragilisent et qu'il faudra investir pour y remédier.



L'organisation du service public de distribution d'électricité et de gaz

Pour la première fois dans ce baromètre, les Français ont été interrogés sur l'organisation du service public de distribution d'électricité.

Cette organisation repose sur la propriété, par les collectivités locales, des réseaux de distribution d'électricité et de gaz. Cette réalité est méconnue des Français qui attribuent spontanément la propriété des réseaux à EDF et GDF Suez (ou leurs filiales ERDF et GRDF), qui n'en sont que les concessionnaires.

Seuls 4% des Français savent que ces réseaux appartiennent aux communes (ou à des groupements intercommunaux). S'agissant des maires, c'est à peine mieux (9%).

Il en va de même pour l'organisation du service public : celui-ci est organisé par les communes et, le plus souvent, délégué à ERDF et GRDF. Là encore, très peu de Français savent que le service public de distribution d'électricité et de gaz est une compétence communale.

Après quelque six décennies de monopole public d'EDF et Gaz de France, ces résultats ne sont guère surprenants. **Ils montrent que, dans des marchés ouverts à la concurrence, les Français et leurs élus doivent se réappropriier ces services publics locaux essentiels.**

Il est à observer que la notoriété spontanée d'ERDF et GRDF se situe à un bon niveau (18% des Français mais 47% des maires) pour ces entreprises qui ont à peine deux ans d'existence.

Caractéristiques de l'enquête

Le sixième baromètre « les Français et l'énergie » a été conduit par l'IFOP pour la FNCCR, entre le 11 et le 17 mars 2010, auprès de 863 personnes, représentatives de la population française, âgée de 18 ans et plus, de 501 chefs d'entreprise, représentatifs des entreprises de 0 à 49 salariés et réalisant moins de 10 M€ de chiffre d'affaires, de 301 maires, représentatifs de la population des maires.

Contact : Jean-Marc PROUST (FNCCR)
06 22 93 17 29 / 03 86 33 95 13 (jours fériés) / 01 40 62 16 38

IFOP : François KRAUS (01.72.34.94.64 / 06.61.00.37.76 /
francois.kraus@ifop.com)

La FNCCR

Créée en 1934, la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) est une association regroupant près de 500 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de communications électroniques, de valorisation des déchets, que ces services soient délégués (en concession) ou gérés directement (en régie).

Les collectivités locales sont propriétaires des réseaux de distribution d'électricité basse et moyenne tension.

www.fnccr.fr / www.claierenergie.fr / www.energie2007.fr / www.servicedeau.fr /