



RAPPORT 2016

Enquêtes de satisfaction

auprès des clients du gaz
et de l'électricité dans les communes
adhérentes du Sigeif



SERVICE PUBLIC
DU GAZ, DE L'ÉLECTRICITÉ
ET DES ÉNERGIES LOCALES
EN ÎLE-DE-FRANCE

SOMMAIRE

RAPPEL DU CONTEXTE DE L'ÉTUDE	III
SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ET PREMIERS ENSEIGNEMENTS	V à XX

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE ÉLECTRICITÉ 1

L'OUVERTURE DES MARCHÉS ET SES CONSÉQUENCES, LE CHOIX DES FOURNISSEURS	3
L'UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ, LA SÉCURITÉ ET LE CONTRÔLE DES INSTALLATIONS	7
LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES	10
LE PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ, LA FACTURATION, LES TAXES ET LES TARIFS SOCIAUX	12
LES ATTENTES DES CLIENTS, LES PERTURBATIONS DE DISTRIBUTION, L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES	16
LE RÔLE DES COMMUNES, LE POUVOIR DES MAIRES	22
LA MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION, SES MOTIVATIONS	23

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE GAZ 25

PROFIL DES UTILISATEURS ET USAGES DU GAZ	27
L'OUVERTURE DES MARCHÉS ET SES CONSÉQUENCES, LE CHOIX DES FOURNISSEURS	30
L'UTILISATION DU GAZ, LA SÉCURITÉ ET LE CONTRÔLE DES INSTALLATIONS	34
LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES	37
LE PRIX DU GAZ, LA FACTURATION, LES TAXES ET LES TARIFS SOCIAUX	38
LA QUALITÉ DU GAZ, DE SA DISTRIBUTION ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES	42
LE RÔLE DES COMMUNES, LE POUVOIR DES MAIRES	44
LA MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION, SES MOTIVATIONS	45
GAZ NATUREL, BIOGAZ, GAZ DE SCHISTE	47

ANNEXES

LES MÉTHODOLOGIES ET LES ÉCHANTILLONS	A1 à A4
---	---------

RAPPEL DU CONTEXTE

Afin d'optimiser la qualité de service aux usagers du gaz et de l'électricité, le Sigeif (Syndicat intercommunal pour le gaz et l'électricité en Île-de-France) a mis en place un baromètre de suivi de la satisfaction des usagers de ses communes adhérentes.

Les objectifs de ces baromètres sont de suivre l'évolution :

- du niveau de satisfaction des usagers sur la perception de la qualité du service délivré par leur fournisseur de gaz et d'électricité ;
- des attentes et degrés d'intérêt vis-à-vis des services spécifiques ;
- de l'opinion des usagers au regard de l'organisation actuelle de la distribution de l'énergie domestique et au regard de ses perspectives d'évolution ;
- de s'interroger sur les pratiques en matière d'économie d'énergie.

Le présent rapport expose les résultats de la 20^e vague de ce baromètre.

SYNTHÈSES DES RÉSULTATS

ET PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

L'utilisation du gaz et de l'électricité

Les usagers du gaz comme ceux de l'électricité utilisent ces énergies prioritairement pour la cuisine : 80 % pour ceux du gaz, 61 % pour ceux de l'électricité. Viennent ensuite la production d'eau chaude, respectivement 59 et 43 %, et le chauffage, 58 et 42 % (avec, pour ce dernier, des gains respectifs de 4 et 7 points par rapport à 2015). Il est toutefois remarquable de noter que 28 % des personnes interrogées déclarent n'utiliser l'électricité que pour leur éclairage, soit une progression de 11 points par rapport à 2008.

Bien que l'usage du gaz dit « de ville » ait perdu près de 20 points en une quinzaine d'années, il s'est, depuis cinq ans, stabilisé autour de 47 %.

Près de la moitié des Franciliens (49 %) déclarent n'utiliser ni le gaz de ville ni le gaz en bouteille, alors que 21 % d'entre eux bénéficient du raccordement (ils n'étaient que 10 % en 2010) et que ceux qui ne sont pas raccordés ne sont que 28 % à souhaiter l'être (à noter, toutefois, un gain de 6 points par rapport à 2015). C'est plus particulièrement notable chez les artisans (53 %) et les moins de 35 ans (45 %), alors que les retraités ne sont que 9 % à manifester ce souhait.

L'ouverture des marchés

La proportion d'interviewés qui considèrent que l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité à la concurrence est un gage d'amélioration (que ce soit en matière de service, d'approvisionnement ou de prix) est très forte et, sauf en matière de prix, en augmentation par rapport aux années précédentes.

Les évolutions positives sont observées tant parmi les utilisateurs du gaz que parmi ceux de l'électricité. Pour les usagers du gaz, plus de huit sur dix considèrent que la concurrence a des effets favorables sur le service à la clientèle (85 %, + 18 points par rapport à 2005) ainsi que sur la garantie d'approvisionnement (78 %, + 19 points par rapport à 2002) et sur les interventions à domicile (78 %, + 21 points par rapport à 2000). De fortes augmentations sont également observées lorsqu'il s'agit d'attribuer à la libéralisation du marché du gaz des avantages en termes de qualité du gaz (74 %, + 23 points par rapport à 2006), de sécurité des personnes (73 %, + 12 points par rapport à 2000) ou encore d'environnement (68 %, + 11 points par rapport à 2000).

Les usagers de l'électricité présentent un point de vue encore plus favorable que ceux du gaz, avec une même tendance dans les évolutions. Les prix (86 %, + 1 point par rapport à 2015) et le service à la clientèle (86 %, + 2 points par rapport à 2015, + 24 points par rapport à 2006) constituent les deux postes qui sont jugés comme bénéficiant le plus de l'ouverture à la concurrence. 80 % des utilisateurs estiment que les avantages concernent également la garantie d'approvisionnement (+ 2 points par rapport à 2015, + 18 points par rapport à 2001) et les interventions à domicile (79 %, + 3 points par rapport à 2015, + 7 points par rapport à 2008). Plus de sept usagers sur dix identifient des évolutions positives en termes de qualité de l'électricité (81 %, + 7 points par rapport à 2015), de sécurité des personnes (78 %, + 5 points par rapport à 2015, + 17 points par rapport à 1999) et surtout d'environnement (76 %, + 3 points par rapport à 2015, + 20 points par rapport à 1999).

Très favorables à l'ouverture à la concurrence, les Franciliens sont toutefois réticents à changer de fournisseur : plusieurs années après l'ouverture à la concurrence, le fait d'avoir changé de fournisseur ne concerne toujours qu'une faible part, quoique en légère progression, des usagers du gaz (17 %, + 3 points par rapport à l'an dernier) et de l'électricité (15 %, + 5 points).

Si l'on considère l'évolution de cet indicateur depuis 2007, cette proportion ne cesse de progresser, avec, toutefois, pour le gaz, une très forte disparité (écarts de 15 points) entre les différents départements ; c'est aussi le cas pour l'électricité, quoique dans une moindre mesure (écarts de 9 points).

Contexte économique oblige, la toute première motivation, et de très loin, des interviewés pour changer de fournisseur est l'obtention d'un prix plus avantageux (73 % pour le gaz et 69 % pour l'électricité), mais il faut noter que ce critère entre de moins en moins en ligne de compte : une perte de 9 points depuis 2013 a été enregistrée pour les usagers du gaz et de 10 pour ceux de l'électricité.

La principale raison de ne pas changer de fournisseur vient de la satisfaction des utilisateurs à l'égard de leur fournisseur actuel ; c'est le cas de 65 % des interviewés utilisateurs du gaz et de 71 % de ceux de l'électricité, score en très nette progression pour les utilisateurs de l'électricité (3 points par rapport à 2015 et 15 points par rapport à 2011).

Le manque d'information est, quant à lui, en net recul parmi les raisons prioritaires de ne pas changer de fournisseur. C'est ainsi que la proportion des usagers du gaz invoquant cette cause est passée de 22 à 16 % et celle des usagers de l'électricité de 43 à 26 %.

Il faut également remarquer qu'un usager sur cinq de l'électricité comme du gaz considère que, finalement, toutes les offres sont équivalentes (respectivement 18 % et 21 %).

Même si elles sont en régression quasi constante depuis 2008, on ne peut que constater que les parts de marché des opérateurs historiques demeurent à un niveau très élevé en Île-de-France : 66 % pour ENGIE (ex GDF Suez) pour la fourniture de gaz, contre 88 % en 2008 ; et 78 % pour EDF pour la fourniture d'électricité, contre 97 % en 2008. Il faut toutefois noter qu'EDF, pour la fourniture de gaz, connaît une belle progression depuis 2012 : 10 % contre 19 % aujourd'hui ; ENGIE connaît une progression quasi parallèle pour la fourniture d'électricité, quoique étant

partie de plus bas : 2 % en 2008 contre 14 % aujourd'hui. La place des autres opérateurs demeure ainsi très marginale, n'atteignant pas même 5 % pour les mieux placés d'entre eux.

EDF et ENGIE (ex GDF Suez) sont toujours très majoritairement perçues comme des entreprises à caractère commercial (89 % des usagers du gaz et 83 % des utilisateurs de l'électricité) et restent les acteurs les mieux placés pour satisfaire aux obligations d'intérêt général (respectivement 75 % et 80 %).

L'utilisation et les risques encourus

L'aspect pratique du gaz fait la quasi-unanimité (92 %), mais on remarquera une légère érosion du score enregistré : perte progressive de 5 points depuis 1999, première année de ce baromètre ; et la garantie de son approvisionnement obtient un score de 81 %, en perte de 4 points par rapport à l'an dernier et de 13 points depuis 1999. Il est perçu comme une énergie garantissant la sécurité par 71 % des utilisateurs (en perte de 6 points depuis 2015) ; 70 % (gain de 22 points depuis 2010!) le considèrent comme une source d'énergie bon marché et 64 % (mais perte de 24 points depuis 1999) propre pour l'environnement.

Le niveau de perception des risques, tout en demeurant relativement élevé, marque une légère baisse : crainte d'explosion 69 % (perte d'1 point par rapport à 2015), d'incendie 65 % (perte de 2 points), risque d'une coupure d'alimentation 40 % (perte de 6 points) ; seule la crainte d'asphyxie marque une légère augmentation : 73 % contre 70 % en 2015.

On notera que, comme les années précédentes, les femmes sont beaucoup plus craintives face à ces risques que les hommes : 10 points de plus pour la crainte d'explosion (74 % contre 64),

13 points pour celle d'incendie (71 contre 58), et 12 points pour la crainte d'asphyxie (78 % contre 66 %).

75 % des utilisateurs de gaz attribuent ces risques à la qualité de leur installation intérieure, à quasi-égalité avec une imprudence de leur part (74 %) et, alors que l'état du réseau public n'est cité que par 59 % d'entre eux, le manque d'information sur les précautions à prendre demeure à un niveau très élevé : 63 %.

S'agissant des utilisateurs de l'électricité, les facteurs de risques sont identifiés dans des proportions bien moindres ; le principal facteur de risque demeure la qualité de l'installation intérieure (pour 57 % des usagers, soit une augmentation de 5 points par rapport à 2015), mais peu devant l'imprudence d'une personne du foyer (55 %, stabilité par rapport à 2015) ; le manque d'information sur les précautions à prendre ou l'état du câble d'alimentation extérieur n'intervenant que pour, respectivement, 44 et 41 %.

Conscients en matière de sécurité de l'importance de la qualité de leur installation, la quasi-totalité des utilisateurs semblent toutefois bien confiants dans celle de leur propre foyer ; c'est le cas de 93 % d'entre eux pour le gaz et de 96 % pour l'électricité (relative stabilité des résultats).

72 % des utilisateurs du gaz déclarent avoir déjà fait vérifier leur installation par un professionnel agréé, soit une perte de 3 points par rapport à l'an dernier ; 39 % d'entre eux affirment le faire chaque année, soit 4 % de moins qu'en 2015. Il est inquiétant de constater que 27 % des usagers interrogés répondent ne l'avoir jamais fait, soit une progression de 3 points par rapport à l'an dernier.

Les résultats pour les utilisateurs de l'électricité en sont bien éloignés : 55 % seulement ont déjà fait procéder à une telle vérification, mais ce résultat est encourageant car en progression de 7 points par rapport à 2015.

Le contrôle technique obligatoire à la charge des usagers reste très controversé : 78 % des usagers de l'électricité et 65 % de ceux du gaz (en progression de 5 points par rapport à 2015) y sont plutôt opposés.

Le service clientèle

Plus d'un tiers (36 %) des usagers de l'électricité et plus de la moitié (51 %) de ceux du gaz déclarent n'avoir aucune relation avec le service clientèle.

Mais, lorsque c'est le cas, le téléphone demeure le moyen privilégié pour le faire (36 % des usagers du gaz et 46 % de ceux de l'électricité), devant le courrier postal (respectivement 16 et 35 %) ; étonnamment, Internet demeure loin derrière (14 % pour les utilisateurs du gaz et 29 % pour ceux de l'électricité).

Les motifs qui poussent les utilisateurs à cette prise de contact diffèrent nettement selon qu'ils sont usagers du gaz ou de l'électricité ; seule la recherche d'information sur les économies d'énergie est à quasi-égalité chez les usagers des deux énergies (35 % pour le gaz, particulièrement notable chez les ouvriers puisqu'elle atteint 51 %, et 36 % pour l'électricité), sans pour autant marquer de progression marquée dans le temps.

L'utilisateur d'électricité fait appel à son fournisseur surtout pour modifier son abonnement (35 %, avec toutefois un recul de 6 points par rapport à 2013) et, ensuite, pour un dépannage de l'installation personnelle (22 %, soit un gain de 5 points par rapport à la vague précédente).

Pour les utilisateurs du gaz, arrivent en deuxième et troisième positions, mais assez loin derrière, un problème de mise en service (27 %) et, à égalité, la contestation d'une facture.

Les autres motifs de contact sont cités de manière secondaire, qu'il s'agisse du gaz ou de l'électricité : dépannage de l'installation personnelle (16 % des utilisateurs du gaz), coupure (16 % des usagers du gaz et 20 % de ceux de l'électricité) ou difficultés de paiement (16 % des usagers du gaz et 7 % des utilisateurs de l'électricité).

Qu'il s'agisse des utilisateurs de gaz ou d'électricité qui ont pris contact avec leur fournisseur, l'accueil au service téléphonique obtient un niveau de satisfaction très élevé, atteignant respectivement 92 % et 96 %, en légère mais quasi constante progression depuis 2008.

Les autres jugements concernant l'accueil téléphonique réunissent des niveaux de satisfaction quasiment aussi élevés, quel que soit le type d'énergie utilisée.

Après une hausse significative de 2013 à 2014 chez les utilisateurs de gaz quant à la solution apportée, puis une chute importante (6 points) de 2014 à 2015, cette attente connaît à nouveau un niveau de satisfaction remarquable (90 %).

À propos de l'accueil, globalement, il faut, relever que la disparité constatée l'an dernier entre les différents départements tend à diminuer nettement. Les écarts de 13 points relevés en 2015 se limitent, cette année, à 10 points tant pour le gaz que pour l'électricité.

Le prix du gaz et de l'électricité

La perception de la cherté de l'énergie, qu'il s'agisse du gaz ou de l'électricité, manifeste des variations annuelles, en plus ou en moins, vraisemblablement liées aux annonces de hausse ou de baisse du coût de ces énergies.

C'est ainsi que, cette année, on enregistre une baisse depuis 2010, que l'on peut qualifier de « chute », de 25 points pour l'électricité (dont 5 points par rapport à 2015) et de 22 points pour le gaz, malgré une hausse de 5 points par rapport à 2015 !

Dans les deux cas, ce sont les artisans et les commerçants les plus sensibles à cet égard : respectivement 63 et 68 %, une hausse de 5 points pour l'électricité et de 19 points pour le gaz par rapport à 2015.

Les utilisateurs du gaz comme ceux de l'électricité ne tiennent pas l'ouverture à la concurrence pour principale responsable de l'augmentation du prix de leur énergie, mais considèrent que les raisons de cette augmentation se trouvent davantage dans l'augmentation des coûts de production ; pour l'électricité, 64 % contre 31 % pour l'ouverture à la concurrence ; pour le gaz, respectivement 67 % contre 29 %.

L'avis des artisans et commerçants abonde en ce sens, à un niveau de 17 points au-dessus de la moyenne pour le gaz et de 16 points pour l'électricité.

L'électricité, le gaz, les taxes et les tarifs sociaux

La CSPE et la TCFE figurant sur leur facture sont l'objet de l'attention de seulement 39 % des utilisateurs de l'électricité (– 6 points par rapport à 2014). Les retraités et les ouvriers y sont les plus attentifs, puisqu'ils sont respectivement 44 et 47 % (soit 15 et 18 points de plus que la moyenne) à y prêter attention.

Mais, pour la plupart, cet intérêt semble toutefois ne concerner que le supplément venant affecter le montant de leur facture puisque 9 % des utilisateurs déclarent savoir à quoi correspond la CSPE. Une fois éclairés sur la destination de cette taxe, près d'un tiers (30 %) des interviewés se déclarent toutefois favorables à voir cette taxe augmenter (contre 31 % en 2015).

En matière de gaz, les utilisateurs sont majoritairement (53 %) favorables à l'augmentation de la taxe destinée à favoriser le développement des énergies renouvelables et du gaz dit « vert » (avec, toutefois, une perte de 4 points par rapport à l'année dernière, mais un gain de 6 points depuis 2013) ; c'est particulièrement le cas des cadres supérieurs et professions libérales, avec un score de 62 %, soit 9 points de plus que la moyenne.

En ce qui concerne les tarifs sociaux attribués pour l'énergie, leur notoriété est stable par rapport à 2015 (37 % des interviewés en ont entendu parler pour l'électricité et 39 % pour le gaz).

Mais très peu d'utilisateurs savent que son attribution est automatique: 7 % dans les deux cas, alors que 33 % (en augmentation de 11 points par rapport à 2015) pensent encore que ce sont les services sociaux du département qui en décident pour le gaz, et 32 % pensent que c'est le fournisseur d'énergie en matière d'électricité (notons toutefois, ici, une baisse de 5 points par rapport à l'an dernier).

Les plus avertis à propos de leur attribution pour le gaz sont les ouvriers et employés (sans doute parce que les plus concernés), respectivement 16 et 15 % pour le gaz; pour l'électricité, ce sont les jeunes de moins de 35 ans (10 %).

Les améliorations attendues de son fournisseur

Malgré le niveau très élevé de satisfaction manifesté par les usagers à l'égard de leur fournisseur d'énergie, les attentes d'améliorations se situent toujours à un niveau élevé, quelle que soit l'énergie considérée.

Malgré une très légère stagnation cette année, les informations sur de possibles économies d'énergie sont toujours très attendues, qu'il s'agisse du gaz comme de l'électricité: c'est ainsi le cas de 76 % des usagers du gaz et de 69 % de ceux de l'électricité. On avait déjà noté que cette attente était le premier motif pour les usagers d'entrer en contact avec leur fournisseur.

La sécurité demeure un sujet toujours situé au cœur des préoccupations des usagers du gaz :70 % en attendent une amélioration.

Des informations plus détaillées sur leur consommation d'énergie viennent en troisième position et sont attendues par 62 % des utilisateurs du gaz et 59 % des usagers de l'électricité, mais on

notera toutefois que ce n'est plus une préoccupation essentielle et que cette attente marque un fléchissement certain depuis 2008 : perte de 7 points tant pour le gaz que pour l'électricité.

Des proportions sensiblement identiques d'utilisateurs du gaz et de l'électricité attendent des factures plus compréhensibles (respectivement 57 % et 55 %) ; il s'agit d'une attente principalement manifestée par les jeunes de moins de 35 ans (65 % pour le gaz, 59 % pour l'électricité, soit respectivement 8 et 4 points au-dessus de la moyenne).

La connaissance en temps réel de la consommation électrique est beaucoup moins l'objet d'attentes d'amélioration que l'an dernier : 72 %, soit une perte de 6 points par rapport à 2015 et surtout de 13 points depuis 2013. C'est parmi les plus jeunes des interviewés (79 %) et les artisans (80 %) qu'on rencontre les plus favorables à la possibilité de consulter leur consommation en temps réel.

Mais, pour autant, et logiquement, le nombre des utilisateurs prêts à payer pour ce service annoncé demeure à un niveau très faible (14 %), et la proportion des usagers catégoriquement opposés à cette idée s'élève même à 57 %, avec un maximum atteint chez les personnes les plus âgées 66 %, et les hommes 62 %.

Les attentes en matière de facilités de paiement constituent le sujet d'amélioration le moins cité mais concernent une part loin d'être négligeable des utilisateurs : 44 % pour le gaz et 41 % pour l'électricité. On ne s'étonnera pas que cette attente se manifeste plus particulièrement chez les employés et les ouvriers : respectivement 59 % et 53 % pour l'électricité et 55 % pour le gaz, en nombre bien plus élevé que la moyenne.

La qualité des énergies, la distribution et les réseaux

Qu'il s'agisse du gaz ou de l'électricité, la constatation de perturbations par les utilisateurs ont tendance à se stabiliser, et peu nombreux sont les utilisateurs ayant pu relever des insuffisances dans ce domaine.

C'est ainsi que seuls 11 % des utilisateurs de gaz ont pu remarquer des baisses de pression et 6 % des coupures; il faut noter toutefois qu'il semble que les habitants du département de l'Essonne (19 %) aient été plus touchés que la moyenne des Franciliens: 19 %, soit 8 points de plus que la moyenne.

En matière d'électricité, très peu de récriminations à propos de la qualité de l'électricité distribuée; la proportion des usagers n'ayant pas noté de coupure longue s'élève ainsi à 70 % (stable par rapport à 2015 mais, c'est à noter, en augmentation de 5 points par rapport à 2008). Les résultats relatifs à des variations de tension ou à des coupures brèves évoluent de façon sensiblement identique, mais avec une augmentation respective de 5 et 7 points par rapport à 2008, quoique s'étant stabilisés ces trois/quatre dernières années.

Des coupures longues ont, quant à elles, été observées en moins grand nombre que lors de la précédente vague de ce baromètre: 30 % en 2015, contre 34 % en 2014.

Peu nombreux sont donc les utilisateurs qui ont pu constater des insuffisances dans la qualité de l'énergie distribuée.

En conséquence, les interventions des techniciens d'Enedis au domicile des utilisateurs d'électricité demeurent tout à fait marginales (6 %) et, bien que peu fréquentes, on notera toutefois qu'elles donnent grande satisfaction, tant pour la qualité du travail effectué que pour les informations fournies, la ponctualité, le délai d'intervention ou encore le rendez-vous proposé (de 72 à 89 % de satisfaction).

Il faut remarquer que le délai d'intervention, qui avait enregistré un très net recul en 2015 (perte de 13 points en un an), a retrouvé son niveau de 2014.

On peut constater le même niveau de satisfaction en ce qui concerne les interventions des techniciens de GRDF (de 79 à 89 %), et il faut noter également que, après une hausse régulière du nombre d'interventions de 2011 à 2014, on assiste, cette année, à une stabilisation à 12 % mais – c'est à remarquer – un score de 20 % en Essonne, soit 8 points de plus que la moyenne.

Avec une baisse cumulée de 13 points de 2010 à aujourd'hui (86 contre 73 %), dont une perte de 3 points par rapport à 2015, l'enfouissement des lignes électriques semble perdre de son intérêt ou de son utilité aux yeux des usagers.

Parallèlement, et sans surprise, la gêne occasionnée pour l'environnement par les lignes aériennes et les pylônes est ressentie de façon un peu moins marquée cette année (46 % contre 47 % en 2015) mais en chute importante (12 points) par rapport à 2010. On notera que les habitants de Seine-et-Marne y sont le plus sensibles (54 %, soit 8 points au-dessus de la moyenne).

Logiquement, les personnes interviewées manifestent majoritairement (63 %) leur désaccord pour participer, même à hauteur de quelques euros, à l'enfouissement des lignes aériennes. Leur proportion a gagné 15 points depuis 2011, malgré un très léger recul (2 points par rapport à 2015).

Les plus ouverts à cette participation se trouvent parmi les titulaires de professions intermédiaires (d'accord respectivement à 49 %), soit 12 points de plus que la moyenne.

Service public et contrôle des installations

Afin de garantir la mission de service public de contrôle des installations et de la distribution de l'énergie, les usagers du gaz comme ceux de l'électricité confirment leur préférence pour confier cette mission à l'échelon local. Les interviewés souhaitent, en priorité, voir le pouvoir de contrôle du maire renforcé (42 % des usagers du gaz et 38 % de ceux de l'électricité) alors qu'un tiers environ estiment qu'il faudrait confier cette responsabilité à une structure régionale (respectivement 34 % et 35 %).

Pour le gaz comme pour l'électricité, 1 utilisateur sur 4 ou 5 seulement souhaite un pilotage national (23 % parmi les utilisateurs de l'électricité, 21 % pour ceux du gaz).

La maîtrise de la consommation et les moyens d'y parvenir

Si l'on considère les fortes attentes exprimées à l'égard d'informations concernant les possibles économies d'énergie, il n'est pas surprenant de constater que la recherche de la maîtrise de la consommation tient une bonne place parmi les préoccupations des utilisateurs du gaz et de l'électricité. Mais bien que trois quarts ou plus des personnes interrogées (voire beaucoup plus pour l'électricité) affirment s'efforcer de maîtriser leur consommation énergétique (75 % pour le gaz et 79 % pour l'électricité), cette préoccupation est en baisse de 4 points pour le gaz et de 3 points pour l'électricité par rapport à 2015, ce qui représente, depuis 2010, une chute de, respectivement, 9 et 11 points.

Si la maîtrise de la consommation tient une place importante, c'est avant tout (comme déjà constaté lors des précédentes vagues de ce baromètre), pour réduire le montant de la facture de l'énergie (71 % pour le gaz et 73 % pour l'électricité).

La motivation pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et pour préserver les ressources d'énergie est à la traîne, peinant à approcher une proportion de 15 %, quand elle n'est pas en recul, notamment pour l'électricité, avec une perte respective de 4 et 8 points depuis 2009.

Pour parvenir à cette maîtrise de leur consommation, les utilisateurs de l'électricité le font en changeant leur matériel à 60 %, en modifiant leurs habitudes quotidiennes, à part quasi égale (59 %), puis en baissant leur chauffage pour un quart d'entre eux (avec une perte de 4 points par rapport à 2015).

Les usagers du gaz, comme ceux de l'électricité, le font d'abord en changeant leur matériel (48 %), mais aussi, et à parts quasi égales, en baissant leur chauffage (46 %) et en modifiant leurs habitudes (45 %).

L'isolation des habitations, qu'il s'agisse des usagers de l'électricité ou du gaz, arrive loin derrière (respectivement 23 et 28 %).

Suite à la tenue de la COP21 à Paris en 2015, l'année 2016 a été très fortement marquée par des débats médiatiques sur le réchauffement climatique et par les mesures que les pays développés devront mettre en œuvre pour respecter leurs engagements pour, notamment, réduire les émissions de gaz à effet de serre; malgré cela, la toute première motivation des usagers pour réduire leur consommation d'énergie demeure donc, d'abord et avant tout, purement économique.

L'impact positif du GNV, la prospection du gaz de schiste

Les Franciliens interrogés sur les sources d'énergie les moins polluantes désignent, en tout premier lieu, l'électricité (77 %), suivi du GNV (69 %), dans une moindre mesure du GPL (58 %), tous trois assez loin devant le super sans plomb (35 %) et surtout le gazole (13 %).

Leur perception positive de l'impact du GNV sur l'environnement entraîne une très forte adhésion au développement des véhicules fonctionnant au gaz et biogaz (84 %, 38 % y étant

même très favorables). Les interviewés sont en revanche un peu plus mesurés à l'heure d'acheter pour eux une voiture hybride au gaz naturel ou biogaz et, comparativement, seuls deux tiers seraient intéressés par cette éventualité (67 %).

L'opinion des personnes interrogées à propos de l'exploitation du gaz de schiste semble avoir légèrement évolué : 55 % des personnes interrogées en 2013 étaient favorables à sa prospection ; elles ne sont plus que 48 % en 2016, avec, c'est à remarquer, un attachement à cette expérience plus marquée parmi les moins de 35 ans (55 % en 2016, soit 7 points de plus que la moyenne).

Et, bien que 63 % des personnes interrogées (71 % des moins de 35 ans) se déclarent favorables à la recherche pour améliorer ses techniques d'exploitation, 58 % sont défavorables à son exploitation dans l'état des techniques pratiquées actuellement.

ÉTUDE DE SATISFACTION 2016 – VAGUE 20

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE ÉLECTRICITÉ

L'IMPACT DU LIBRE CHOIX DU FOURNISSEUR DANS DIFFÉRENTS DOMAINES

I.

Les marchés de l'énergie sont ouverts depuis quelques années, permettant ainsi aux consommateurs qui le souhaitent de choisir leur fournisseur, par exemple, EDF, ENGIE (ex GDF Suez), Direct Energie. Pensez-vous que le fait de pouvoir choisir entre EDF et d'autres fournisseurs est une bonne chose ou une mauvaise chose pour...

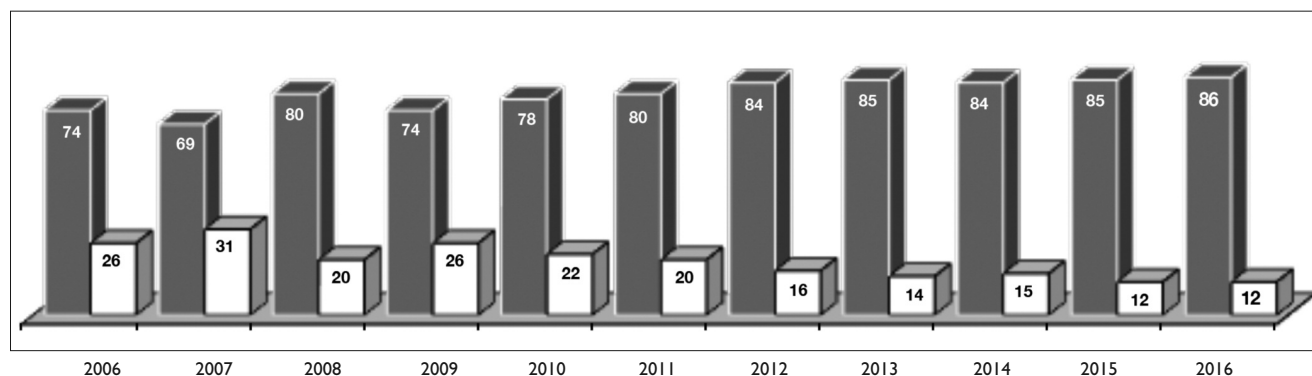
Jusqu'en 2012, l'intitulé de la question était : «Pensez-vous que le fait de pouvoir choisir entre EDF et d'autres fournisseurs est une bonne chose ou une mauvaise chose pour...?»

	2008	2009	2010	ENSEMBLE					ENSEMBLE 2016	
				2011	2012	2013	2014	2015		
	UNE BONNE CHOSE								UNE BONNE CHOSE	UNE MAUVAISE CHOSE
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... les prix	80	74	78	80	84	85	84	85	86	12
... le service à la clientèle	78	77	80	81	81	81	82	84	86	12
... la garantie d’approvisionnement	68	67	71	70	69	70	75	78	80	16
... la qualité de l’électricité (absence de coupure, de chute de tension)	question non posée					72	75	74	81	16
... les interventions à domicile	non posée		66	74	73	72	73	74	79	16
... la sécurité des personnes	43	64	62	67	66	65	69	76	78	17
... l’environnement	50	68	66	71	69	67	69	70	76	18

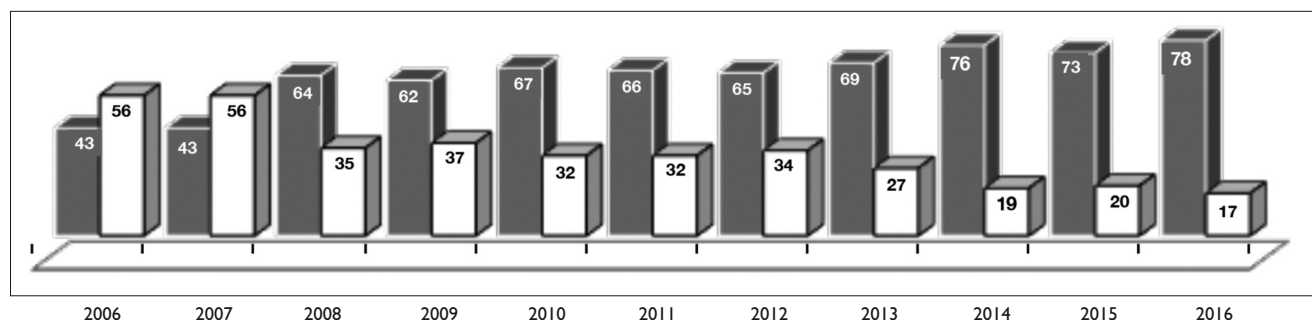
ENSEMBLE : ÉVOLUTION DEPUIS 2006

UNE BONNE CHOSE ■ UNE MAUVAISE CHOSE □

IMPACT SUR LES PRIX



IMPACT SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES



L'OPINION SUR EDF EN TANT QU'INSTITUTION

2.

Depuis l'ouverture des marchés de l'énergie, diriez-vous que... ?

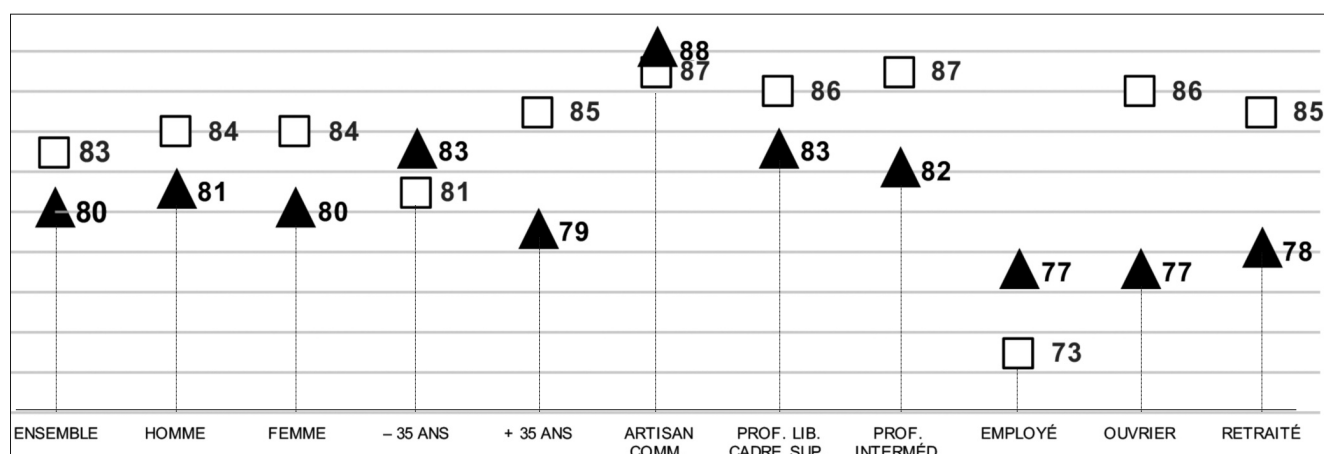
Jusqu'en 2012, l'intitulé de la question était : «Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, pas tellement d'accord ou pas du tout d'accord avec cette phrase?»

ENSEMBLE D'ACCORD	TOTAL D'ACCORD				TOTAL D'ACCORD 2016	TOUT À FAIT D'ACCORD	PLUTÔT D'ACCORD
	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)			
... Edf est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle	78	87	84	84	83	39	44
... Edf est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général	80	86	82	80	80	35	45

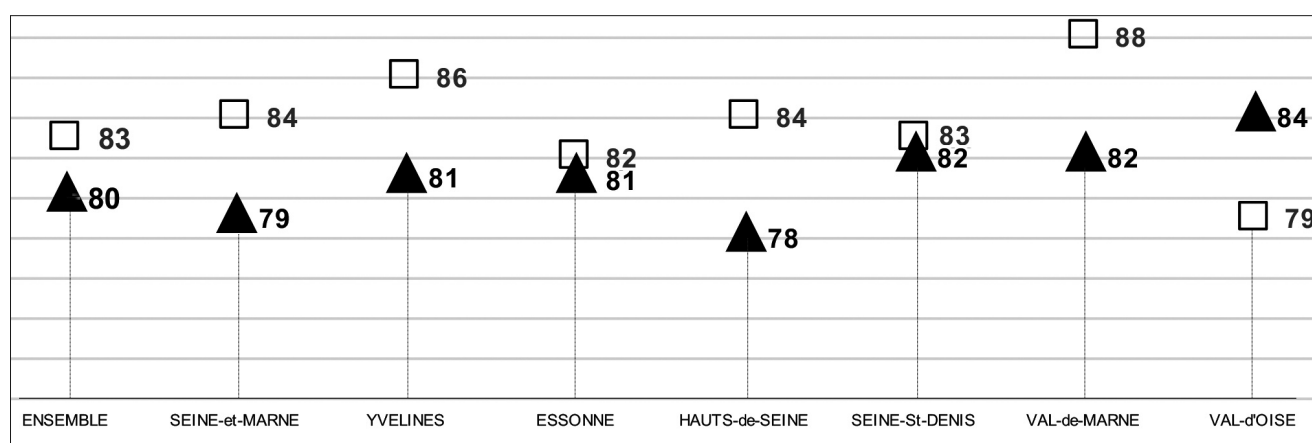
ENSEMBLE : TOTAL D'ACCORD 2016

- Edf est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle
 ▲ Edf est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



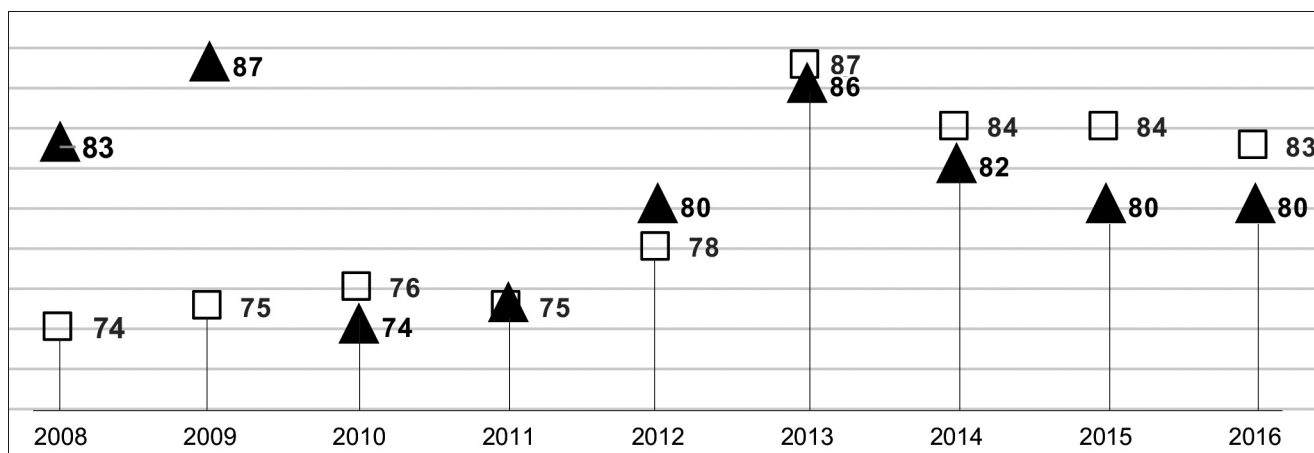
VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



OPINION SUR EDF EN TANT QU'INSTITUTION

ENSEMBLE : ÉVOLUTION DEPUIS 2008

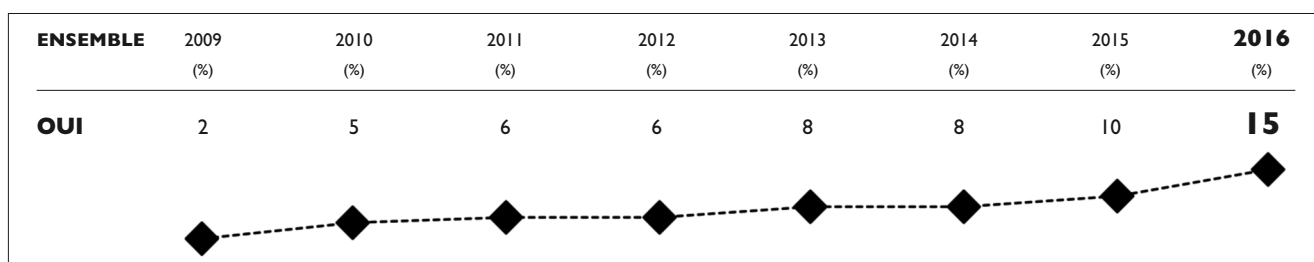
- EDF est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle
 ▲ EDF est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général



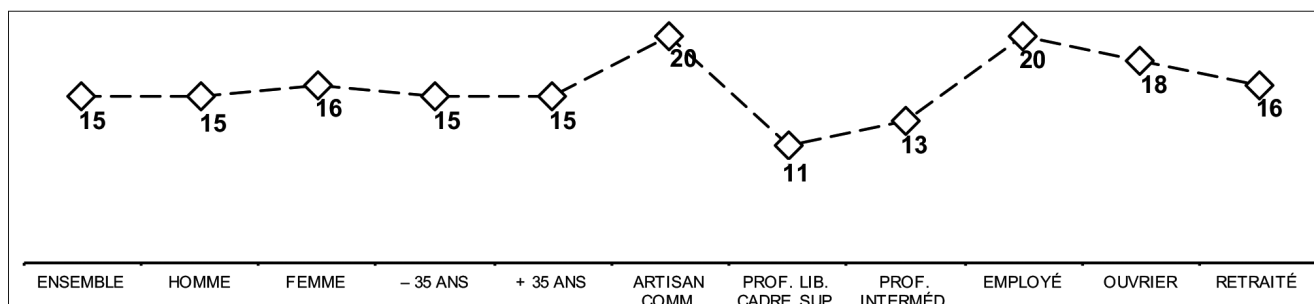
LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

3.

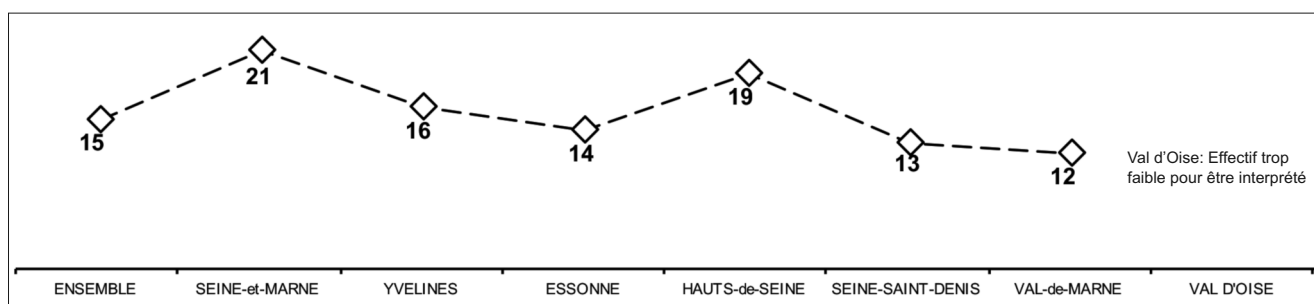
Vous-même, avez-vous changé de fournisseur?



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES PRINCIPALES RAISONS POUR AVOIR CHANGÉ DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

4.

Pour quelle raison principale avez-vous changé de fournisseur?

Question ouverte, réponses non suggérées.

Base : personnes ayant changé de fournisseur, soit 15 % de l'échantillon	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
En raison d'un prix plus avantageux	79	77	74	69
Pour une stabilité des prix	non cité	non cité	2	6
En raison de déménagement	9	1	6	5
Pour avoir un seul fournisseur	8	5	3	4
On m'a démarché	non cité	non cité	4	3
Pour des raisons écologiques	non cité	non cité	3	3
Pour essayer un autre fournisseur	non cité	non cité	3	2
Pour un meilleur service clientèle	non cité	2	1	2
Par manque de satisfaction	non cité	non cité	1	2
Pour une meilleure qualité de service	non cité	5	4	1
Autres raisons (recueillant moins de 1 % des citations)	13	13	5	5
<i>NSP</i>	—	1	2	2

Total supérieur à 100 %, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

5.

Qui est votre fournisseur? (Question ouverte précodée, réponses non suggérées)

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
EDF	98	91	90	90	87	88	83	78
ENGIE (ex GDF Suez)	1	4	5	4	6	6	9	14
DIRECT ENERGIE	1	1	3		4	3	5	4
POWEO / DIRECT ENERGIE	—	—	—	2				
AUTRES	1	3	1	3	2	1	2	2
<i>NSP</i>	—	—	1	1	1	2	1	2

LES PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS CHANGER DE FOURNISSEUR

6.

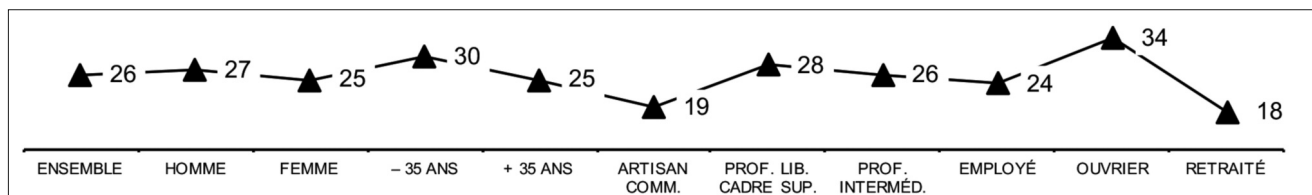
Pour quelle raison principale n'avez-vous pas changé de fournisseur? En premier? En second? Au total?

ENSEMBLE	2014	2015	2016
Base : personnes n'ayant pas changé de fournisseur d'électricité, soit 85% de l'échantillon	TOTAL DES CITATIONS	TOTAL DES CITATIONS	CITÉ EN PREMIER TOTAL DES CITATIONS
	(%)	(%)	(%)
Je suis satisfait des services de mon fournisseur	61	68	51
Je ne suis pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes et je préfère attendre	35	31	15
Je souhaite conserver le tarif actuel	26	27	9
Je crains de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	30	26	10
Je pense que toutes les offres sont équivalentes, quel que soit le fournisseur	10	22	10
C'est compliqué de changer de fournisseur	20	20	7
<i>NSP</i>	8	5	1

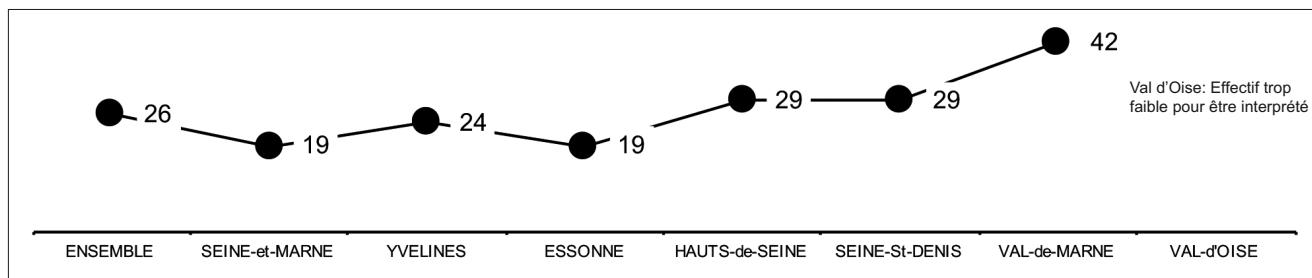
Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

JE NE SUIS PAS SUFFISAMMENT INFORMÉ SUR LES ENTREPRISES CONCURRENTES ET JE PRÉFÈRE ATTENDRE (TOTAL DES CITATIONS)

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES DIFFÉRENTS USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ AU DOMICILE

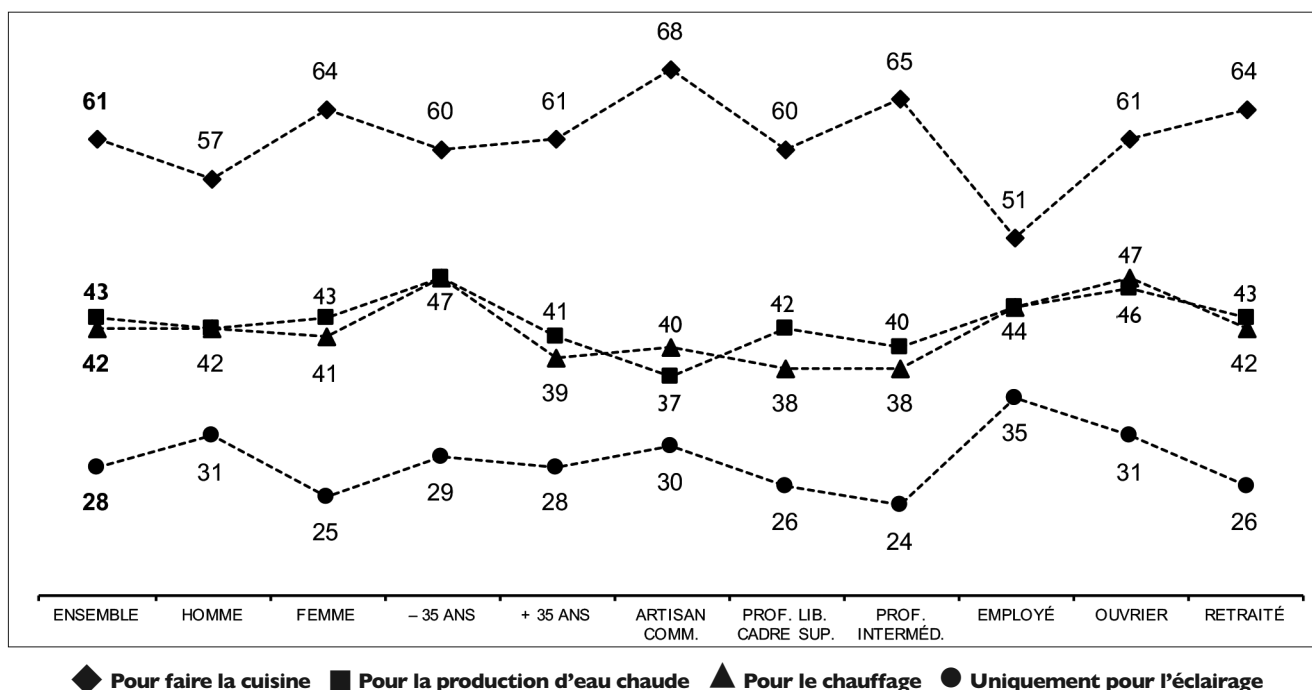
7.

Pour quel(s) usage(s) utilisez-vous l'électricité chez vous ?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
Faire la cuisine	75	76	72	75	77	66	65	60	61
Production d'eau chaude	51	53	55	50	47	47	42	36	43
Chauffage	42	45	46	42	39	42	36	35	42
L'éclairage uniquement	17	16	17	16	14	25	27	33	28

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

USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ AU DOMICILE VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

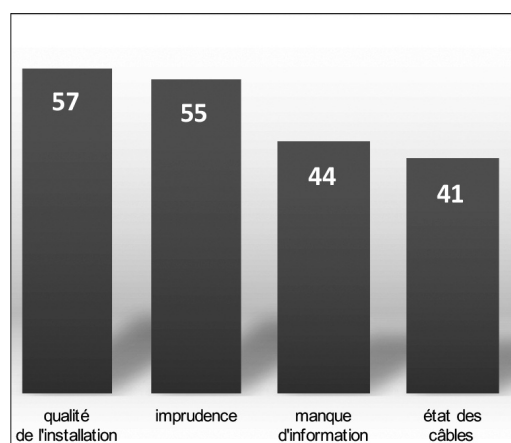


LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS À L'ÉLECTRICITÉ

8.

D'une manière générale, pensez-vous que ces risques viennent... ?

ENSEMBLE : OUI	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
Qualité de votre installation intérieure	70	66	66	65	66	59	52	57
Imprudence, inattention de votre part	79	77	73	78	69	60	55	55
Manque d'information sur les précautions à prendre	37	48	54	56	55	49	43	44
État du câble électrique extérieur d'alimentation	33	27	35	32	41	39	40	41

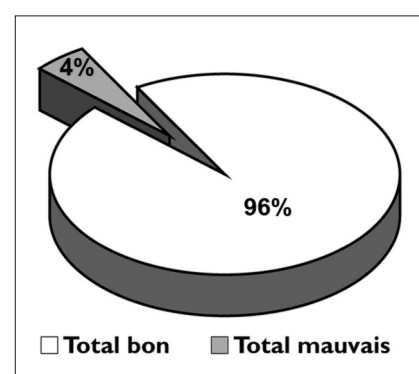


L'ÉTAT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

9.

D'après ce que vous en savez, votre installation intérieure personnelle vous paraît-elle être... ?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
TOTAL BON ÉTAT	94	93	94	91	91	90	95	95	96
En très bon état	44	40	45	42	45	43	52	54	55
En assez bon état	50	53	49	49	46	47	43	41	41
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	6	7	6	9	9	10	5	5	4
En assez mauvais état	5	6	5	8	8	8	4	4	3
En très mauvais état	1	1	1	1	1	2	1	1	1

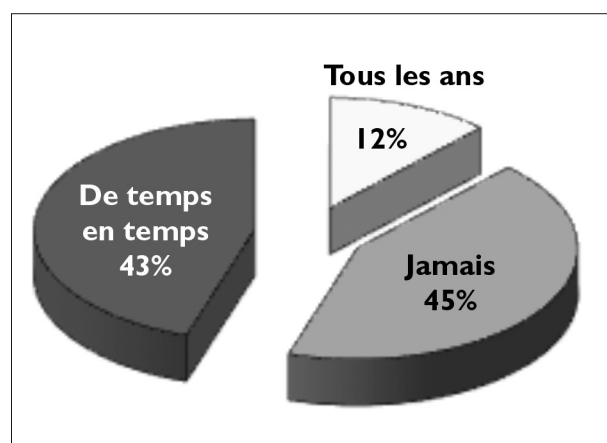


LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

10.

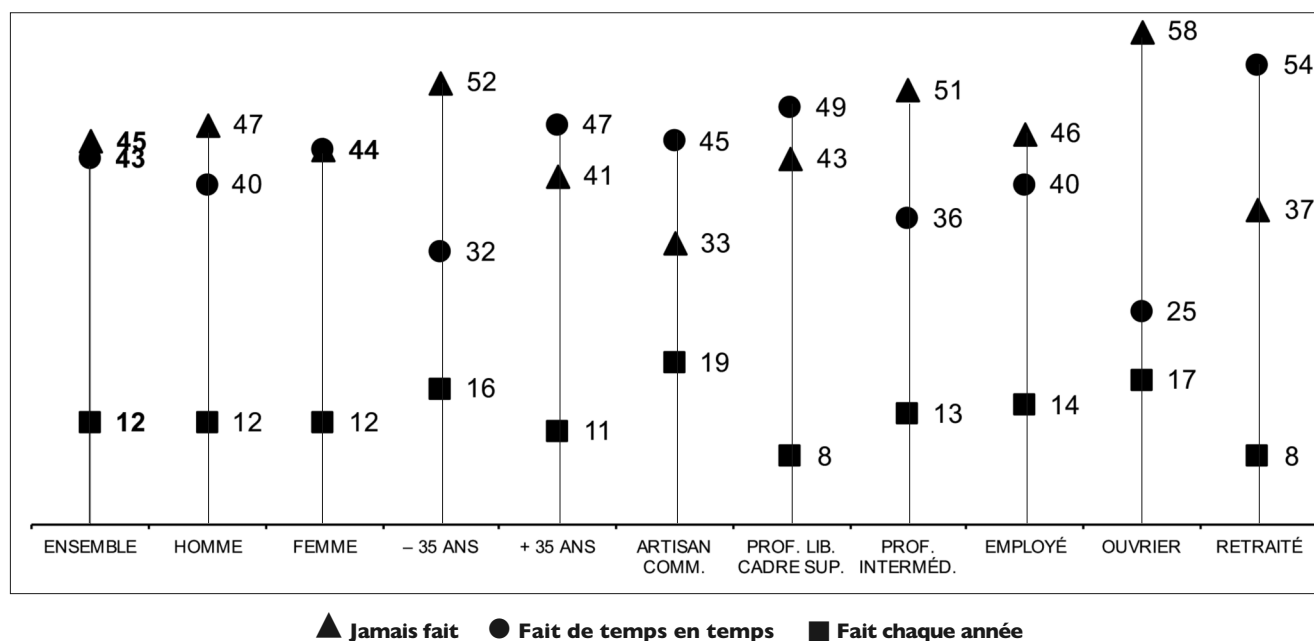
Avez-vous déjà fait vérifier votre installation intérieure par un professionnel agréé ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
TOTAL OUI	44	52	48	55
Oui, tous les ans	6	9	9	12
Oui, de temps en temps	38	43	39	43
NON, jamais	56	48	51	45



VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

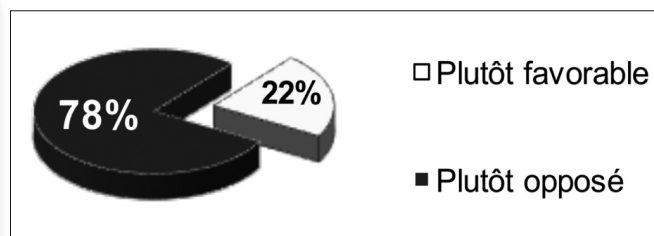


L'APPROBATION DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

II.

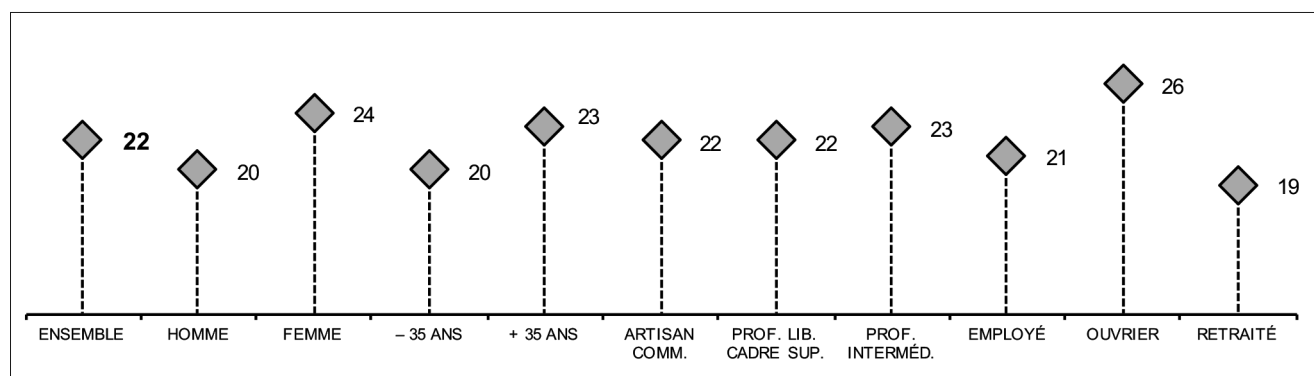
Seriez-vous favorable ou opposé à un contrôle technique obligatoire, payé par vous, des installations électriques, selon le même principe que le contrôle technique automobile?

ENSEMBLE:	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
PLUTÔT FAVORABLE	28	26	21	22
PLUTÔT OPPOSÉ	72	74	79	78



FAVORABLE À UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

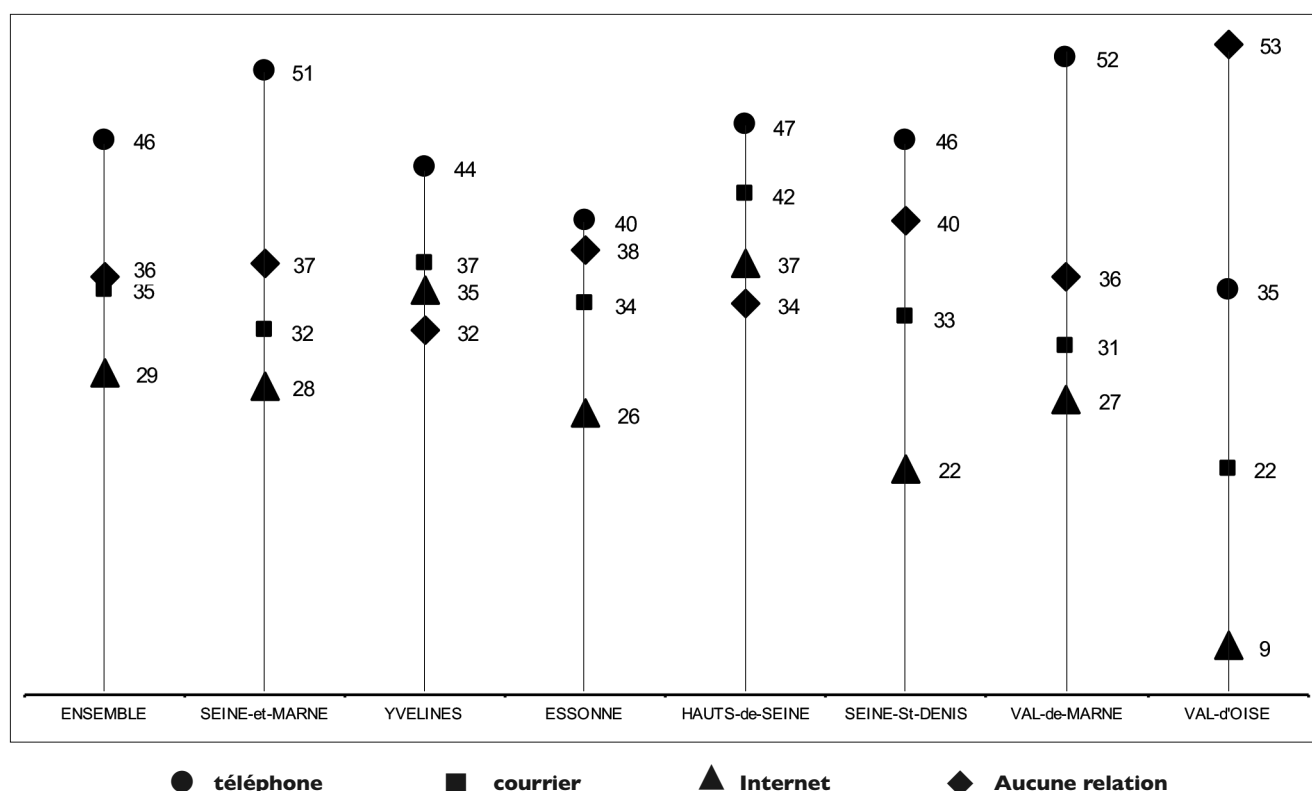
12.

Maintenant, nous allons parler de votre fournisseur d'électricité et de sa relation avec sa clientèle.
Avez-vous déjà eu affaire au service clientèle de votre fournisseur d'électricité... ?

ENSEMBLE	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... par téléphone	43	44	44	40	44	55	48	53	54	56	49	51	43	46
... par courrier	10	12	11	9	11	35	34	35	33	36	29	30	31	35
... par Internet	non posé					9	7	11	16	18	19	19	22	29
... Aucune relation	48	46	52	52	50	34	41	36	36	32	40	36	42	36
Nsp					-	-	-	-	-	1	-		1	-

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

13.

Était-ce pour... ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
Base : personnes ayant déclaré avoir été en relation avec le service clientèle, soit 64% de l'échantillon				
... modification de votre abonnement	41	35	34	35
... information sur les économies d'énergie	28	31	32	36
... contestation d'une facture	22	25	19	20
... coupure	20	18	17	20
... dépannage de l'installation personnelle	18	17	17	22
... problème de mise en service	23	20	14	17
... difficultés de paiement	12	12	8	7
Autres raisons	16	24	30	25

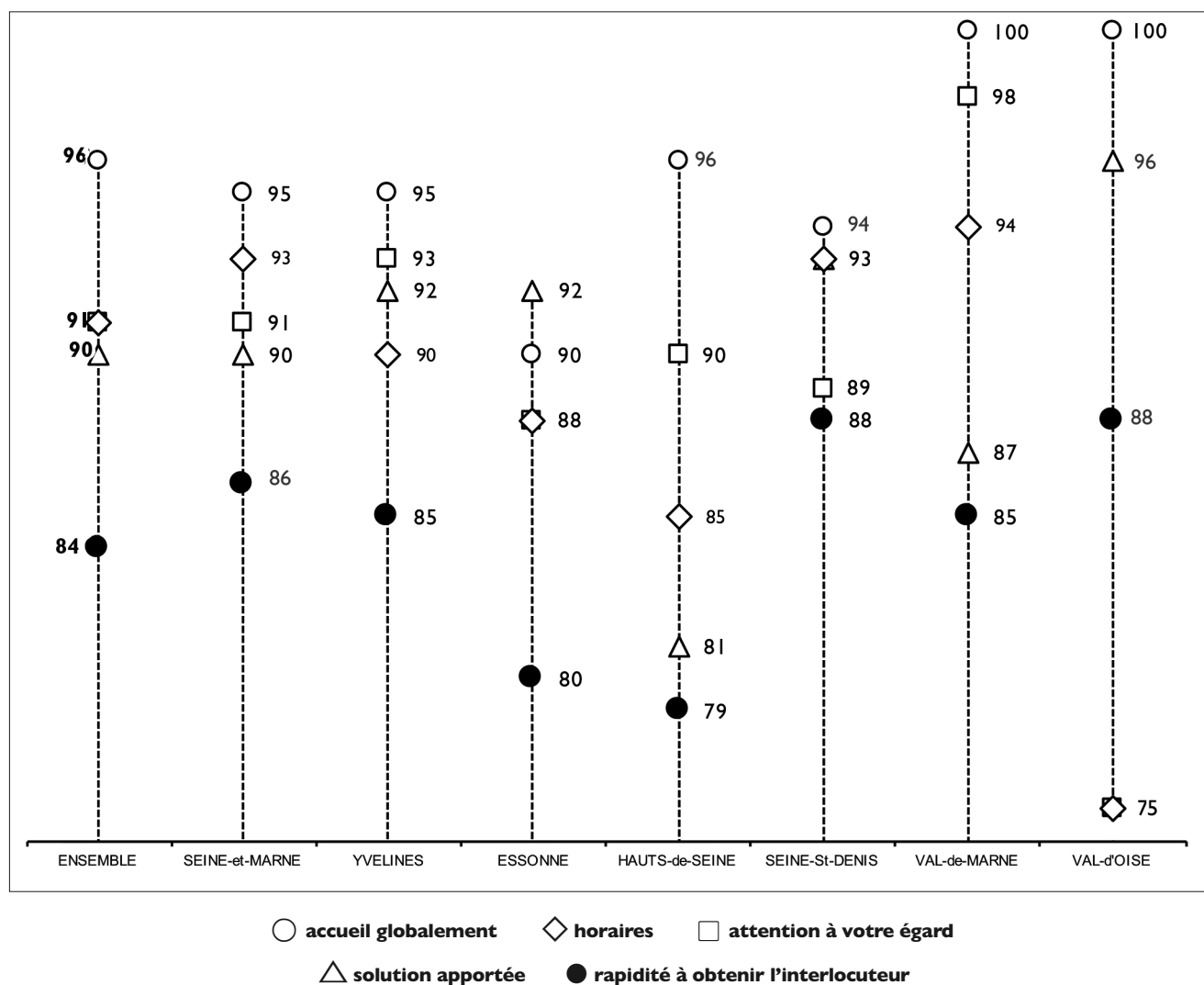
LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

14.

À propos de l'accueil téléphonique, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait... ?

ENSEMBLE Base : personnes déclarant avoir été en relation avec le service clientèle par téléphone, soit 46% de l'échantillon	2012	2013	2014	2015	2016			
	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TRÈS SATISFAIT (%)	ASSEZ SATISFAIT (%)	TOTAL PAS SATISFAIT (%)
... de l'accueil globalement	92	91	91	93	96	39	57	4
... des horaires	88	86	88	92	91	37	54	8
... de l'attention à votre égard	89	87	90	91	91	35	56	8
... de la solution ou réponse apportée	86	87	89	89	90	39	51	10
... de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	70	69	81	82	84	28	56	15

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT : TOTAL SATISFAIT



LA PERCEPTION DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

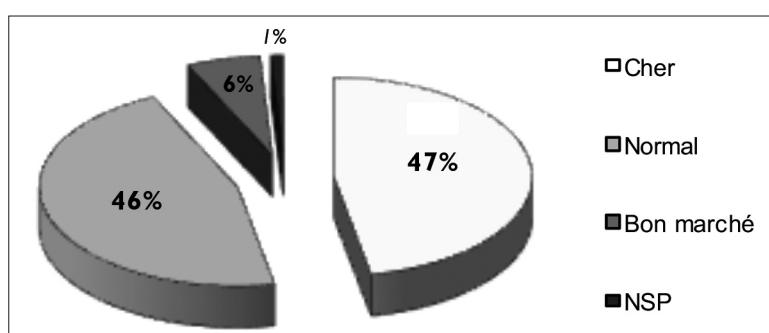
15.

Nous allons parler du prix de l'électricité et de la facturation.

Globalement, quel que soit le fournisseur, diriez-vous que le prix de l'électricité est plutôt... ?

ENSEMBLE:	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... cher	62	66	62	65	60	60	61	72	64	57	62	60	52	47
... normal	34	30	33	31	37	37	35	25	30	36	33	34	42	46
... bon marché	4	4	5	4	3	3	4	3	6	7	5	5	5	6
Nsp	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	/	/	/

ENSEMBLE 2016

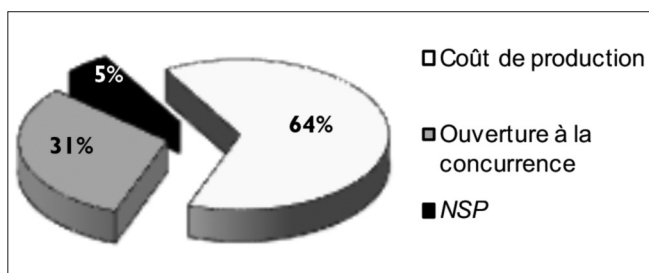


L'ORIGINE DE L'ÉVOLUTION DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

16.

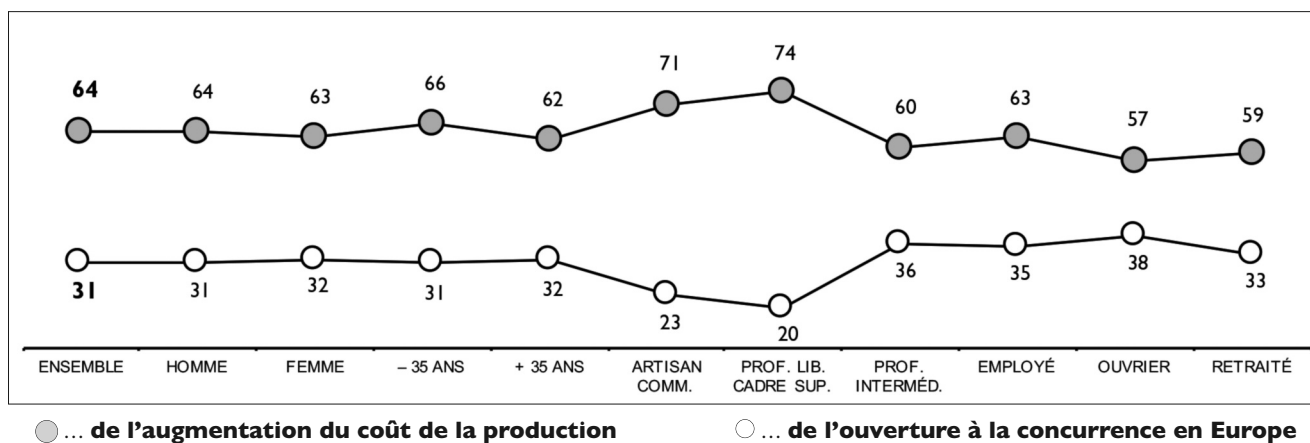
En ce qui concerne le prix de l'électricité, avez-vous le sentiment que l'évolution des prix est la conséquence... ?

ENSEMBLE:	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... de l'augmentation du coût de la production	70	63	62	64
... de l'ouverture à la concurrence (en Europe)	26	32	31	31
Nsp	4	5	7	5



L'ÉVOLUTION DES PRIX DÉPEND...

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

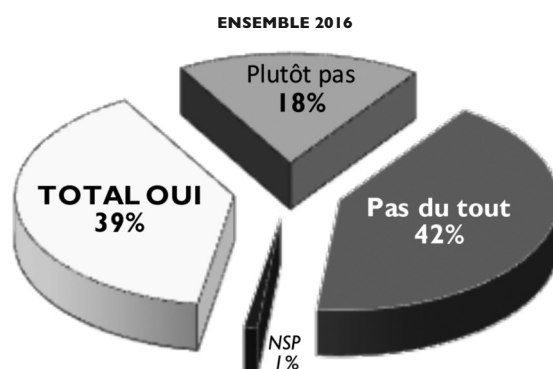


L'ATTENTION PORTÉE AUX TAXES FIGURANT SUR LES FACTURES

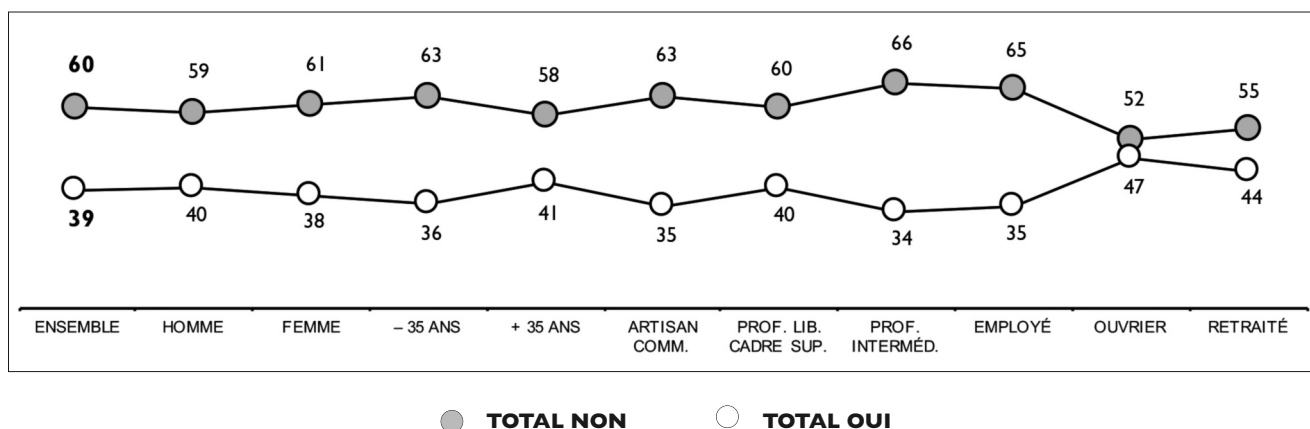
17.

Êtes-vous attentif aux taxes et contributions qui figurent sur vos factures d'électricité dans la partie « autres prestations » comme la Contribution au service public de l'électricité (CSPE) et la Taxe sur la consommation finale d'électricité (TCFE)?

ENSEMBLE	OUI TOUT À FAIT (%)	OUI PLUTÔT (%)	TOTAL OUI (%)	PLUTÔT PAS (%)	NON PAS DU TOUT (%)	TOTAL NON (%)
2012	22	22	44	22	34	56
2013	18	16	34	17	49	66
2014	21	23	34	14	41	55
2015	16	22	38	19	41	60
2016	21	18	39	18	42	60



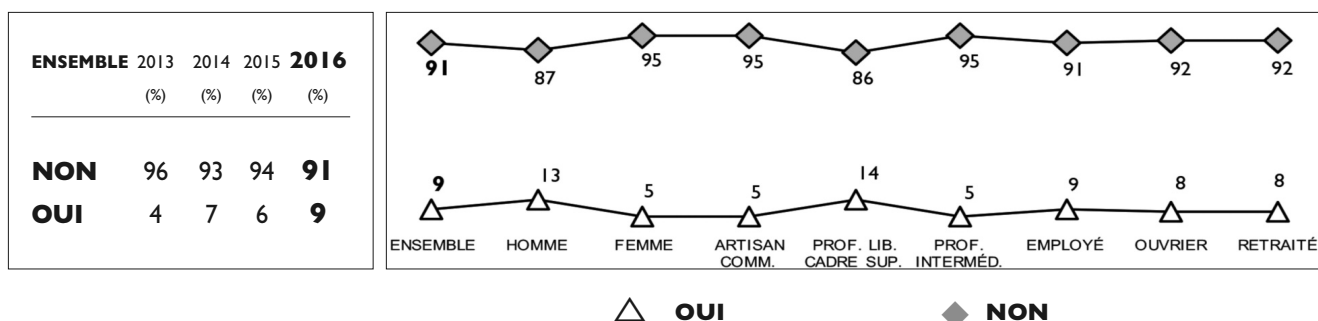
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LA CONNAISSANCE DE LA SIGNIFICATION ET DE L'USAGE DE LA CSPE

18.

En particulier, savez-vous à quoi correspond la CSPE et à quoi elle sert ?



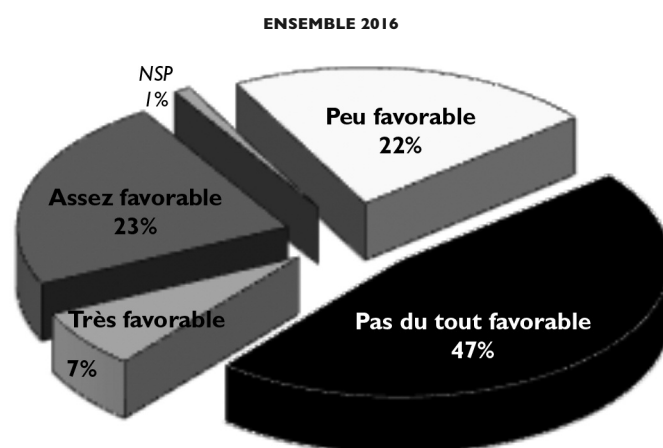
L'ADHÉSION À UNE AUGMENTATION DE LA CSPE

19.

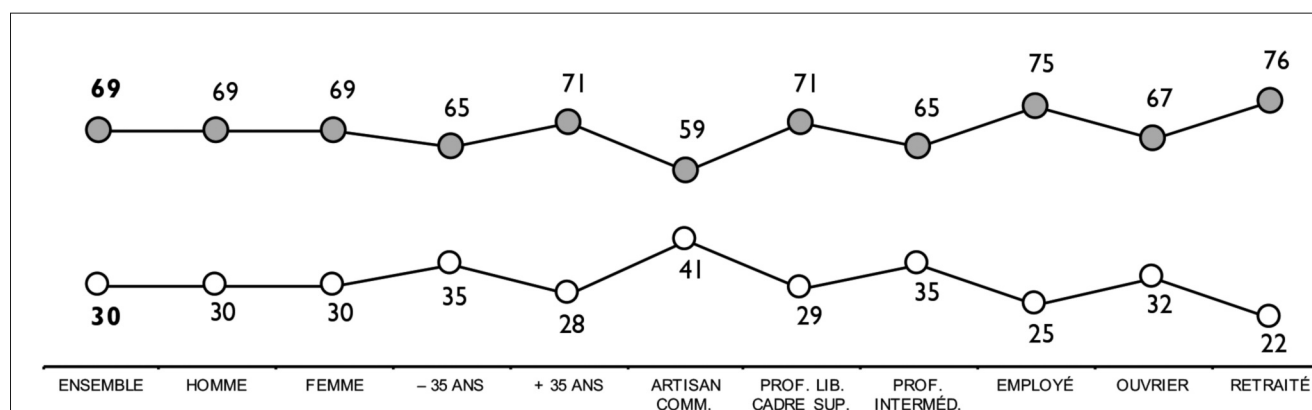
La CSPE, Contribution au service public de l'électricité, sert à financer, notamment, le développement des énergies renouvelables (solaire, éolien,...).

Vous, personnellement, seriez-vous très favorable, assez favorable, peu favorable ou pas du tout favorable à son augmentation?

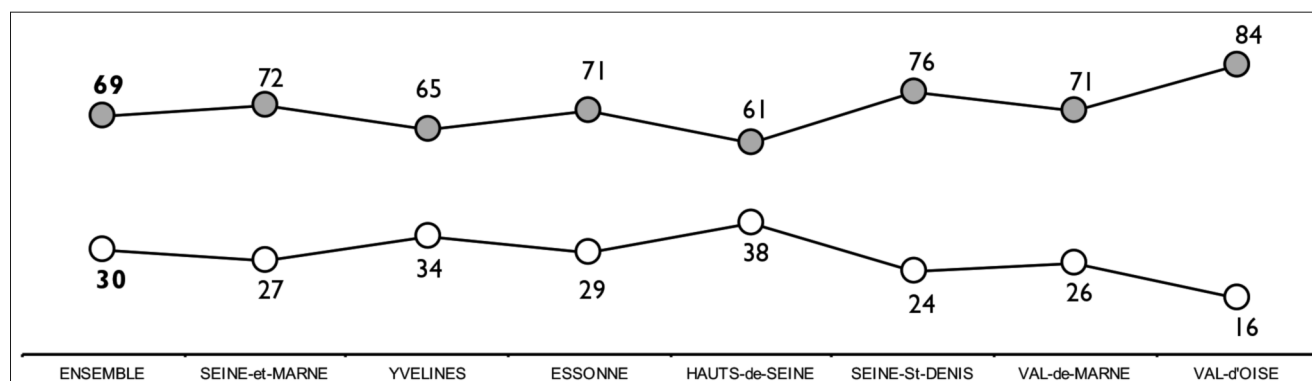
ENSEMBLE	OUI TRÈS FAVORABLE (%)	OUI ASSEZ FAVORABLE (%)	TOTAL FAVORABLE (%)	PEU FAVORABLE (%)	PAS DU TOUT FAVORABLE (%)	TOTAL PAS FAVORABLE (%)
2013	5	23	28	21	51	72
2014	5	23	28	26	45	71
2015	7	24	31	24	44	68
2016	7	23	30	22	47	69



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



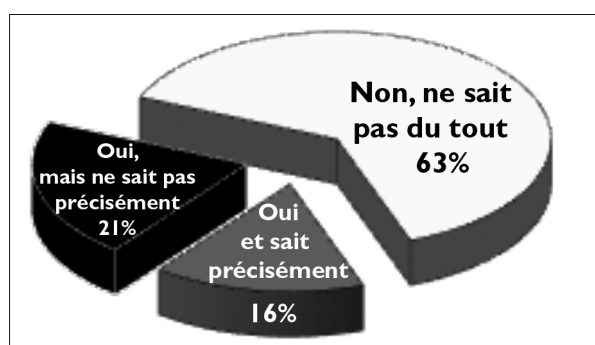
● TOTAL PAS FAVORABLE ○ TOTAL FAVORABLE

LA NOTORIÉTÉ DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

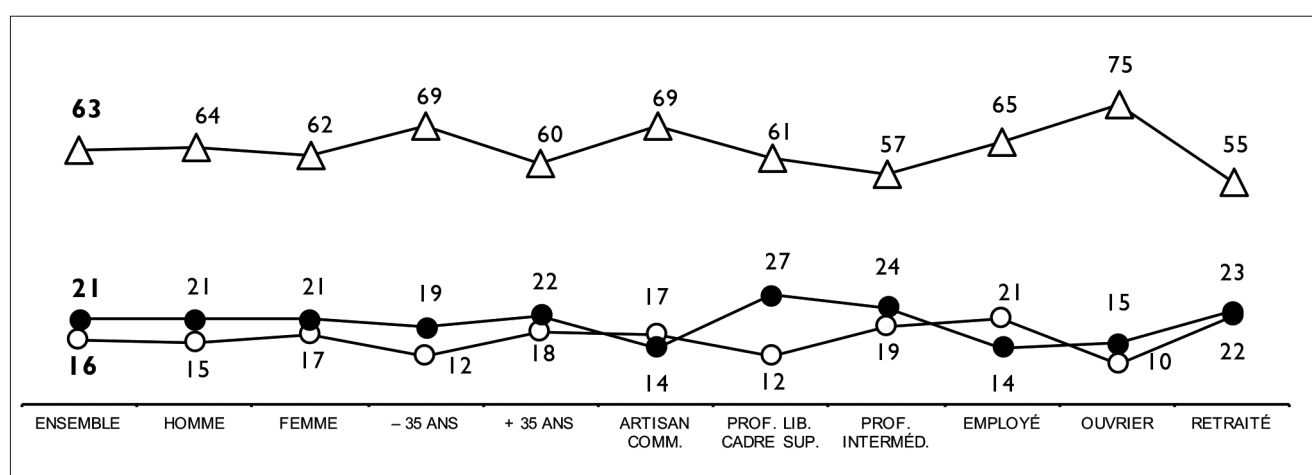
20.

Avez-vous entendu parler des tarifs sociaux mis en place dans le secteur de l'énergie ?

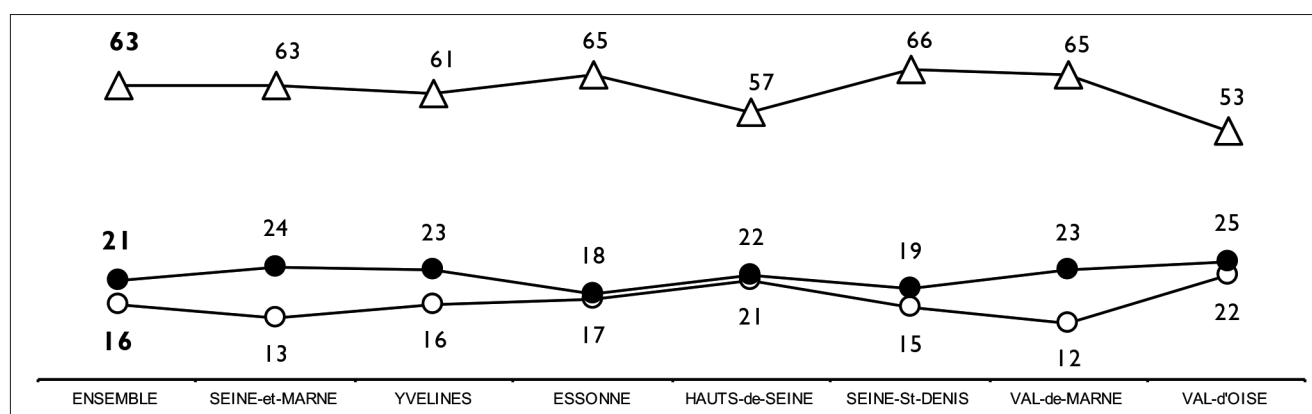
ENSEMBLE	OUI ET JE SAIS PRÉCISÉMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	OUI MAIS JE NE SAIS PAS VRAIMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	TOTAL OUI (%)	JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
2013	19	29	48	52
2014	14	29	43	57
2015	14	23	37	63
2016	16	21	37	63



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



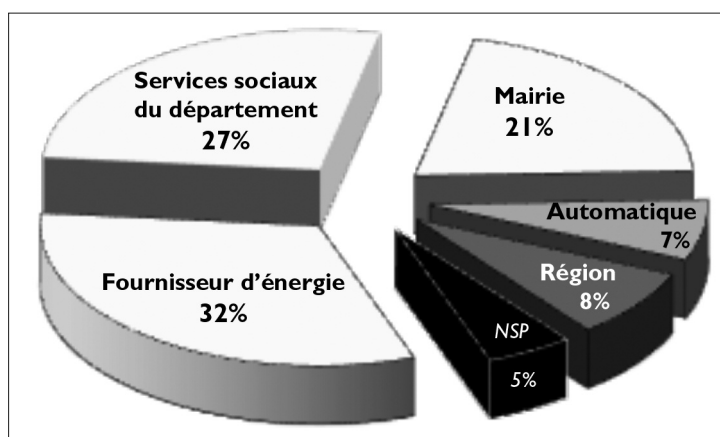
● Oui, sait précisément ● Oui, mais ne sait pas de quoi il s'agit △ N'a jamais entendu parler

L'ACTEUR EN CHARGE DE L'ATTRIBUTION DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

21.

D'après ce que vous en savez, à qui faut-il s'adresser pour bénéficier des tarifs sociaux de l'énergie?

Base : personnes ayant déclaré en avoir entendu parler, soit 37% de l'échantillon	LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE (%)	LES SERVICES SOCIAUX DU DÉPARTEMENT (%)	LA MAIRIE (%)	C'EST AUTOMATIQUE (%)	LA RÉGION (%)	NE SAIT PAS (réponse non suggérée) (%)
2014	30	28	24	4	4	10
2015	37	24	18	10	4	7
2016	32	27	21	7	8	5



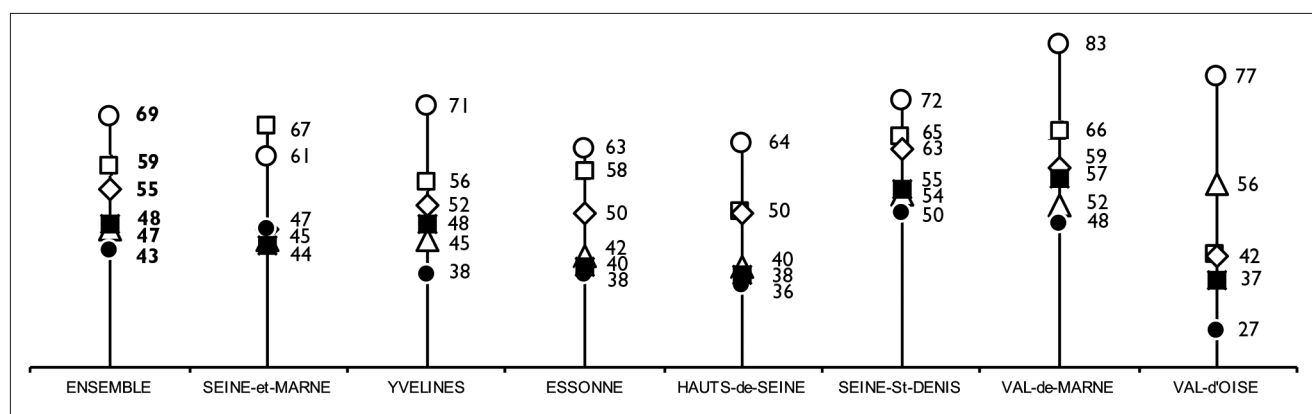
LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DE SON FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

22.

Nous allons évoquer maintenant différents sujets d'amélioration concernant votre fournisseur d'électricité. Parmi les domaines que je vais vous citer, quels sont ceux pour lesquels vous souhaiteriez voir des améliorations de la part de votre fournisseur?

ENSEMBLE : OUI	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
Les informations sur les économies d'énergie possibles	82	80	81	85	77	68	70	69
Des informations plus détaillées sur ma consommation	58	60	63	66	66	60	63	59
La compréhension des factures	47	47	50	61	60	58	55	55
La relève des compteurs		non posée			53	41	51	48
L'accueil au service clientèle	48	53	52	49	47	42	42	47
Les facilités de paiement	44	46	45	44	40	38	41	43

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



○ informations sur les économies d'énergie □ informations sur ma consommation ◇ compréhension des factures
 △ accueil au service clientèle ■ relève des compteurs ● facilités de paiement

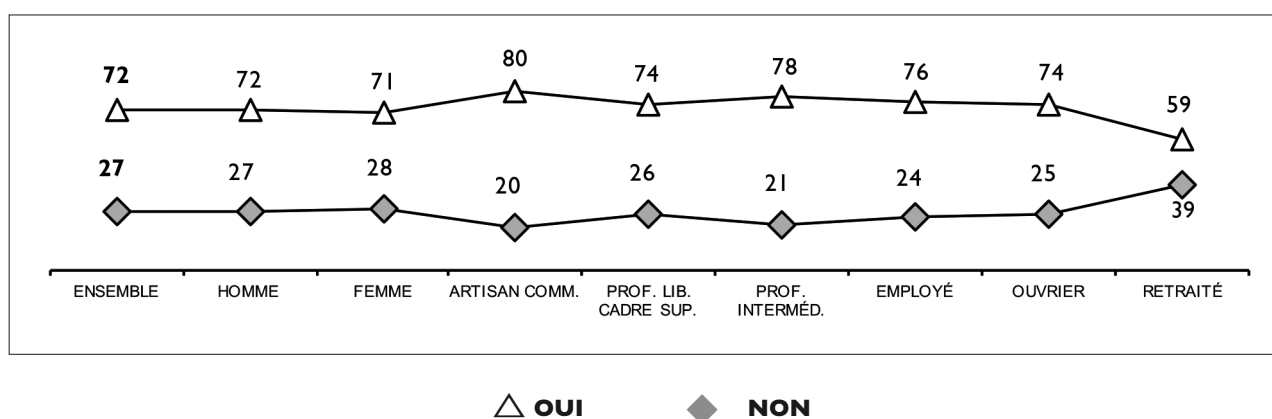
LE SOUHAIT D'ACCÉDER À SON PROFIL DE CONSOMMATION EN TEMPS RÉEL

23.

Les compteurs électriques actuels devraient être remplacés d'ici 2020 par des compteurs dits « communicants ». Vous, personnellement, souhaitez-vous, à l'occasion de leur mise en place, pouvoir accéder en temps réel (sur écran du compteur ou par Internet) à votre propre consommation ?

ENSEMBLE	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	82	85	74	78	72
NON	18	15	25	22	27
N _{SP}	—	—	1	—	1

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

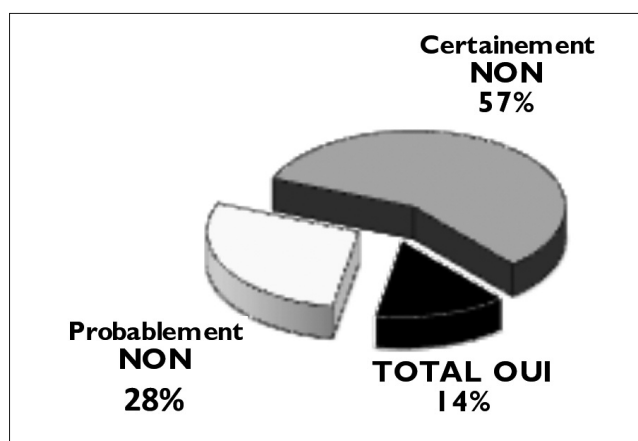


24.

Seriez-vous disposé à payer pour bénéficier de ce service ?

ENSEMBLE	OUI CERTAINEMENT (%)	OUI PROBABLEMENT (%)	TOTAL OUI (%)	PROBABLEMENT NON (%)	CERTAINEMENT NON (%)	TOTAL NON (%)
2013	5	17	22	23	55	78
2014	3	18	21	27	52	79
2015	2	12	14	31	55	86
2016	2	12	14	28	57	85

ENSEMBLE 2016



LES PERTURBATIONS DE DISTRIBUTION OBSERVÉES

25.

Nous allons maintenant parler des réseaux électriques gérés depuis 2008 par Enedis (ex-ERDF), filiale à 100% d'EDF. Concernant la qualité de l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous... ?

ENSEMBLE	SOUVENT					RAREMENT					JAMAIS				
	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... des variations de tension (baisse d'éclairage)	4	5	4	4	4	34	28	27	29	29	62	67	69	67	67
... des coupures brèves (inférieures à 3 mn)	3	3	3	1	3	43	41	36	36	35	54	56	61	63	62
... des coupures longues (plus de 3 mn)	1	2	2	1	3	31	29	32	29	28	68	69	66	70	70

26.

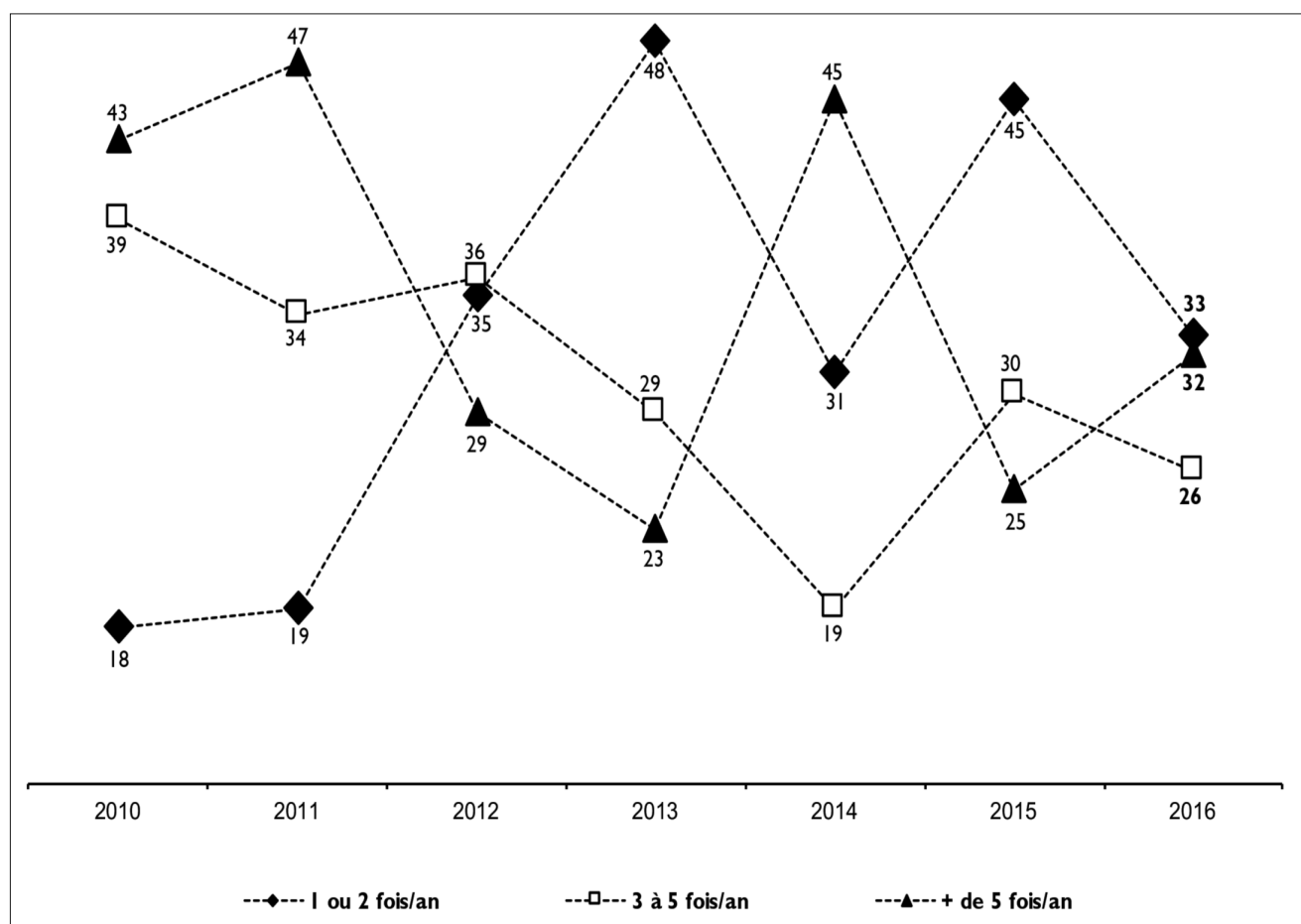
Et diriez-vous qu'en général ce type de coupures se produit chaque année...

En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats ne peuvent pas être ventilés et les évolutions sont à interpréter avec précaution

ENSEMBLE Base : personnes ayant souvent constaté des coupures (brèves ou longues), soit 4% de l'échantillon	UNE OU DEUX FOIS					TROIS À CINQ FOIS					+ DE CINQ FOIS				
	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
	35	48	31	45	33	36	29	19	30	26	29	23	45	25	32

FRÉQUENCE DES COUPURES

ÉVOLUTION DEPUIS 2010

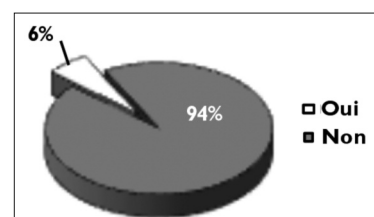


L'INTERVENTION D'ENEDIS AU DOMICILE

27.

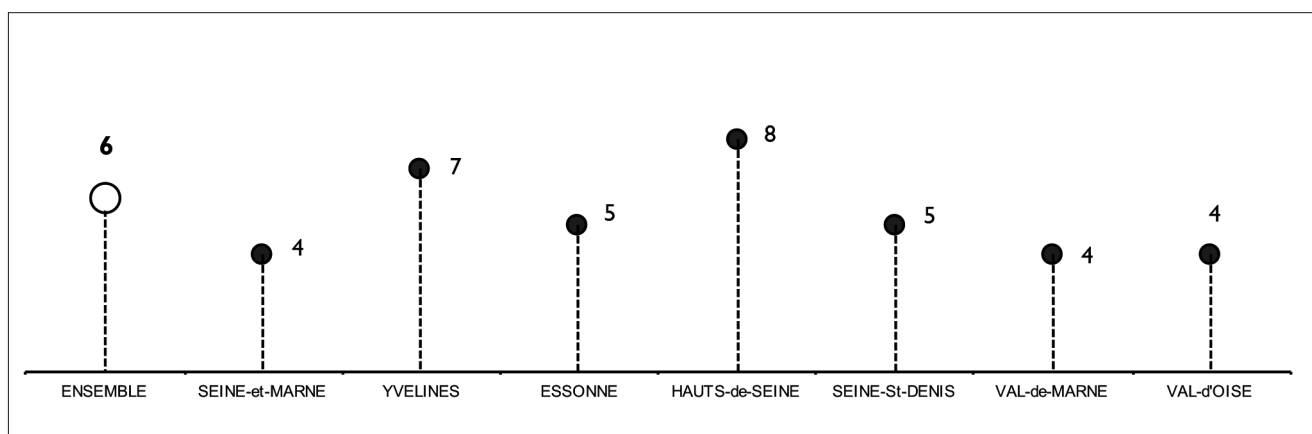
Des interventions d'Enedis ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois ?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
OUI	5	7	5	8	7	8	5	5	6
NON	95	93	95	92	93	92	95	95	94



TOTAL OUI

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



28.

Et, lorsque des interventions d'Enedis ont eu lieu à votre domicile, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait... ?

En raison de la faiblesse des effectifs, les résultats ne peuvent pas être ventilés et les évolutions sont à interpréter avec précaution.

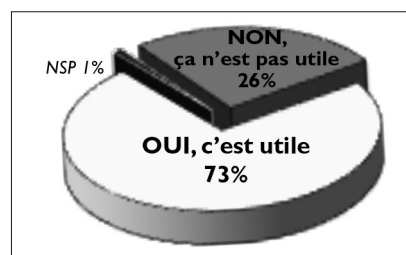
ENSEMBLE Base : personnes déclarant avoir eu des interventions d'Enedis à leur domicile, soit 6 % de l'échantillon	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	2016 très satisfait (%)	assez satisfait (%)	TOTAL PAS SATISFAIT (%)
... de la qualité du travail effectué	88	89	92	83	90	92	86	51	35	14
... des informations fournies	78	70	79	59	89	92	84	30	54	16
... de la ponctualité au rendez-vous	77	76	89	73	92	90	72	39	33	26
... du délai d'intervention	76	80	87	72	88	75	89	44	45	11
... du rendez-vous proposé	77	73	78	68	81	72	74	30	44	24

L'UTILITÉ DE L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES ÉLECTRIQUES

29.

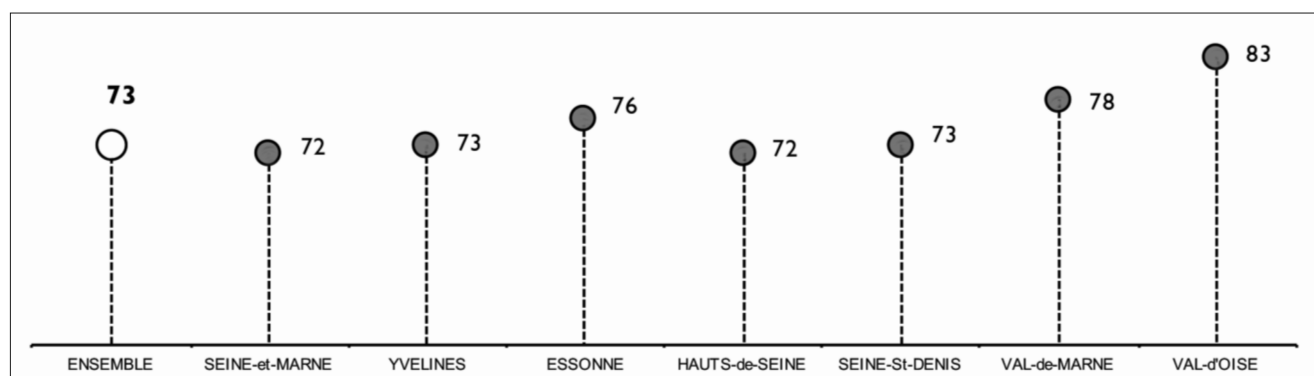
Pensez-vous qu'il est utile d'enterrer les lignes électriques qui existent dans les rues de votre commune ?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
OUI	85	85	86	85	85	81	74	76	73
NON	15	15	14	15	15	19	24	23	26



OUI, C'EST UTILE

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



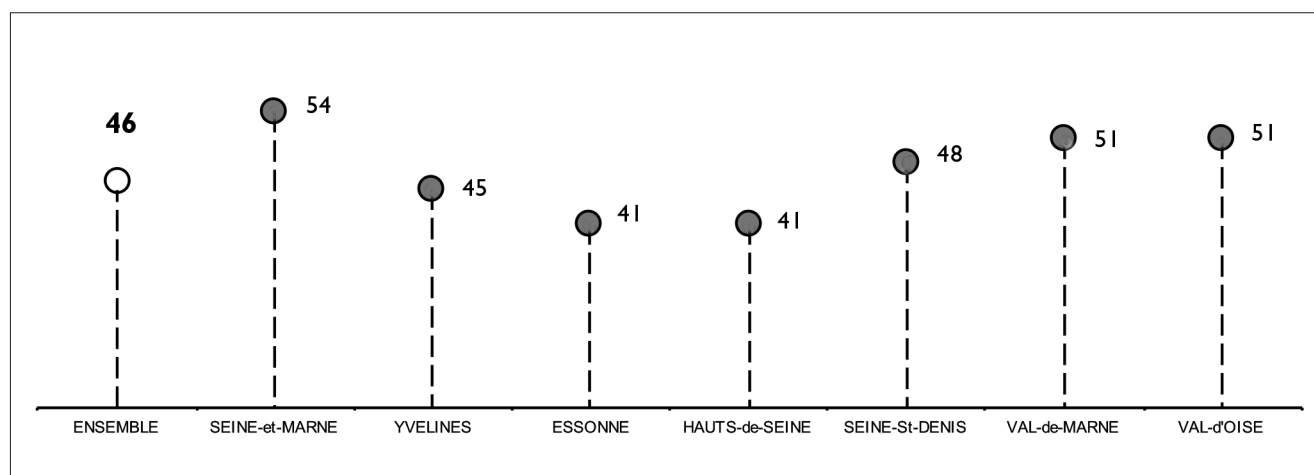
30.

Dans votre commune, diriez-vous que les ouvrages électriques (poteaux et lignes) sont une gêne importante pour l'environnement... ?

ENSEMBLE	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016			
			TOTAL IMPORTANTE			TOTAL IMPORTANTE	très importante	assez importante	TOTAL PAS IMPORTANTE
							(%)	(%)	(%)
	53	45	46	43	47	46	16	30	54

TOTAL OUI, C'EST UNE GÊNE IMPORTANTE

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

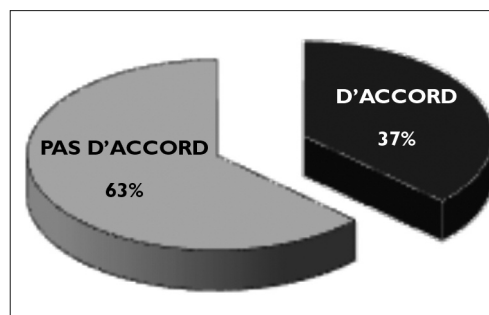


LA DISPOSITION À PARTICIPER FINANCIÈREMENT AUX ENFOUSSEMENTS DES LIGNES AÉRIENNES ÉLECTRIQUES SUR SA COMMUNE

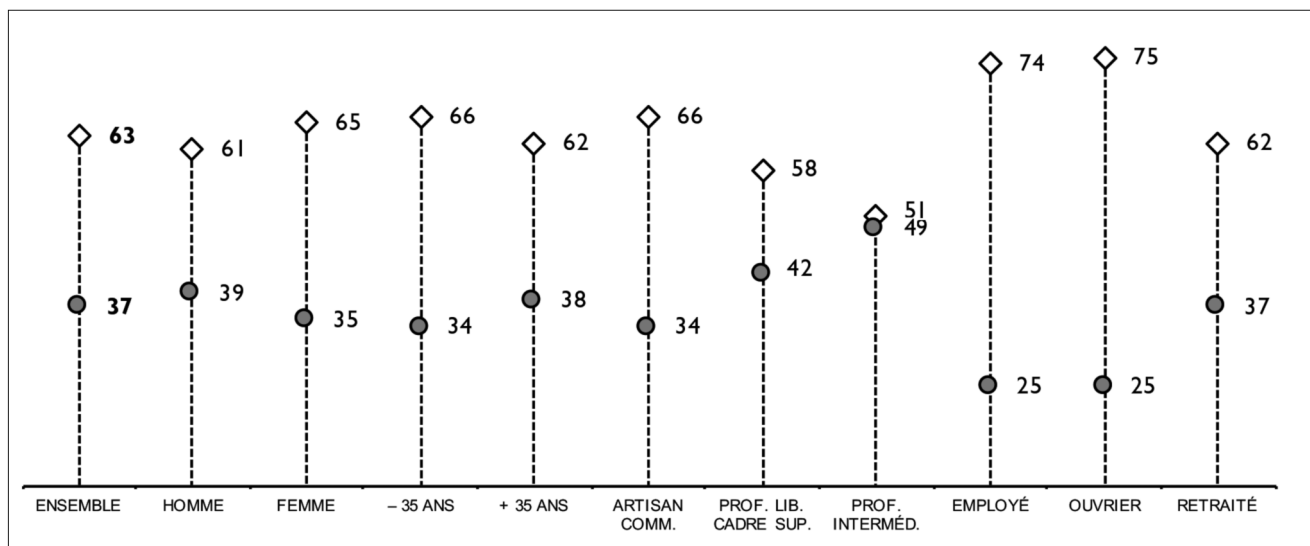
31.

Seriez-vous d'accord ou pas d'accord pour participer à hauteur de quelques euros aux enfouissements des lignes aériennes électriques sur votre commune ?

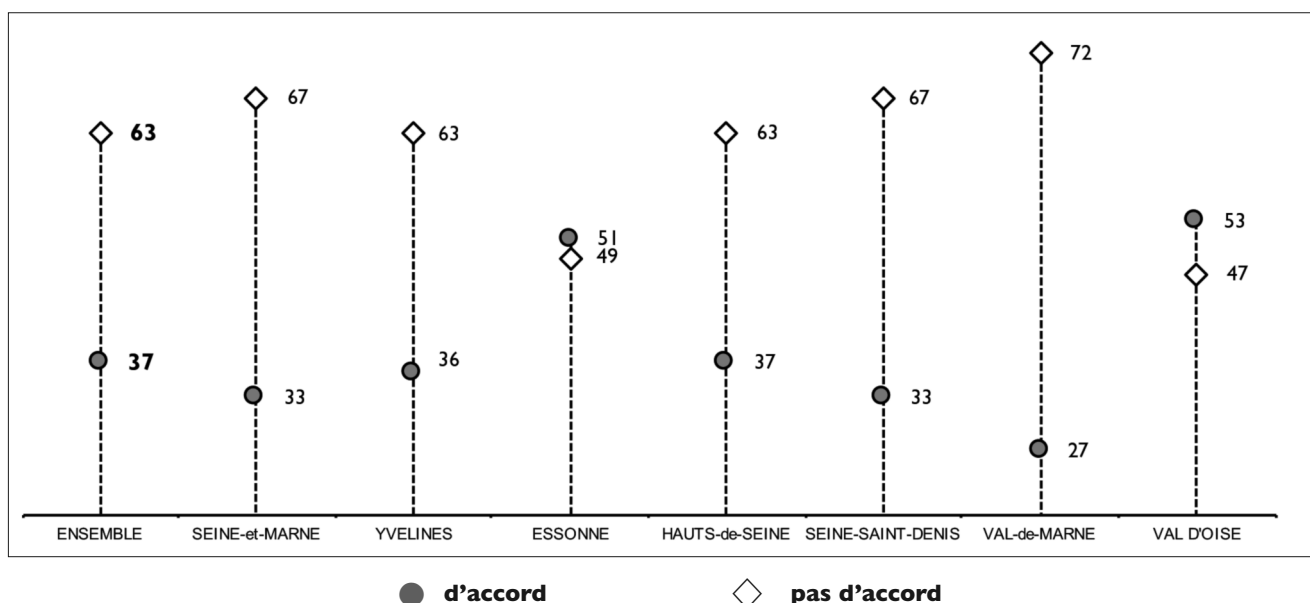
ENSEMBLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
D'ACCORD	48	53	47	40	35	37
PAS D'ACCORD	48	44	53	59	65	63



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



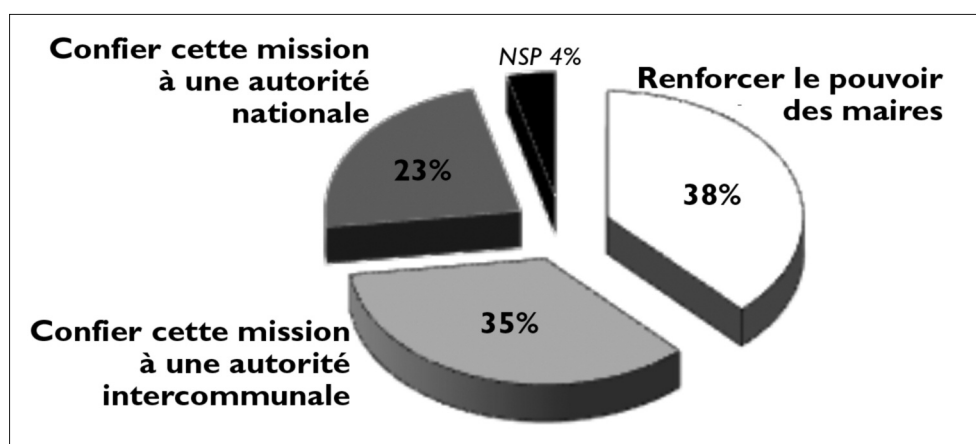
LE CHOIX EN MATIÈRE DE CONTRÔLE POUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

32.

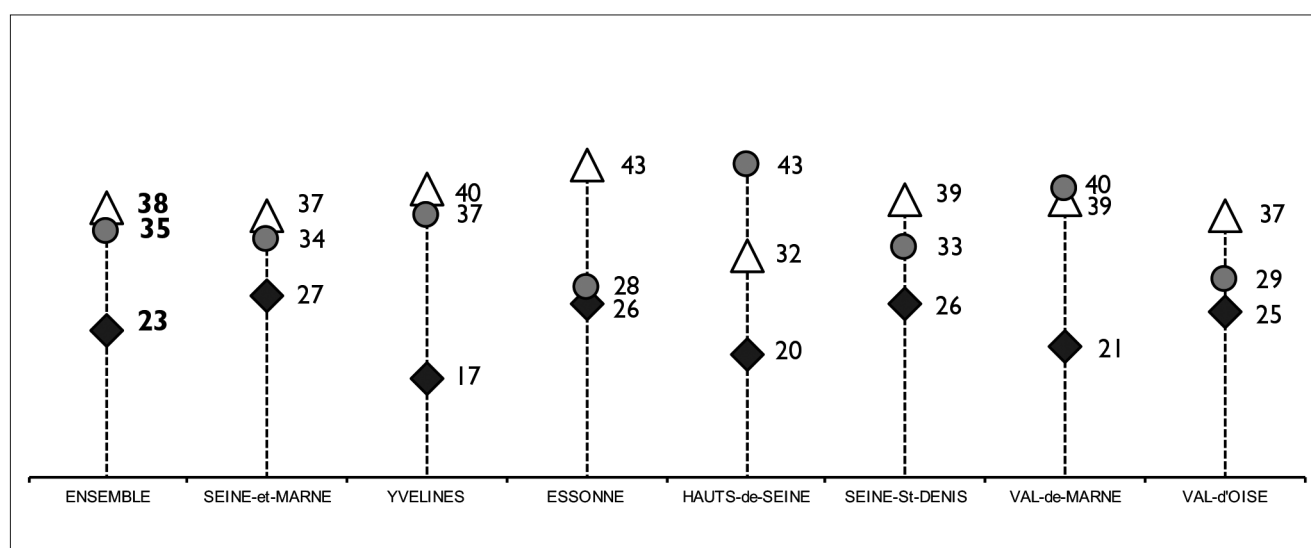
Le maire ou son représentant dispose d'un pouvoir de contrôle des installations du service public de la distribution de l'électricité. Pour garantir cette mission de service public, devrait-on plutôt... ?

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)
... renforcer le pouvoir de contrôle des maires ou de leurs représentants locaux	50	53	53	52	41
... retirer ce pouvoir aux maires pour le confier à une autorité de régulation indépendante	50	47	46	47	35
... confier cette mission à une autorité nationale	non posée				23
Nsp	—	—	/	/	/

ENSEMBLE	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... confier cette mission à une autorité intercommunale à l'échelle régionale	34	40	35
... renforcer le pouvoir des maires ou de leurs représentants locaux	43	37	38
... confier cette mission à une autorité nationale	19	20	23
Nsp	4	3	4



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



△ renforcer le pouvoir de contrôle des maires

● confier cette mission à une autorité intercommunale

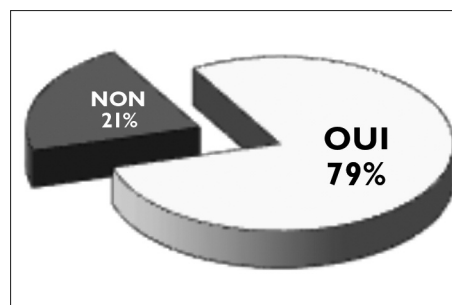
◆ confier cette mission à une autorité nationale

LA MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ DANS LA VIE QUOTIDIENNE

33.

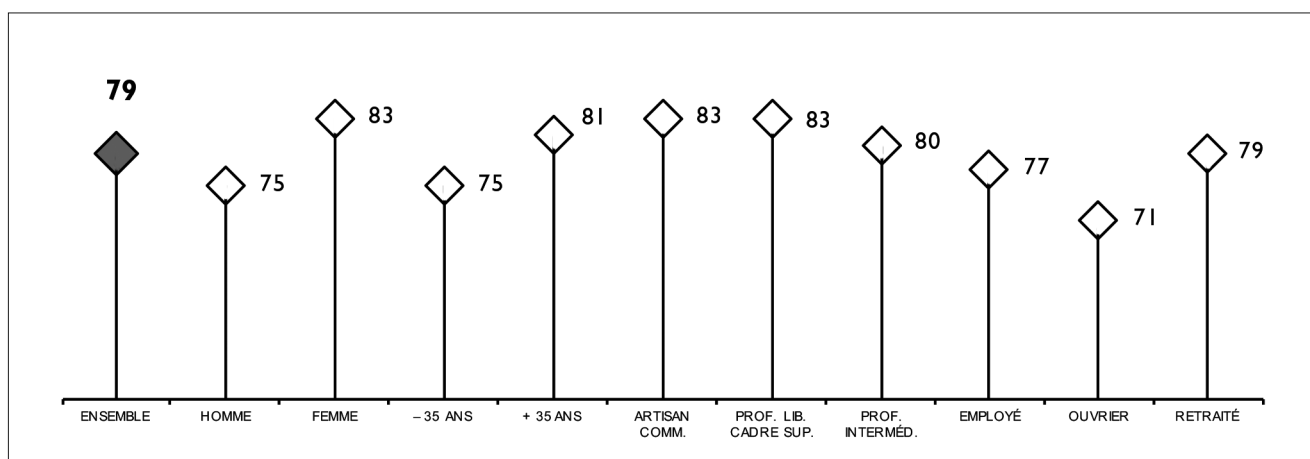
Vous-même, dans votre vie quotidienne, cherchez-vous à maîtriser votre consommation d'électricité?

ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	87	90	89	88	88	87	83	79
NON	13	10	10	12	12	13	17	21
Nsp	—	—	1	—	—	—	—	—



OUI, CHERCHE À MAÎTRISER SA CONSOMMATION

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



34.

Si oui, de quelle façon?

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016
Base: personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 79 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)
En changeant vos habitudes de tous les jours	59	64	61	59
En changeant votre matériel (lampes, électroménager, chaudière)	60	51	60	60
En baissant votre chauffage	33	23	29	25
En améliorant l'isolation de votre logement	26	29	25	23

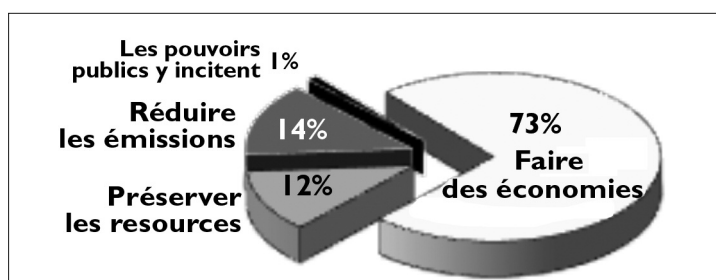
Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

LA PRINCIPALE MOTIVATION POUR MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

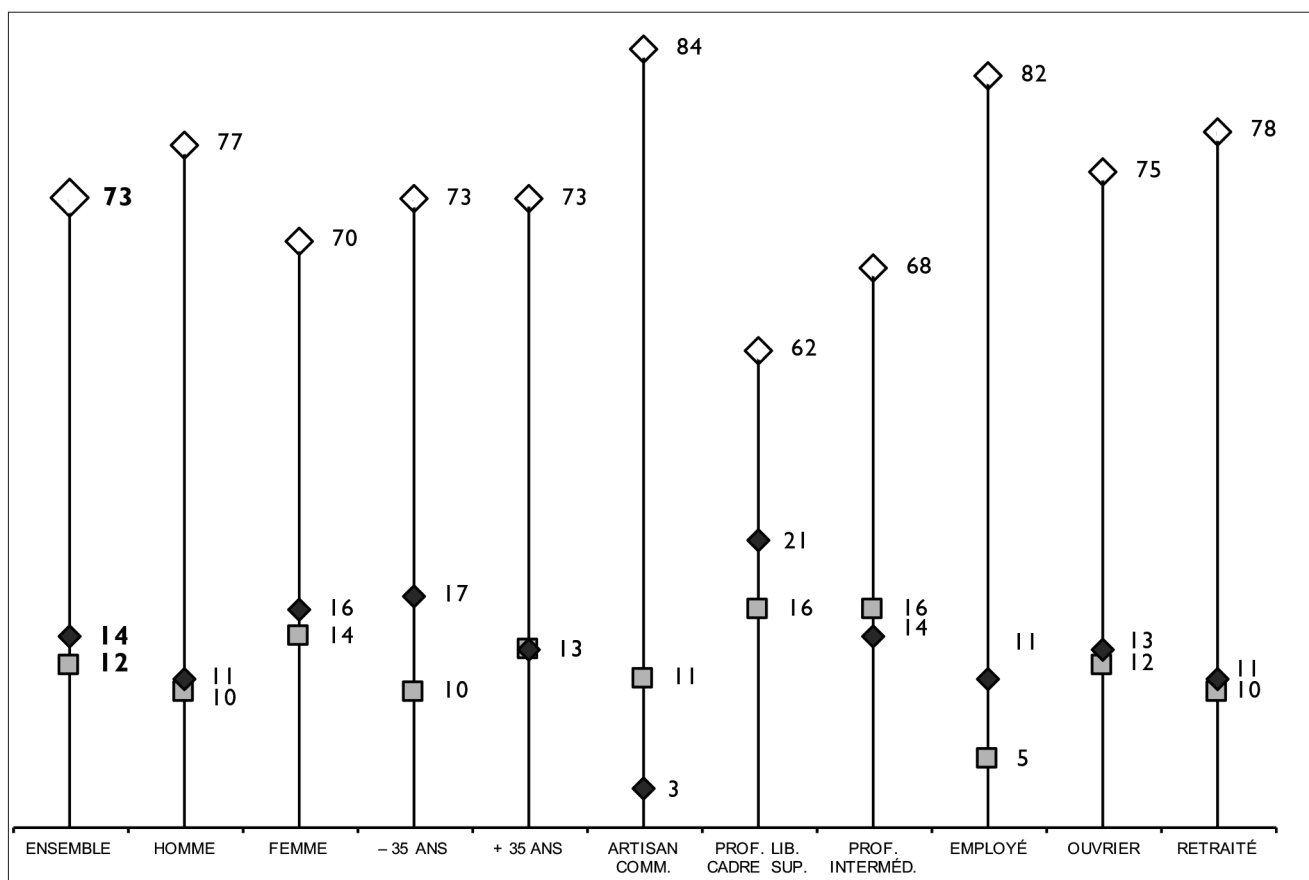
35.

Pour quelle raison principale cherchez-vous à maîtriser votre consommation d'électricité?

ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Base : personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation d'électricité dans la vie quotidienne, 79% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Pour faire des économies	61	77	73	73	76	78	70	73
Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	18	11	11	12	13	11	18	14
Pour préserver les ressources d'énergie	20	11	15	14	10	11	12	12
Parce que les pouvoirs publics incitent à le faire	1	1	1	1	1	—	—	1



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



◇ Faire des économies

■ Préserver les ressources d'énergie

◆ Réduire les émissions de gaz à effet de serre

ÉTUDE DE SATISFACTION 2016 – VAGUE 20

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE GAZ

PROFIL DES UTILISATEURS

LA NATURE DU GAZ UTILISÉ

I.

Dans votre foyer, utilisez-vous... ?

ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Base : 2073 répondants	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Le gaz naturel, dit « gaz de ville »	46	62	47	49	50	45	46	47
Le gaz en bouteille	6	14	7	5	3	5	7	4
Ni l'un ni l'autre (réponse non suggérée)	48	24	46	46	47	50	47	49

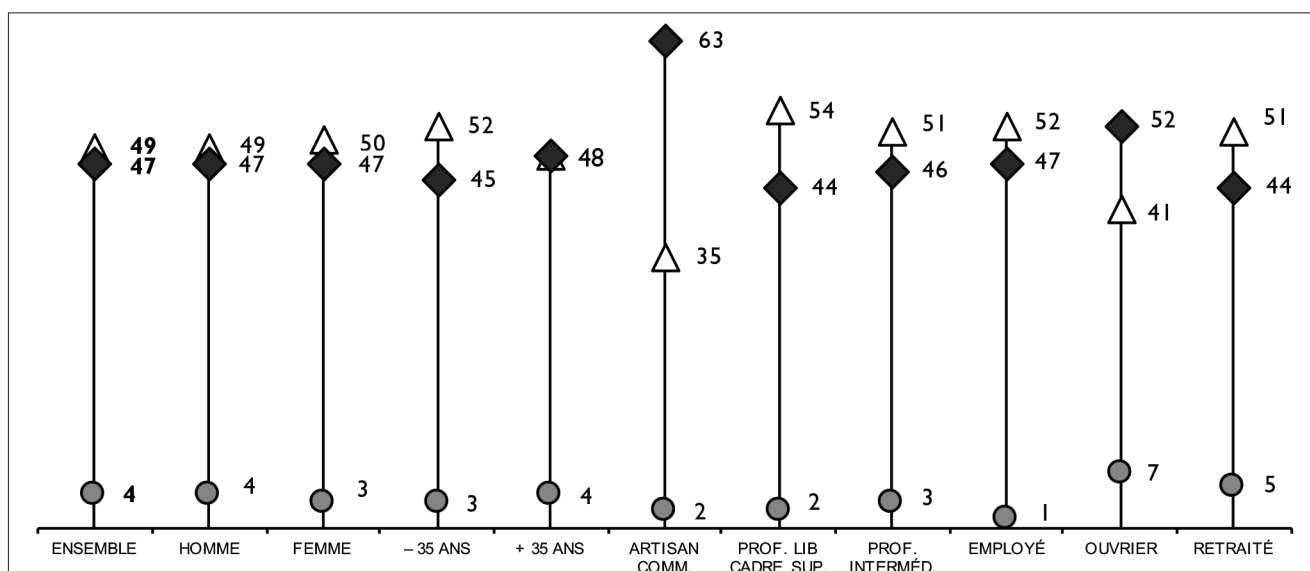
UTILISE...

◆ ... LE GAZ NATUREL

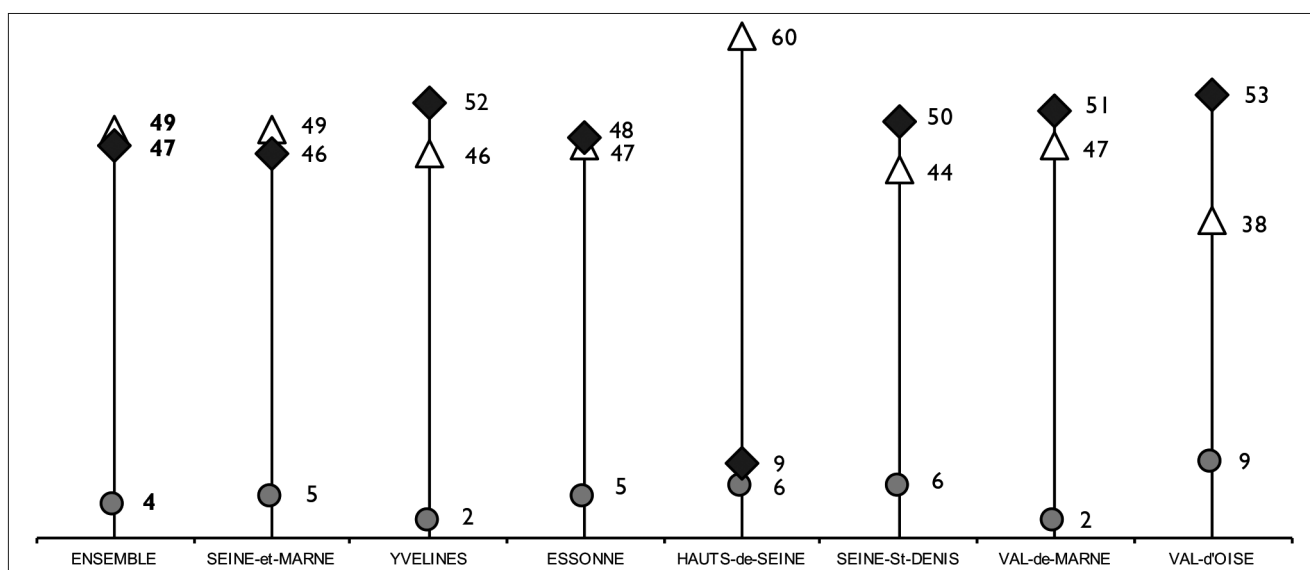
● ... LE GAZ EN BOUTEILLE

△ ... NI L'UN NI L'AUTRE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

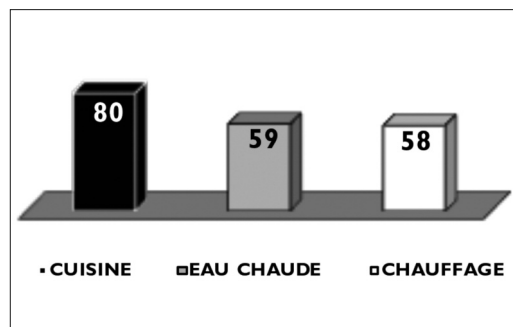


LES DIFFÉRENTS USAGES DU GAZ À SON DOMICILE

2.

Pour quel(s) usage(s) ?

ENSEMBLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Base : personnes ayant déclaré utiliser le gaz, soit 51 % de l'échantillon (1053 personnes)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cuisine	88	87	81	82	81	81	80	79	80
Eau chaude	57	56	61	61	62	66	60	57	59
Chauffage	52	54	70	60	58	60	59	54	58

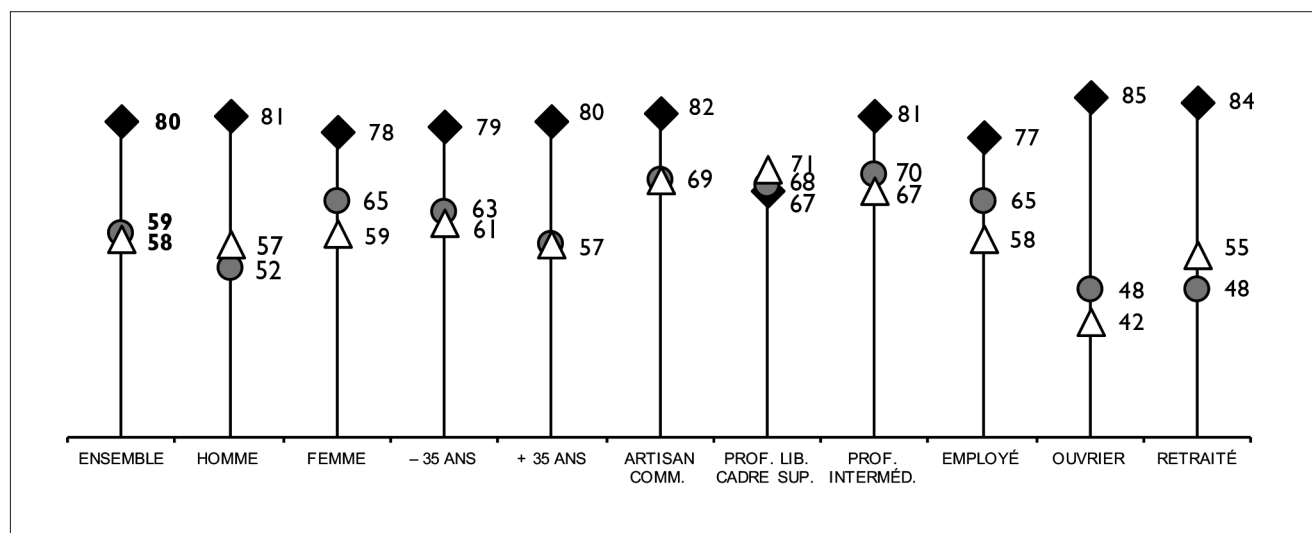


Total supérieur à 100 : les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.

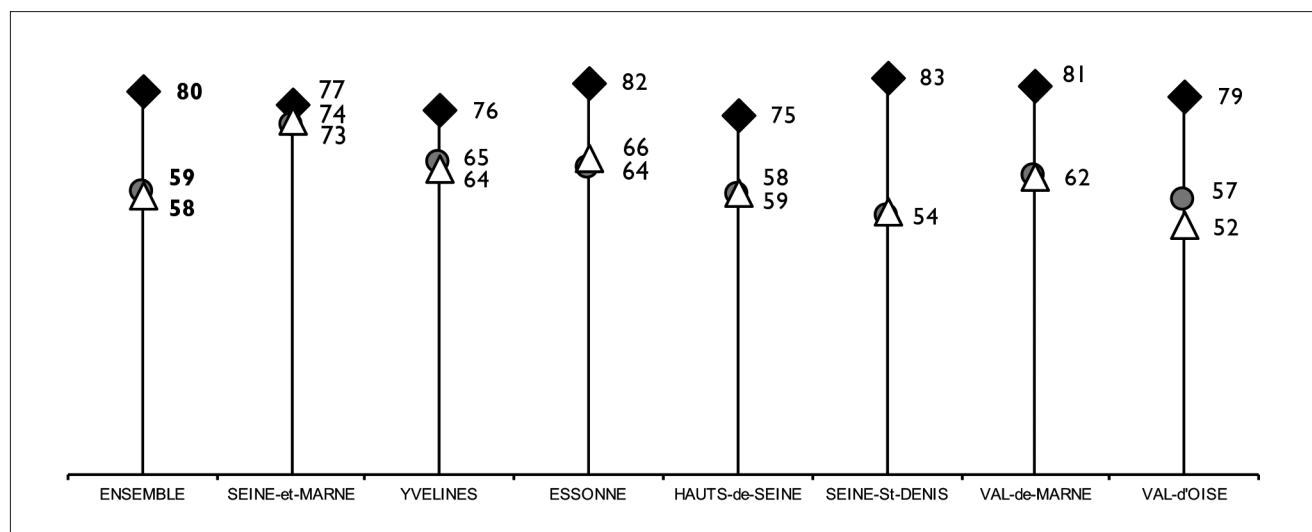
LES USAGES DU GAZ

◆ CUISINE ● EAU CHAUDE △ CHAUFFAGE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



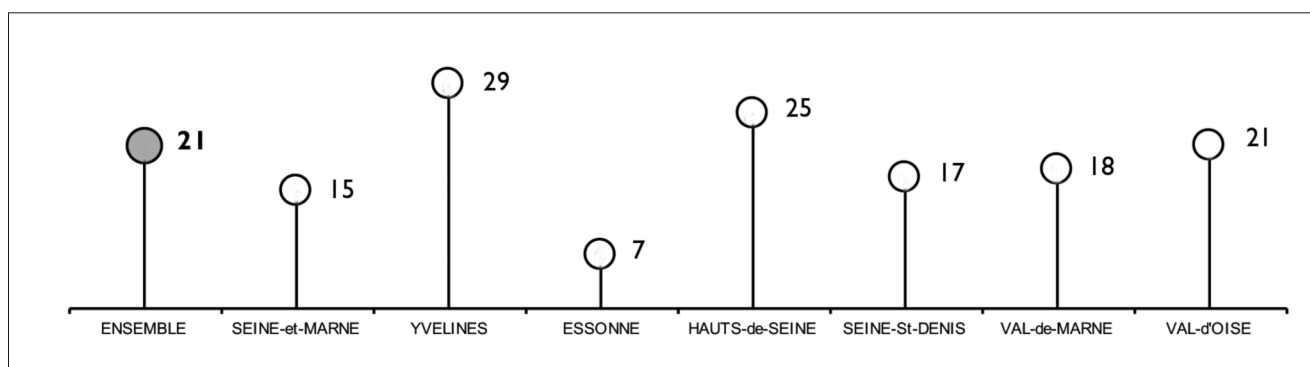
LE RACCORDEMENT DES NON-UTILISATEURS DU GAZ

3.

Êtes-vous raccordé au réseau de distribution de gaz naturel (que ce soit votre maison ou votre immeuble)?

ENSEMBLE	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Base : personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz (naturel ou en bouteille), soit 49% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	21	19	18	21	18	20	16	10	14	15	20	24	20	21
NON	75	79	81	78	81	80	83	85	84	84	77	73	75	75
NSP	4	2	1	1	1	—	1	5	2	1	3	3	5	4

NON-UTILISATEURS RACCORDÉS VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

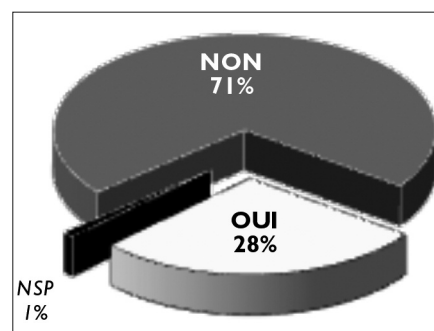


LE SOUHAIT DES NON-UTILISATEURS D'ÊTRE RACCORDÉS AU GAZ NATUREL

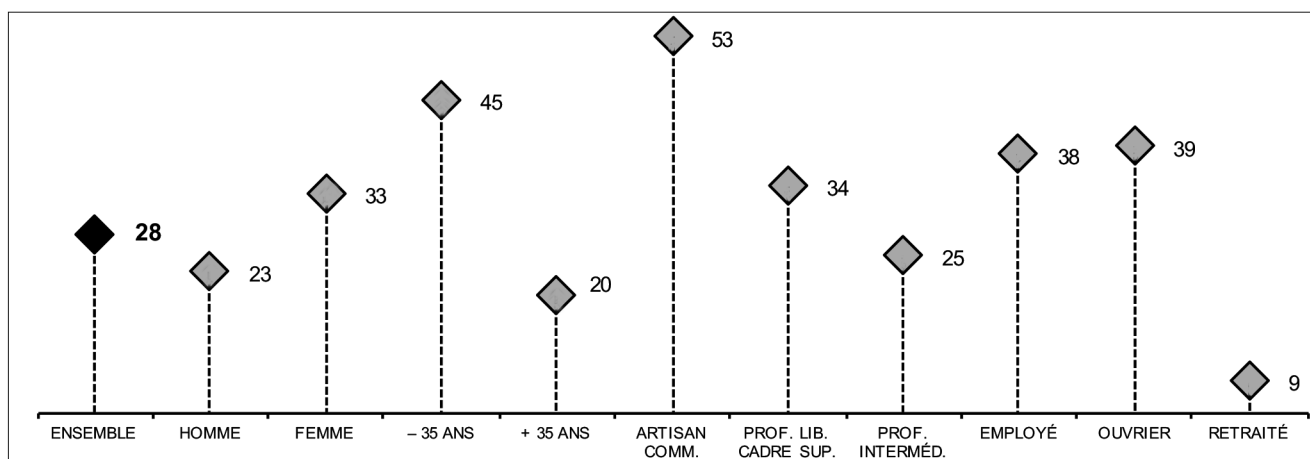
4.

Si cela était possible, souhaiteriez-vous l'être?

ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Base : personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz en bouteille et ne pas être raccordées au gaz naturel, soit 37 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	27	16	22	25	29	24	22	28
NON	73	84	77	75	70	75	77	71
NSP	—	—	1	—	1	1	1	1



OUI : VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



L'OUVERTURE DES MARCHÉS

L'IMPACT DU LIBRE CHOIX DU FOURNISSEUR DANS DIFFÉRENTS DOMAINES

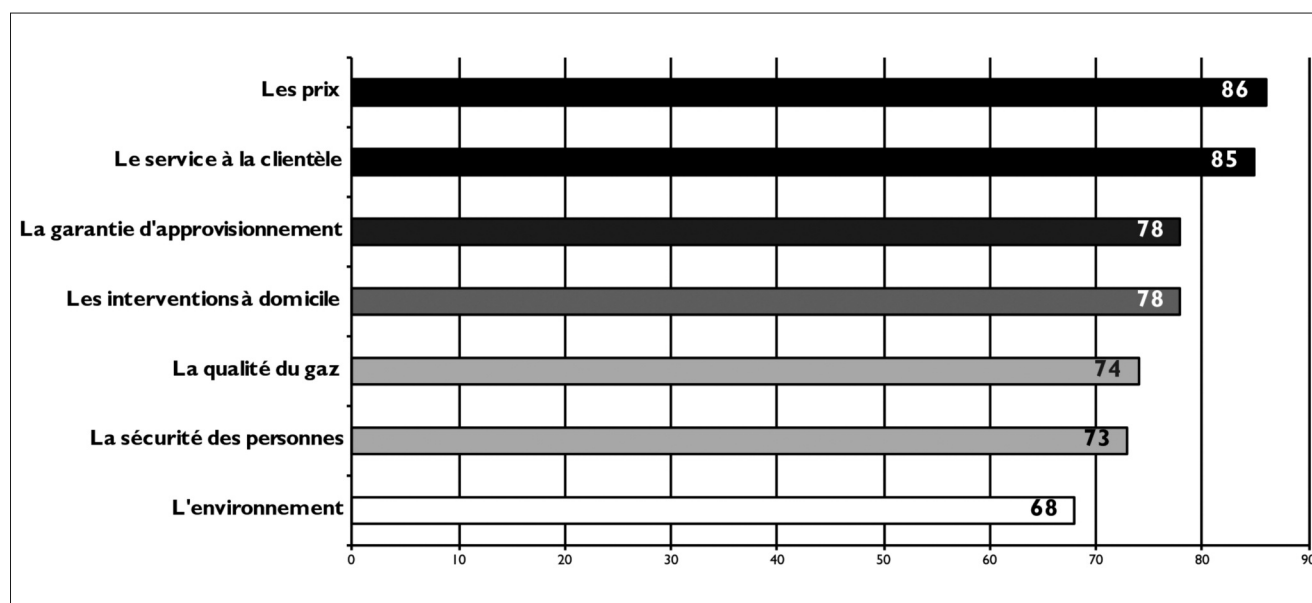
5.

Les marchés de l'énergie sont ouverts depuis quelques années, permettant ainsi aux consommateurs qui le souhaitent de choisir leur fournisseur, par exemple ENGIE (ex GDF Suez), EDF, ENI, Direct Energie.

Pensez-vous que le fait de pouvoir choisir entre ENGIE et d'autres fournisseurs est une bonne chose ou une mauvaise chose pour... ?

ENSEMBLE: UNE BONNE CHOSE	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... les prix	73	80	78	77	69	66	70	70	70	74	78	84	84	87	86
... le service à la clientèle	non posée			67	60	64	75	75	79	81	79	82	80	88	85
... la garantie d'approvisionnement	59	59	60	56	49	50	74	67	73	71	76	75	74	81	78
... les interventions à domicile	non posée						68	67	71	76	77	74	74	80	78
... la qualité du gaz (absence de coupures, baisses de pression)	non posée				51	49	68	66	74	71	71	71	72	78	74
... la sécurité des personnes	53	53	56	51	42	41	62	59	68	67	68	73	71	78	73
... l'environnement	52	51	55	51	45	47	68	65	68	67	65	68	68	73	68

ENSEMBLE 2016 : UNE BONNE CHOSE



L'OPINION SUR ENGIE EN TANT QU'INSTITUTION

6.

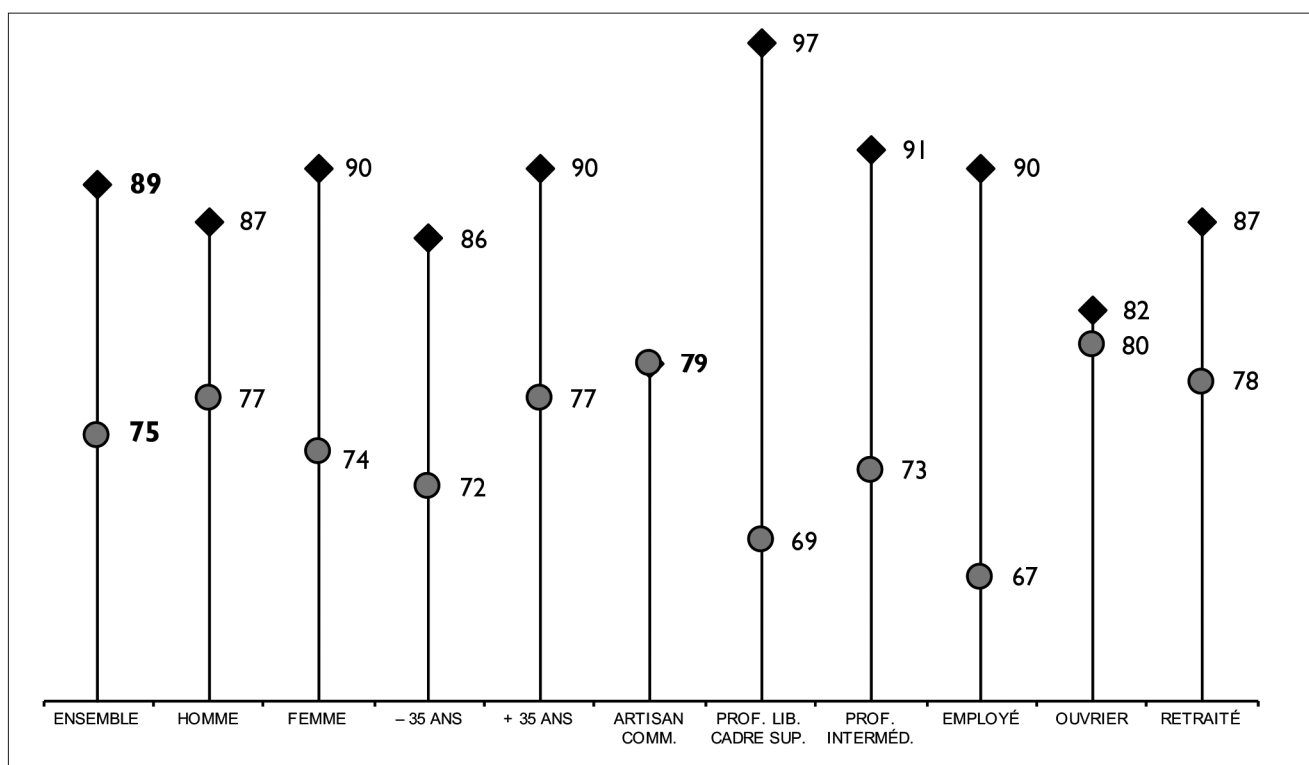
Depuis l'ouverture des marchés de l'énergie, diriez-vous que ENGIE (ex GDF Suez)... ?

ENSEMBLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016		
	TOTAL D'ACCORD								TOTAL D'ACCORD	TOUT À FAIT	PLUTÔT
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	D'ACCORD	D'ACCORD
... est avant tout une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle	80	83	83	80	79	88	85	87	89	46	43
... est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général	68	62	62	73	71	85	83	75	75	25	50

ENGIE EST, AVANT TOUT...

TOTAL D'ACCORD

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



◆ une entreprise à caractère commercial ● la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général

LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR DE GAZ

7.

Vous-même, avez-vous changé de fournisseur de gaz ?

ENSEMBLE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	2	2	7	6	8	11	12	14	17
NON	98	98	93	94	94	89	88	86	83

LES PRINCIPALES RAISONS POUR AVOIR CHANGÉ DE FOURNISSEUR

8.

Pour quelle raison principale avez-vous changé de fournisseur... ?

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016
Question ouverte (réponses non suggérées) posée aux personnes ayant changé de fournisseur de gaz, soit 17% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)
... en raison d'un prix plus avantageux	84	82	86	73
... pour une garantie sur la stabilité des prix	non posée	16	19	14
... on m'a démarché, on me l'a proposé	-----	non posée	-----	14
... pour avoir un seul fournisseur	12	1	7	8
... pour une meilleure qualité de service	non posée	3	2	8
... je n'étais pas satisfait	-----	non posée	-----	4
... en raison de déménagement	3	2	3	3
... parce que le marché est ouvert	-----	non posée	-----	2
Total des autres raisons (recueillant moins de 1 % de citations)	6	6	3	4

Total supérieur à 100 %, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.

Le faible nombre de répondants à cette question ne permet pas de ventiler les résultats.

LE FOURNISSEUR DE GAZ ACTUEL

9.

Qui est votre fournisseur actuel ?

Question ouverte précodée, réponses non suggérées

ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENGIE (ex GDF Suez)	86	86	84	82	76	77	69	66
	●	●	●	●	●	●	●	●
EDF	9	6	9	10	13	13	17	19
	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
ENI (anciennement Altergaz)	—	1	1	1	3	3	3	4
Direct Énergie	1	3	1	1	3	2	4	4
Poweo-Direct Energie	—	1	1					
Autre	4	2	2	3	2	2	2	2
NSP	—	1	2	3	3	3	5	5

LES PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS CHANGER DE FOURNISSEUR

10.

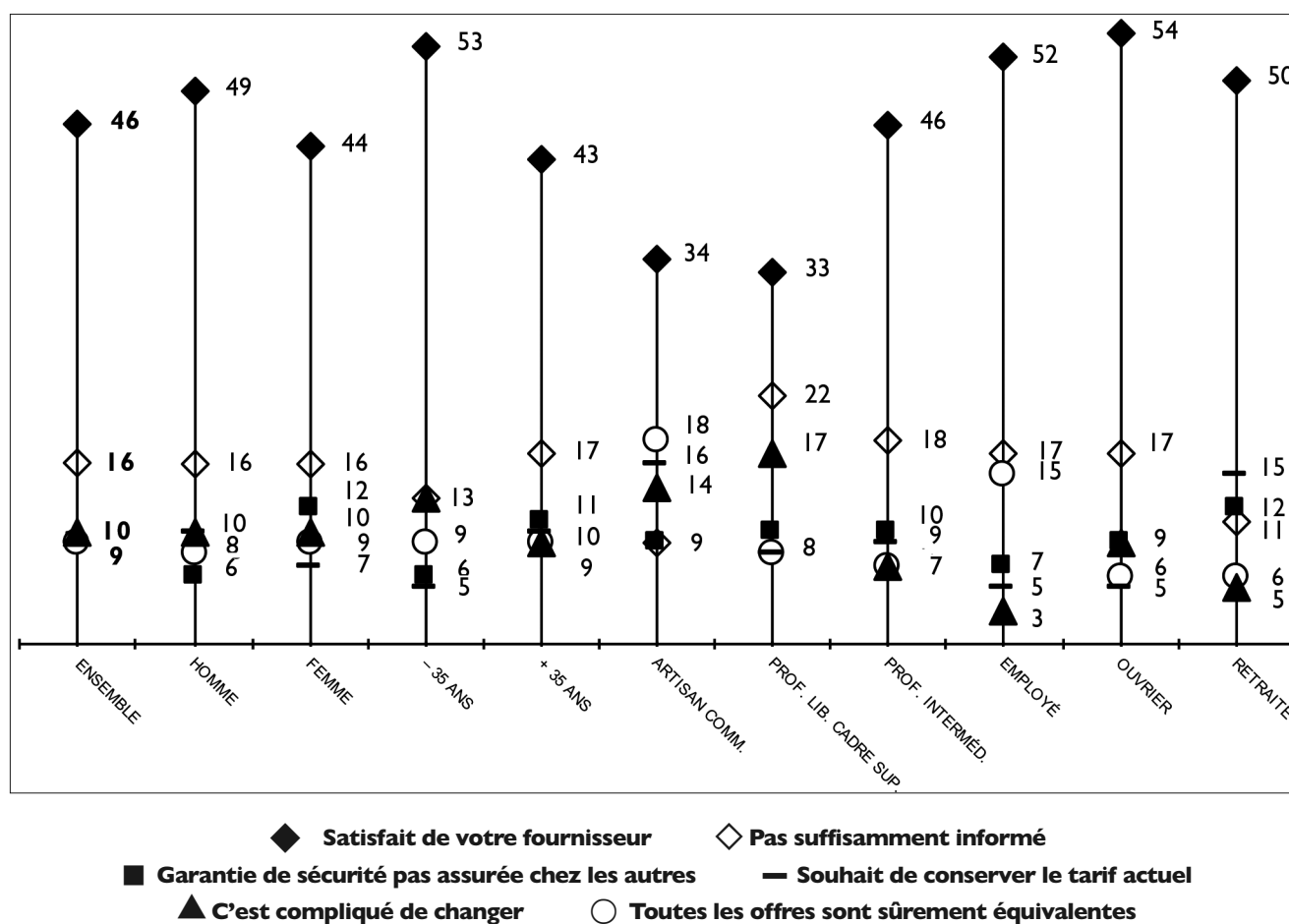
Pour quelle raison principale n'avez-vous pas changé de fournisseur? En premier? En second?

ENSEMBLE Base : personnes n'ayant pas changé de fournisseur, soit 83% de l'échantillon	TOTAL CITATIONS						TOTAL CITATIONS EN PREMIER	CITÉ
	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2016 (%)
Parce que vous êtes satisfait des services de votre fournisseur	38	55	51	56	61	63	65	46
Parce que vous n'êtes pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes, donc vous préférez attendre	35	39	43	39	35	38	33	16
Parce que c'est compliqué de changer de fournisseur	18	21	25	26	22	22	26	10
Parce que vous souhaitez conserver le tarif actuel	20	26	25	22	26	30	22	9
Parce que vous craignez de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	29	35	37	32	33	22	25	9
Parce que vous pensez que toutes les offres seront équivalentes quel que soit le fournisseur	16	20	18	22	20	22	21	9
NSP	/	/	-	/	/	/	/	/

Total supérieur à 100 : les interviewés ayant pu donner deux réponses

ENSEMBLE 2016 : CITATIONS "EN PREMIER"

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



L'UTILISATION DU GAZ ET LA SÉCURITÉ

LES AVANTAGES ET LES INCONVÉNIENTS DU GAZ

I1.

Nous allons parler des avantages et des inconvénients du gaz. En pensant surtout au chauffage et à la production d'eau chaude, diriez-vous, à propos du gaz, que c'est une énergie tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout... ?

ENSEMBLE : TOTAL OUI	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Pratique à utiliser	98	97	97	97	97	97	97	94	93	94	94	94	92	94	94	92
Approvisionnement garanti	92	91	90	92	88	84	85	79	79	81	83	82	79	82	86	81
Sécurité d'utilisation	79	77	73	76	76	80	79	75	75	76	78	74	72	76	77	71
Bon marché	76	75	79	67	61	61	62	55	57	48	55	54	57	65	70	70
Propre pour l'environnement	86	82	84	84	80	81	81	73	66	70	71	67	66	68	63	64

L'IMPORTANCE ACCORDÉE AUX RISQUES D'UTILISATION DU GAZ

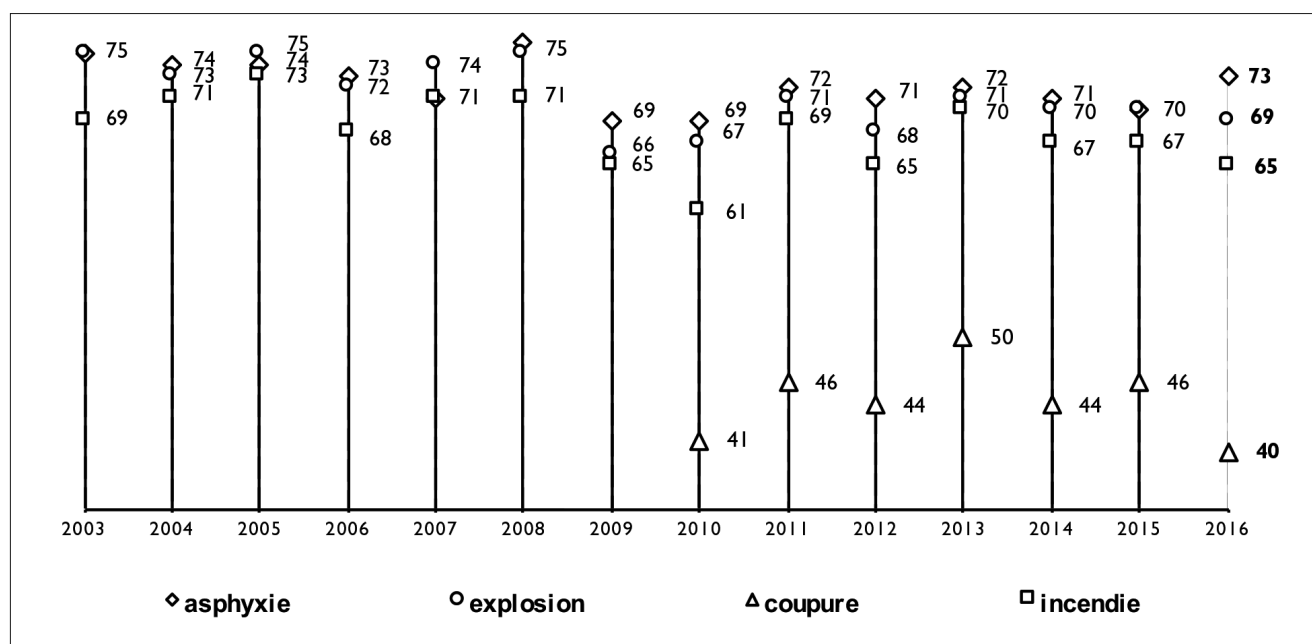
I2.

Pour chacun des risques d'utilisation du gaz que je vais vous citer et que l'on évoque parfois, pensez-vous que c'est un risque très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?

TOTAL IMPORTANT	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Le risque d'asphyxie	75	76	75	74	74	73	71	76	69	69	72	71	72	71	70	73
Le risque d'explosion	76	79	75	73	75	72	74	75	66	67	71	68	71	70	70	69
Le risque d'incendie	73	75	69	71	73	68	71	71	65	61	69	65	70	67	67	65
Le risque d'une coupure d'alimentation					question non posée					41	46	44	50	44	46	40

TOTAL IMPORTANT

ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION DES RISQUES DEPUIS 2002

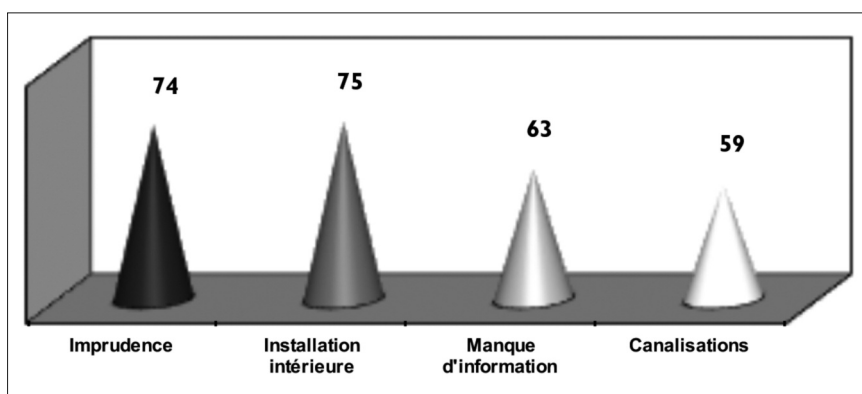


LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS AU GAZ

13.

D'une manière générale, pensez-vous que ces risques viennent... ?

ENSEMBLE	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... de la qualité de votre installation intérieure	79	78	80	79	82	80	80	79	78	78	75	74	78	78	75
... d'imprudence, d'inattention	83	87	85	84	85	81	82	80	77	81	77	77	78	76	74
... d'un manque d'information sur les précautions à prendre	62	64	65	63	57	58	64	54	48	59	63	59	58	61	63
... des canalisations du réseau public	question non posée						65	54	74	55	53	53	57	58	59

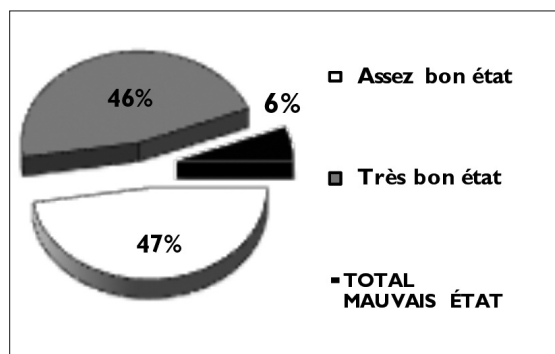


L'ÉTAT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

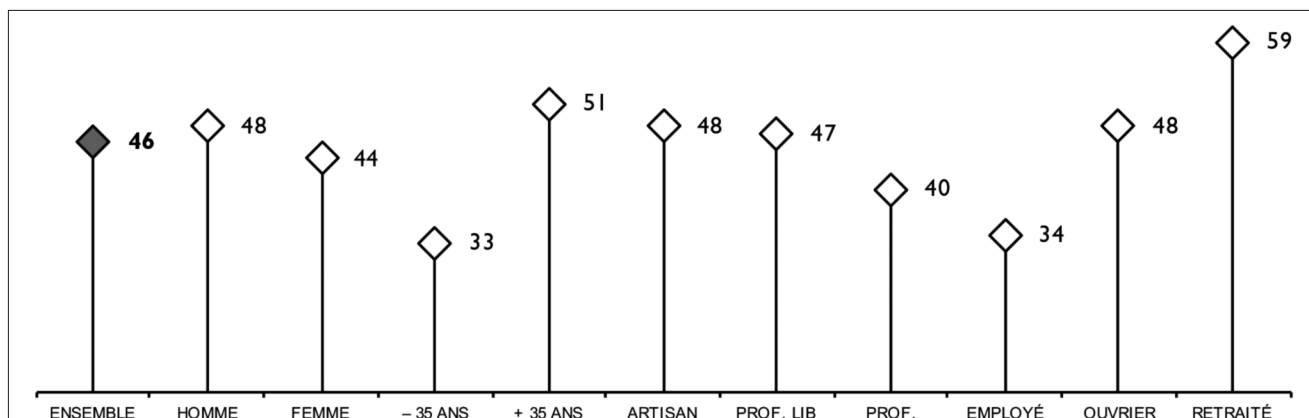
14.

D'après ce que vous en savez, votre installation intérieure personnelle vous paraît-elle être... ?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
TOTAL BON ÉTAT	95	96	99	95	95	95	94	94	93
En très bon état	48	48	49	48	48	42	46	49	46
En assez bon état	47	48	50	47	47	53	48	45	47
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	5	4	1	5	5	5	5	6	6
En assez mauvais état	4	3	1	4	4	5	4	5	5
En très mauvais état	1	1	0	1	1	0	1	1	1



EN TRÈS BON ÉTAT : VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE PAR UN PROFESSIONNEL AGRÉÉ

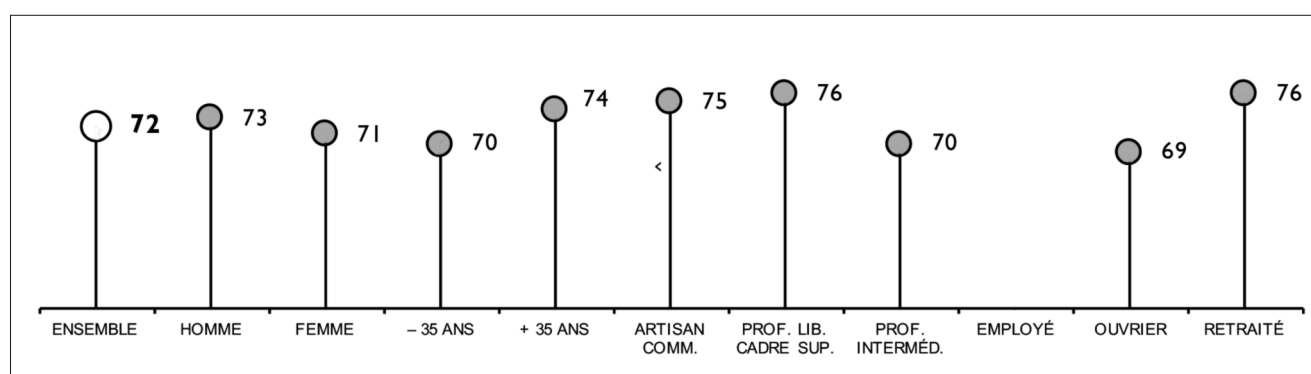
15.

Avez-vous déjà fait vérifier votre installation intérieure de gaz par un professionnel agréé... ?

ENSEMBLE	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
TOTAL OUI	67	69	73	71	68	71	71	76	77	73	75	72	76	75	72
Oui, tous les ans												40	45	43	39
Oui, de temps en temps												32	31	32	33
NON JAMAIS	33	31	27	29	32	29	29	24	23	27	25	28	24	24	27

A DÉJÀ FAIT VÉRIFIER SON INSTALLATION

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



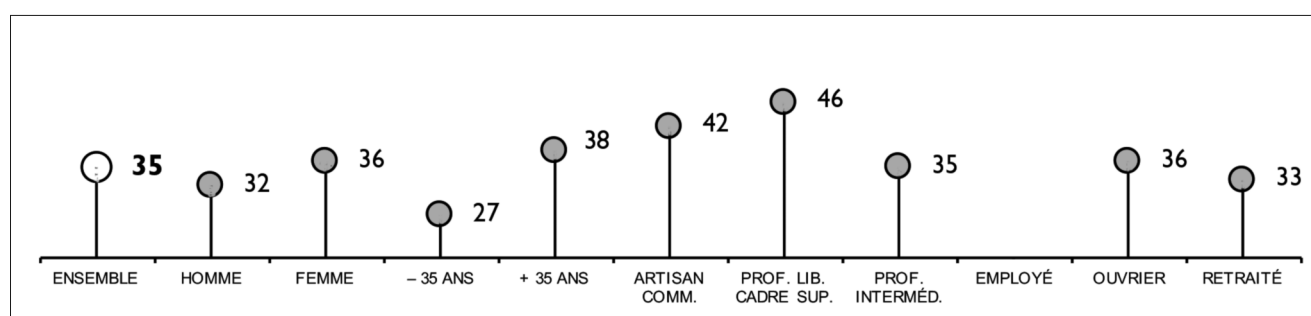
L'APPROBATION DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE DES INSTALLATIONS DE GAZ

16.

Seriez-vous favorable ou opposé à un contrôle technique obligatoire, payé par vous, des installations de gaz, selon le même principe que le contrôle technique automobile ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
PLUTÔT FAVORABLE	41	45	39	35
PLUTÔT OPPOSÉ	59	55	60	65
NSP	—	—	1	—

FAVORABLE : VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES MODES DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

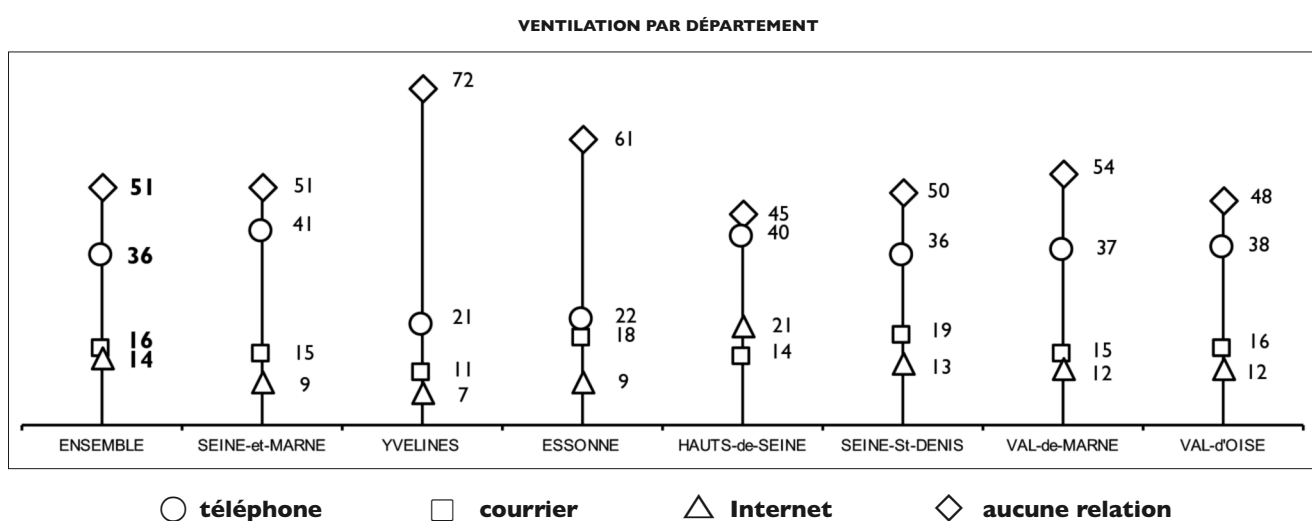
17.

Maintenant, nous allons parler de votre fournisseur de gaz et de sa relation avec sa clientèle.

Avez-vous déjà eu à faire au service clientèle de votre fournisseur de gaz... ?

ENSEMBLE	2001 (%)	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... par téléphone	20	27	25	24	27	26	29	38	41	40	46	43	41	43	38	36
... par courrier	5	7	6	8	7	7	8	28	30	37	31	36	22	22	21	16
... par Internet								4	6	10	13	15	14	13	14	14
Aucune relation	72	66	67	70	66	65	65	49	50	43	44	40	48	41	48	51

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



LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

18.

Était-ce pour... ?

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT	SEINE ET-MARNE (%)	YVELINES (%)	ESSONNE (%)	HAUTS- DE-SEINE (%)	SEINE ST-DENIS (%)	VAL-DE MARNE (%)	VAL D'OISE (%)	ENSEMBLE 2016 (%)
... des informations sur les économies d'énergie	27	40	31	27	38	38	40	35
... un problème de mise en service	20	17	15	25	22	41	26	27
... contester une facture	23	15	25	24	31	31	22	27
... difficultés de paiement	21	13	14	9	22	22	12	16
... un dépannage	8	6	16	22	13	16	17	16
... une coupure	7	25	14	11	15	24	16	16
... pour d'autres raisons	23	18	19	24	20	13	24	20

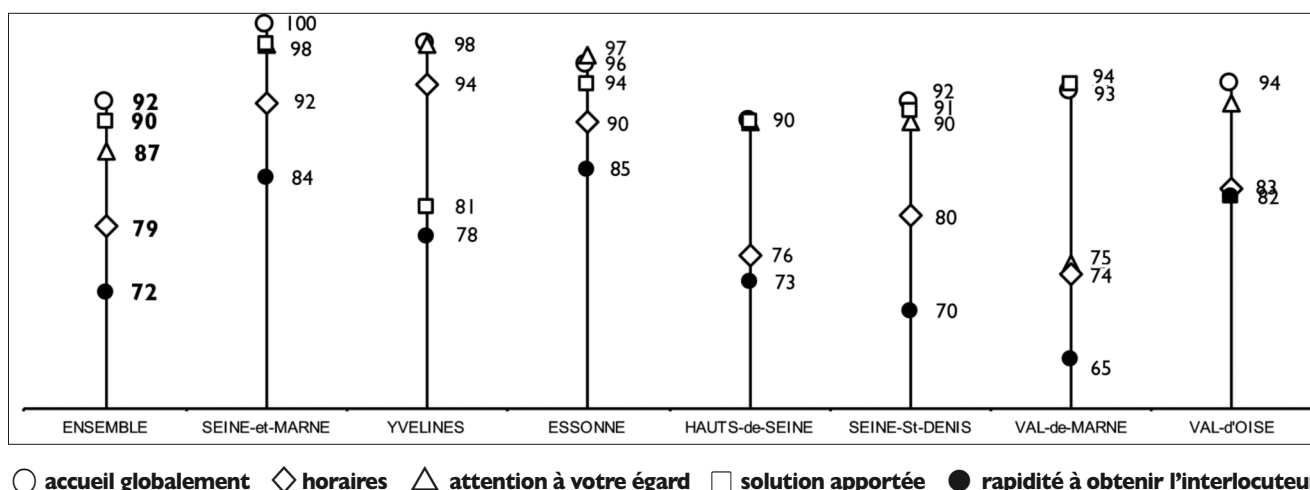
LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

19.

À propos de l'accueil téléphonique, diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait... ?

ENSEMBLE 2016	TOTAL SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT	ASSEZ SATISFAIT	TOTAL PAS SATISFAIT
Base : personnes déclarant avoir été en relation avec le service clientèle par téléphone (36% de l'échantillon)	(%)	(%)	(%)	(%)
... de l'accueil globalement	92	38	54	7
... de l'attention à votre égard	87	41	46	13
... de la solution ou réponse apportée	90	37	53	10
... des horaires	79	32	47	20
... de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	72	29	43	27

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT : TOTAL SATISFAIT



PRIX DU GAZ ET FACTURATION

PERCEPTION DU PRIX DU GAZ

20.

Nous allons parler maintenant du prix du gaz et de la facturation. Globalement, quel que soit le fournisseur, diriez-vous que le prix du gaz est plutôt cher, normal ou bon marché... ?

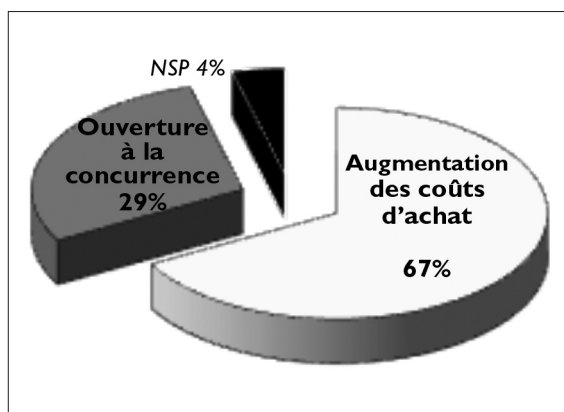
ENSEMBLE :	2001 (%)	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
Cher	34	30	32	46	59	53	57	67	58	73	69	68	68	57	46	51
Normal	51	51	50	41	34	38	37	28	33	23	23	28	28	37	46	39
Bon marché	14	18	17	13	7	9	6	5	9	4	4	4	7	6	7	9

L'ORIGINE DE L'ÉVOLUTION DES PRIX DU GAZ

21.

En ce qui concerne le prix du gaz, avez-vous le sentiment que l'évolution des prix est la conséquence... ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
... de l'augmentation des coûts d'achat du gaz à l'étranger	67	67	64	67
... de l'ouverture à la concurrence (en Europe)	29	30	32	29
NSP	4	3	4	4



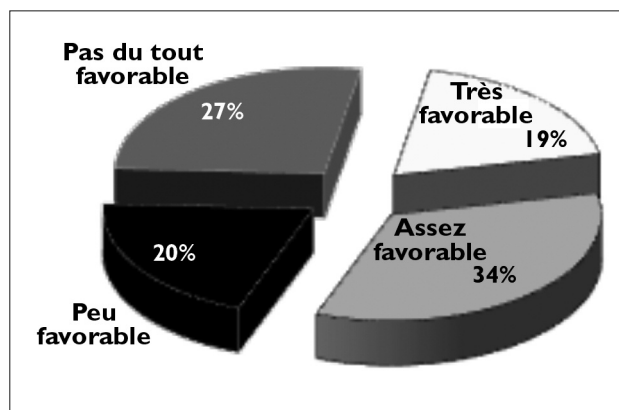
L'ADHÉSION À UNE AUGMENTATION DE LA TAXE SERVANT À FINANCER LE DÉVELOPPEMENT DU GAZ « VERT »

22.

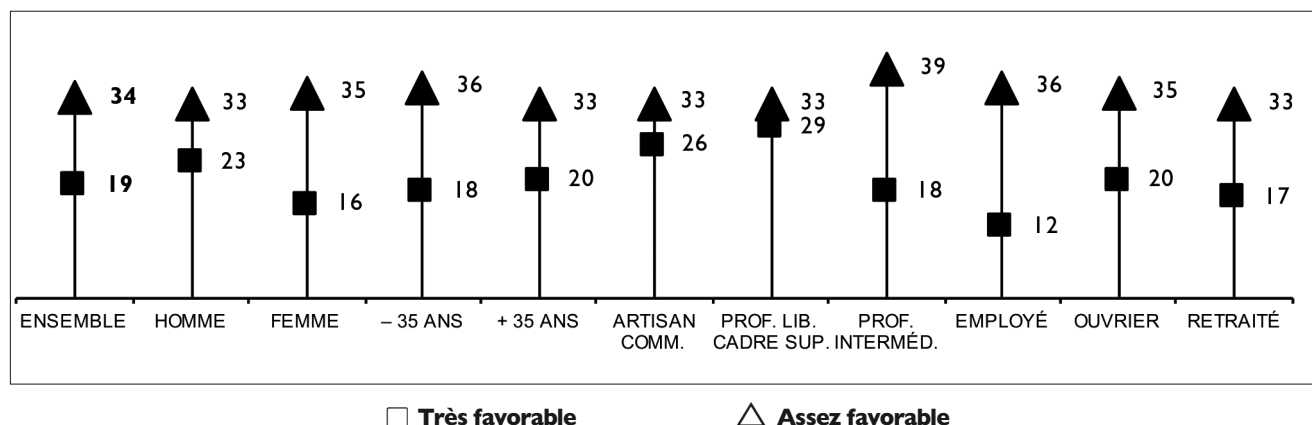
Il existe une taxe qui sert à financer le développement du gaz « vert », issu notamment de la fermentation des déchets.

Vous, personnellement, seriez-vous très favorable, assez favorable, peu favorable ou pas du tout favorable à l'augmentation de cette taxe pour favoriser le développement des énergies renouvelables ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
TOTAL FAVORABLE	47	53	57	53
Très favorable	13	19	20	19
Assez favorable	34	34	37	34
TOTAL PAS FAVORABLE	53	47	43	47
Peu favorable	23	21	22	20
Pas du tout favorable	30	26	21	27
NSP	—	—	—	—



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

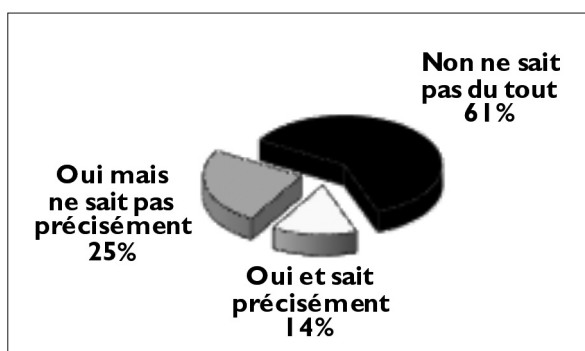


LA NOTORIÉTÉ DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

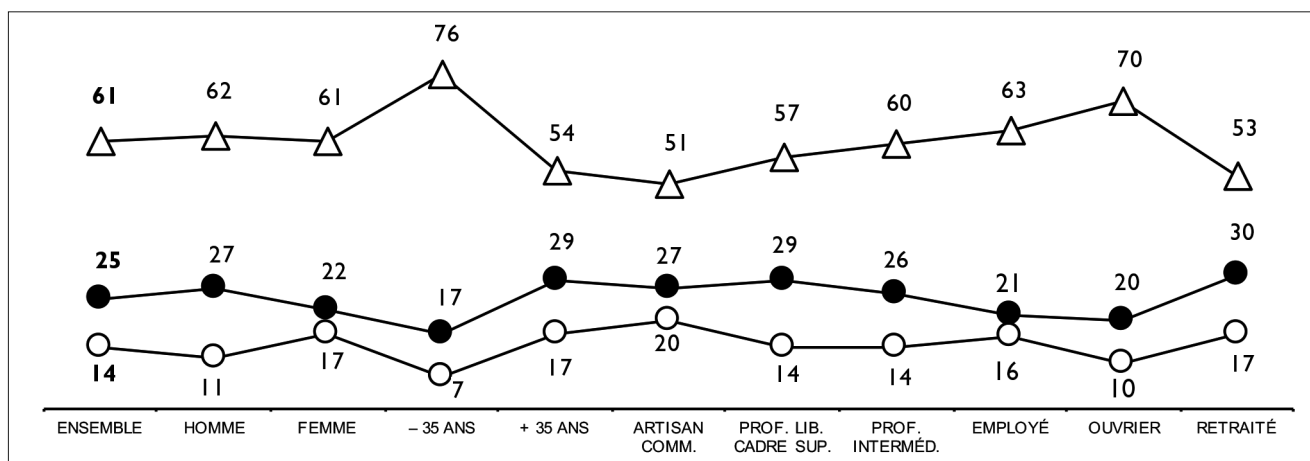
23.

Avez-vous entendu parler des tarifs sociaux mis en place dans le secteur de l'énergie ?

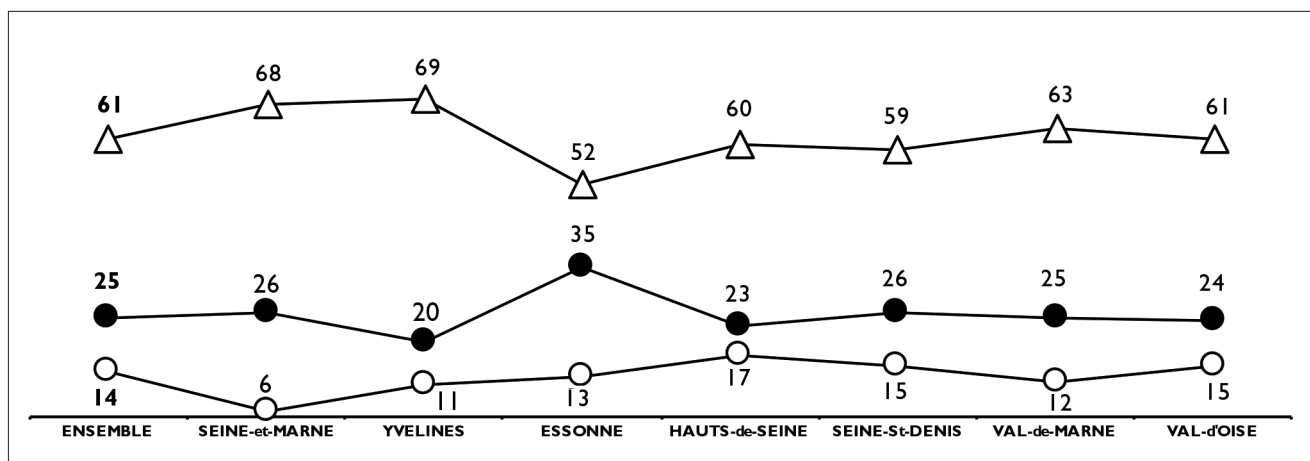
ENSEMBLE	OUI ET JE SAIS PRÉCISÉMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	OUI MAIS JE NE SAIS PAS VRAIMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	TOTAL OUI (%)	JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
2013	19	28	47	53
2014	16	32	48	52
2015	15	24	39	61
2016	14	25	39	61



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



○ Oui, sait précisément ● Oui, mais ne sait pas de quoi il s'agit △ N'a jamais entendu parler

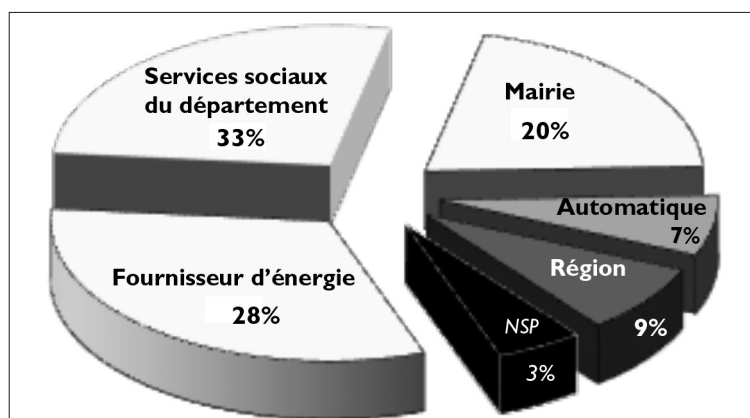
L'ACTEUR EN CHARGE DE L'ATTRIBUTION DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

24.

D'après ce que vous en savez, à qui faut-il s'adresser pour bénéficier des tarifs sociaux de l'énergie ?

Base : personnes ayant déclaré en avoir entendu parler

Base: personnes ayant déclaré en avoir entendu parler, soit 39 % de l'échantillon	LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE (%)	LA MAIRIE (%)	LES SERVICES SOCIAUX DU DÉPARTEMENT (%)	C'EST AUTOMATIQUE (%)	LA RÉGION (%)	NE SAIT PAS (réponse non suggérée) (%)
2013	31	29	26	6	6	2
2014	35	23	29	8	3	2
2015	35	24	22	7	6	6
2016	28	20	33	7	9	3



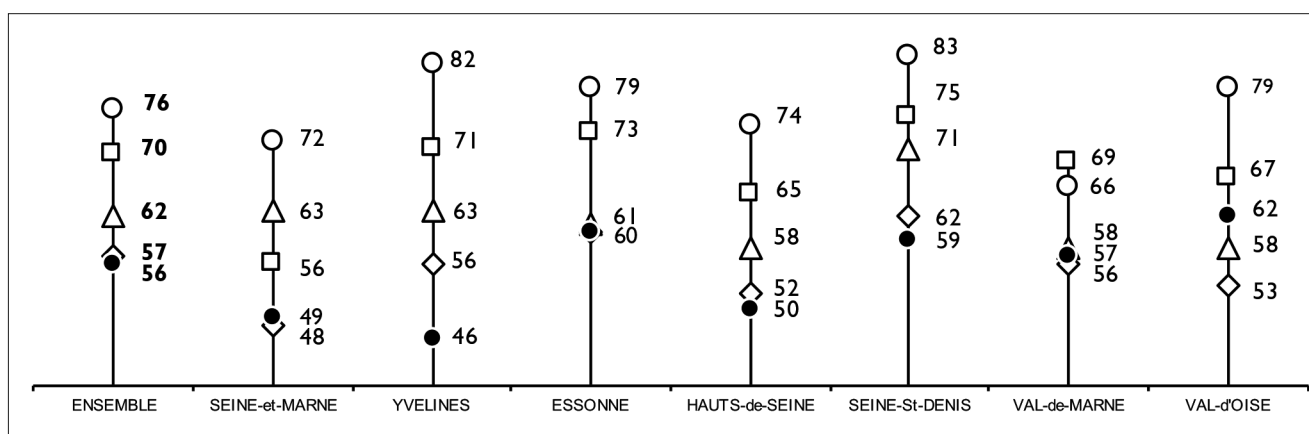
LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DE SON FOURNISSEUR DE GAZ

25.

Nous allons évoquer maintenant différents sujets d'amélioration concernant votre fournisseur. Parmi les domaines que je vais vous citer, quels sont ceux pour lesquels vous souhaiteriez voir des améliorations de la part de votre fournisseur ?

ENSEMBLE: OUI	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
Les informations sur les économies d'énergie possibles	82	77	79	83	80	76	78	76
La sécurité	76	73	73	77	70	70	71	70
Des informations plus détaillées sur ma consommation de gaz	59	60	60	66	66	64	65	62
La compréhension des factures	47	51	50	63	59	57	55	57
La relève des compteurs	58	66	60	62	58	54	55	56
Les facilités de paiement	48	49	43	51	48	46	44	45
L'accueil au service clientèle	52	52	51	57	52	46	48	44

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



○ informations sur les économies d'énergie

□ la sécurité

◇ compréhension des factures

△ informations sur la consommation

● relève des compteurs

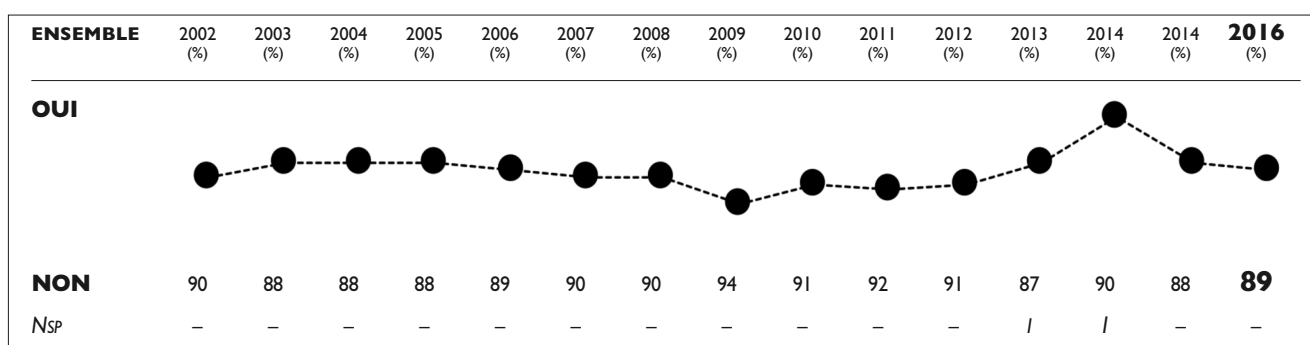
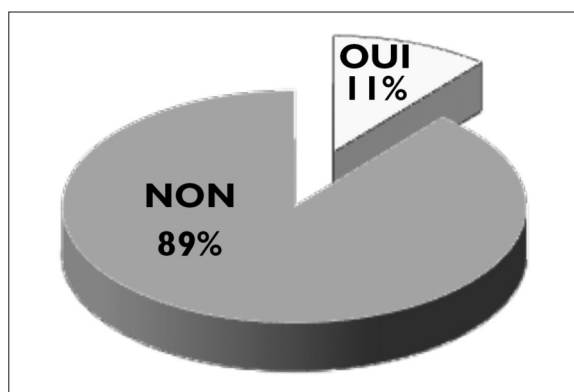
LA QUALITÉ DU GAZ ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES

L'OBSERVATION DE BAISES DE PRESSION DE GAZ

26.

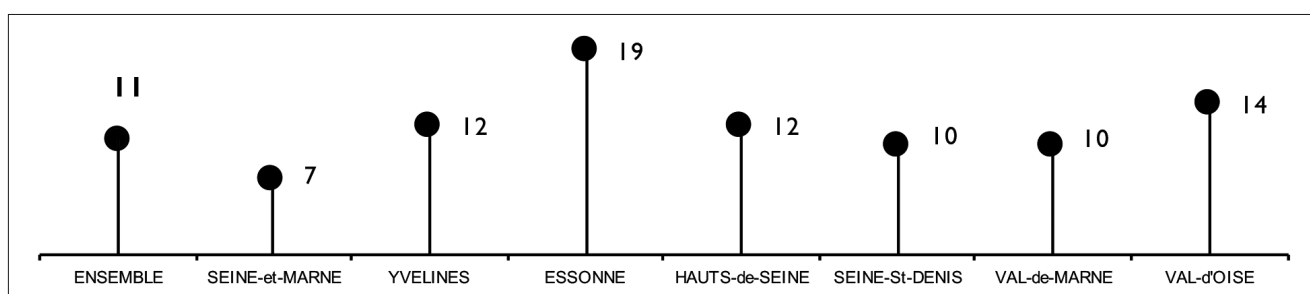
Nous allons maintenant parler des réseaux de gaz gérés depuis 2008 par GrDF, filiale à 100 % de ENGIE (ex GDF Suez). S'agissant de la qualité du gaz, vous arrive-t-il de constater chez vous des baisses de pression du gaz ?

ENSEMBLE 2016



BAISES DE PRESSION : OUI

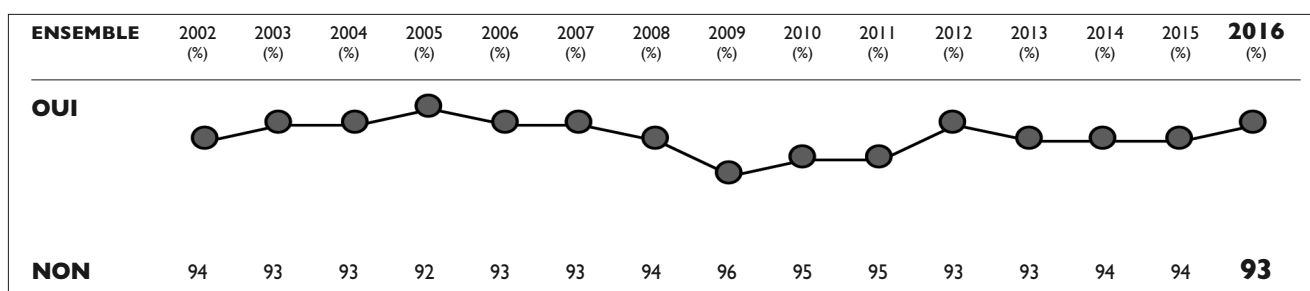
VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



L'OBSERVATION DE COUPURES DE GAZ

27.

Et vous arrive-t-il de subir des coupures de gaz ?



28.

Combien de coupures avez-vous subies cette année ?

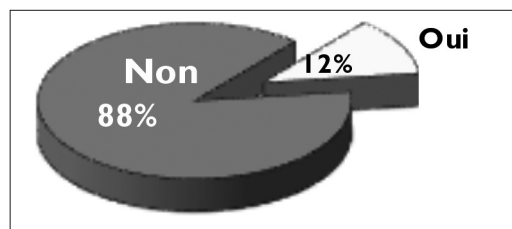
ENSEMBLE	UNE SEULE					DEUX					PLUS DE DEUX				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Base : personnes ayant subi des coupures, soit 7% de l'échantillon	49	51	57	38	36	33	32	13	27	36	12	15	17	17	12

L'INTERVENTION DE GRDF AU DOMICILE

29.

Des interventions de GrDF ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois ?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
OUI	8	10	9	8	8	10	14	12	12
NON	92	90	91	92	92	90	85	88	88



OUI

VENTILATION DÉPARTEMENT



LA SATISFACTION À L'ÉGARD DES INTERVENTIONS DE GRDF AU DOMICILE

30.

Lorsque des interventions de GrDF ont eu lieu à votre domicile, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait... ?

ENSEMBLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016			
	TOTAL SATISFAIT						TOTAL SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT	ASSEZ SATISFAIT	TOTAL PAS SATISFAIT
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Base : personnes déclarant avoir eu des interventions de GRDF à leur domicile, soit 12 % de l'échantillon										
... de la qualité du travail effectué	80	88	96	86	89	89	89	39	50	11
... de la ponctualité au rendez-vous	82	73	72	77	79	82	87	29	58	11
... du délai d'intervention	74	77	80	83	88	86	79	37	42	20
... des informations fournies	77	75	67	77	77	83	79	24	55	21
... du rendez-vous proposé	70	71	72	86	82	81	79	26	53	20

La faiblesse des effectifs ne permet ni ventilation ni évolution.

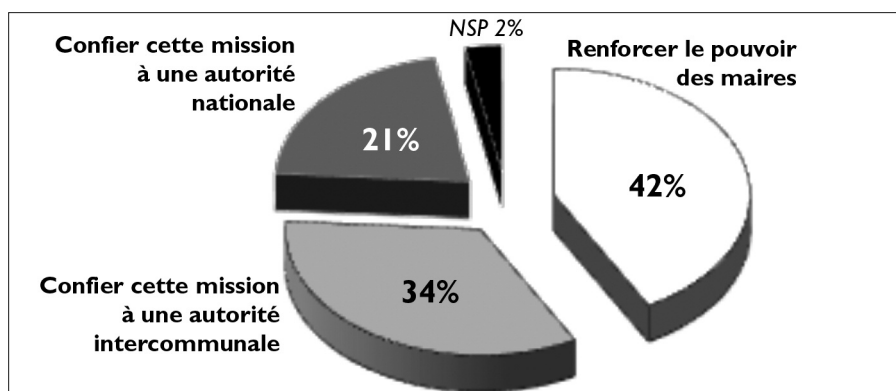
LE CHOIX EN MATIÈRE DE CONTRÔLE POUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ

31.

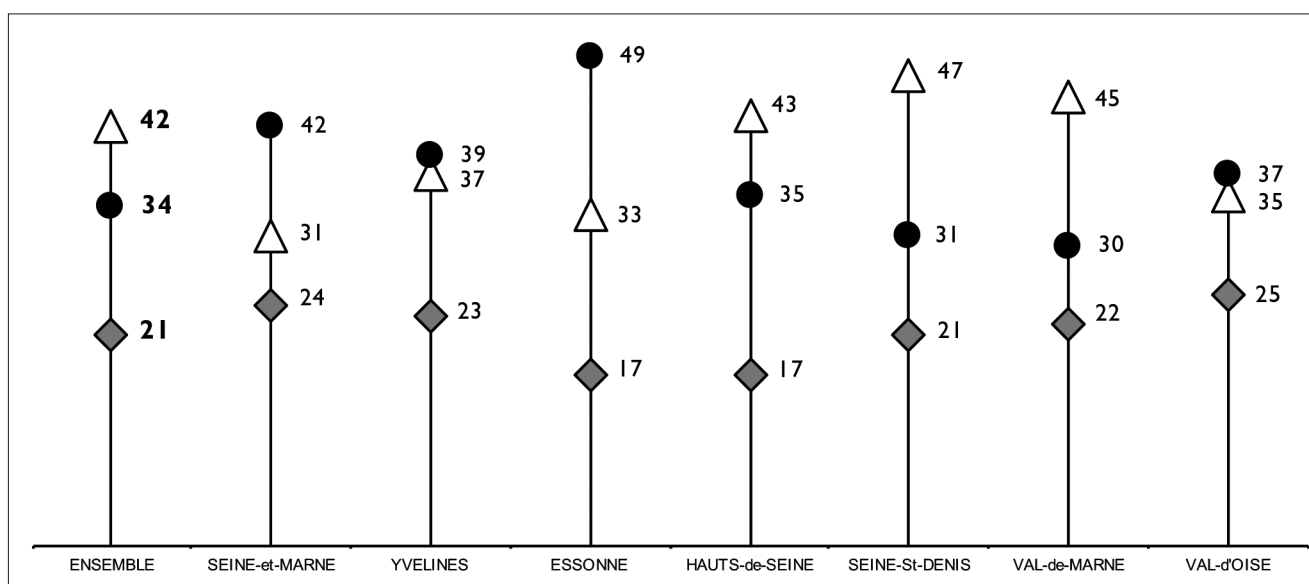
Le maire ou son représentant dispose d'un pouvoir de contrôle des installations du service public de la distribution du gaz. Pour garantir cette mission de service public, devrait-on plutôt...?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)
renforcer le pouvoir de contrôle des maires ou de leurs représentants locaux	59	61	59	58	56
retirer ce pouvoir aux maires pour le confier à une autorité de régulation indépendante	40	37	41	41	43
NSP	1	2	—	1	1

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
renforcer le pouvoir des maires ou de leurs représentants locaux	40	40	43	42
confier cette mission à une autorité intercommunale à l'échelle régionale	35	36	33	34
confier cette mission à une autorité nationale	23	20	23	21
NSP	2	2	1	3



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



△ renforcer le pouvoir de contrôle des maires

● confier cette mission à une autorité intercommunale

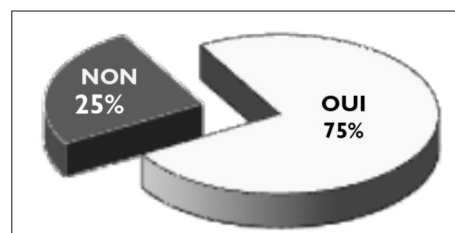
◆ confier cette mission à une autorité nationale

LA MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE DANS LA VIE QUOTIDIENNE

32.

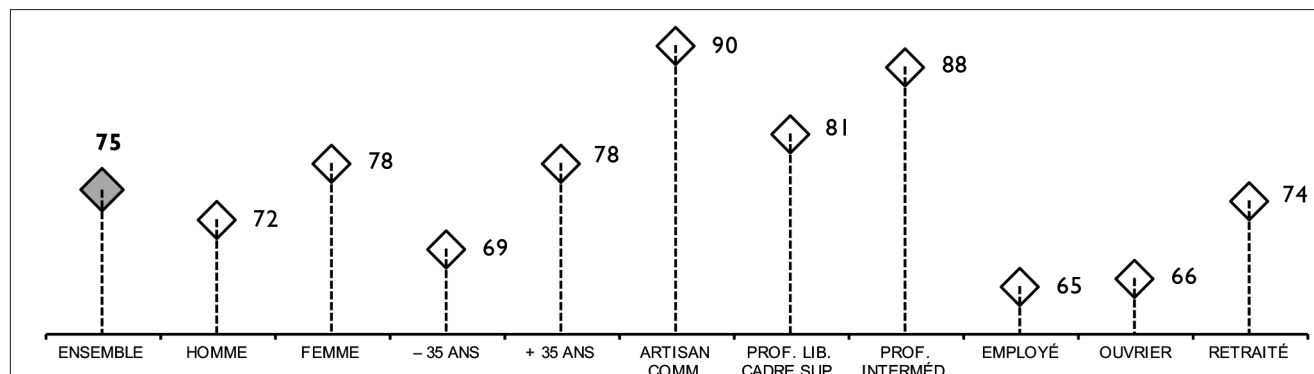
Vous-même, dans votre vie quotidienne, cherchez-vous à maîtriser votre consommation d'énergie?

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
OUI	81	86	80	81	81	84	78	75
NON	19	14	20	19	17	16	22	25
Nsp	—	—	—	—	—	—	—	—



OUI, CHERCHE À MAÎTRISER SA CONSOMMATION

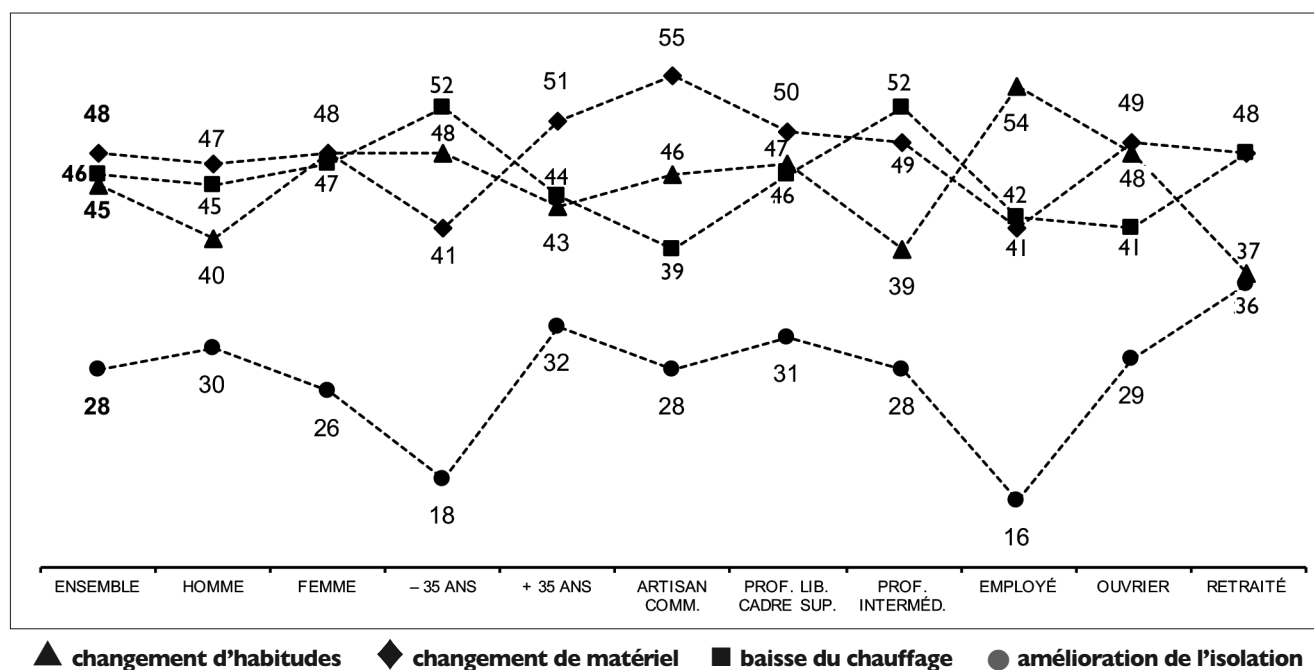
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



33.

De quelle façon ? (Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses)

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
Base : personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 75 % de l'échantillon				
En changeant votre matériel (lampes, électroménager, chaudière)	50	46	46	48
En baissant votre chauffage	42	44	49	46
En changeant vos habitudes de tous les jours	54	51	48	45
En améliorant l'isolation de votre logement	34	36	30	28



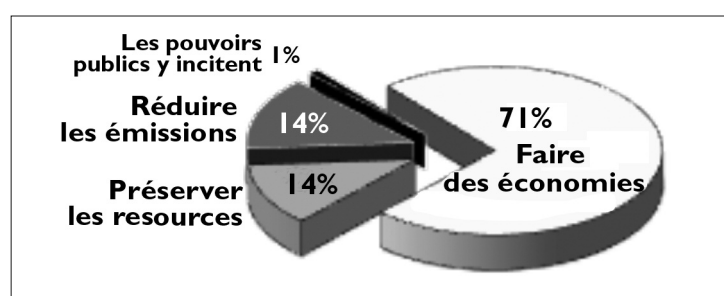
▲ changement d'habitudes ◆ changement de matériel ■ baisse du chauffage ● amélioration de l'isolation

LA PRINCIPALE MOTIVATION POUR MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

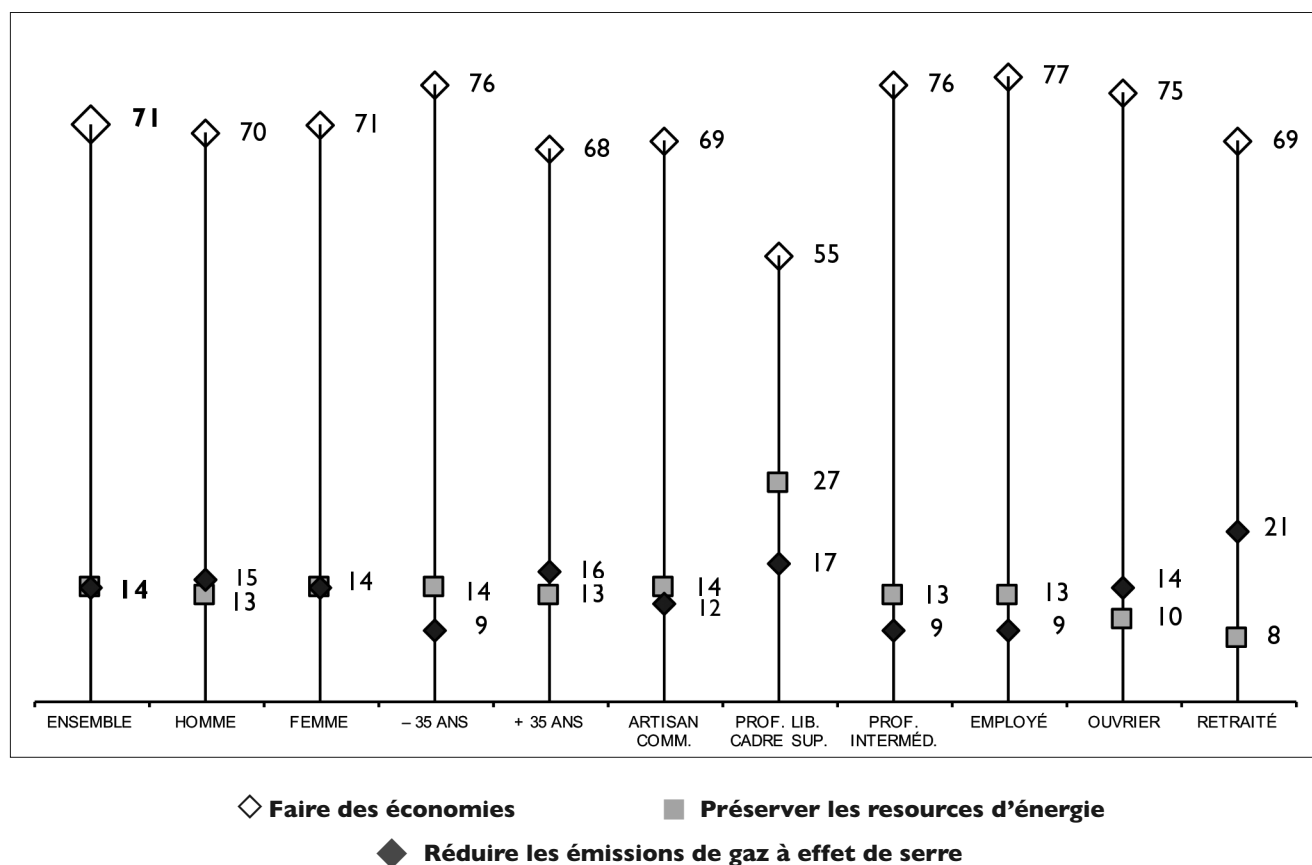
34.

Pour quelle raison principale cherchez-vous à maîtriser votre consommation d'énergie ?

ENSEMBLE Base: personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 75 % de l'échantillon	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Pour faire des économies	81	78	82	79	78	68	71
Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	9	11	9	11	14	19	14
Pour préserver les ressources d'énergie	9	11	9	9	7	12	14
Parce que les pouvoirs publics incitent à le faire	1	-	-	-	1	1	1



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



FOCUS SUR LE GNV

LES TROIS SOURCES D'ÉNERGIE JUGÉES LES MOINS POLLUANTES

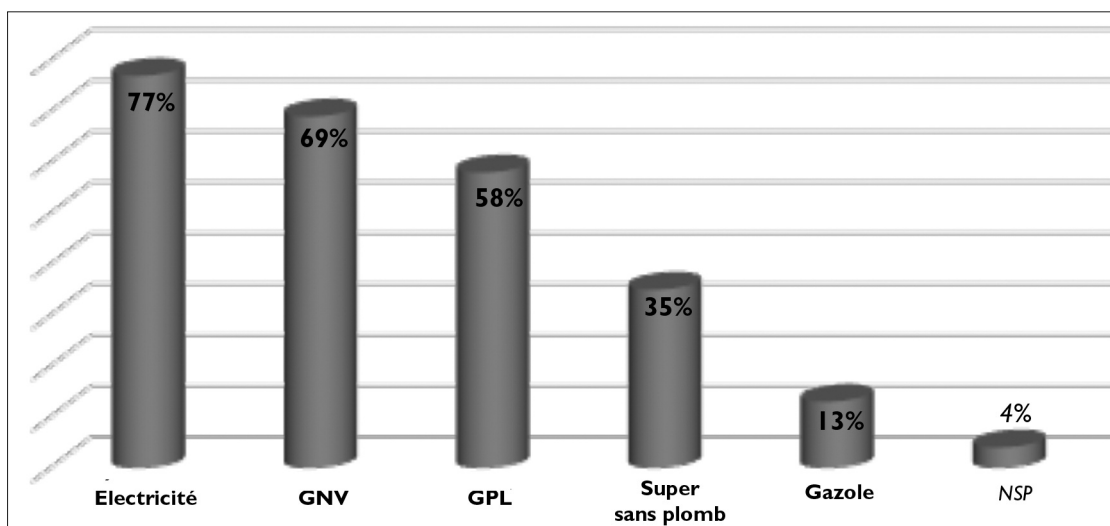
35.

Quels sont, selon vous, les trois carburants ou sources d'énergie les moins polluants (les moins émetteurs de particules fines dans l'atmosphère)?

	2016 (%)	Comparatif Franciliens *
L'électricité	77	87
Le GNV (gaz naturel, biogaz)	69	71
Le GPL (gaz de pétrole liquéfié)	58	49
Le super sans plomb	35	22
Le gazole	13	9
<i>Ne se prononcent pas</i>	4	—

* Enquête réalisée par Internet pour le Sigeif auprès d'un échantillon représentatif de 1000 Franciliens âgés de 18 ans et plus, interrogés du 19 au 21 septembre 2016.

Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

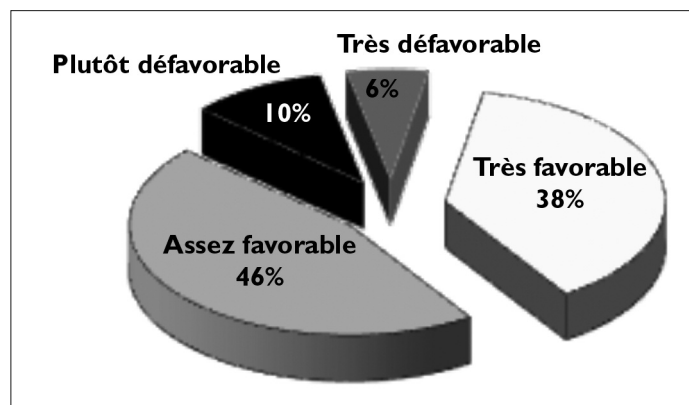


L'ADHÉSION AU DÉVELOPPEMENT DES VÉHICULES FONCTIONNANT AU GAZ ET AU BIOGAZ

36.

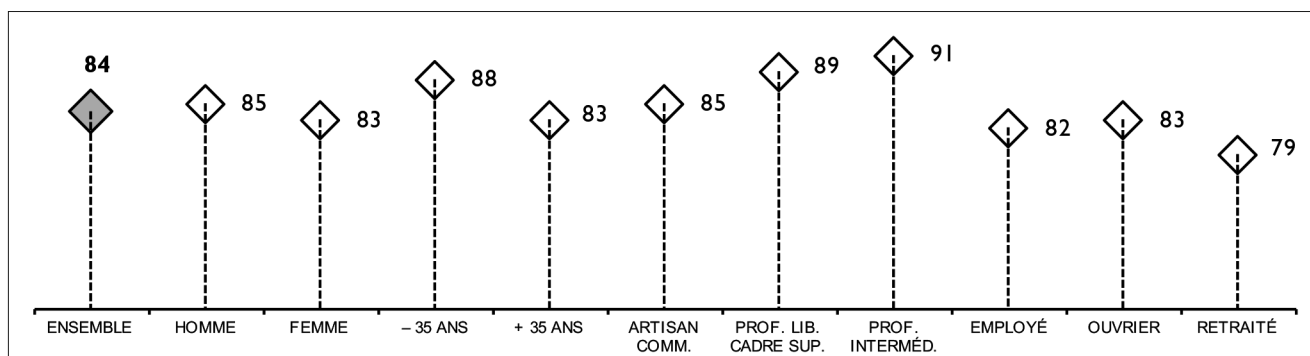
Aujourd'hui, afin de contribuer à la réduction de gaz à effet de serre, de plus en plus d'entreprises publiques ou privées (RATP, La Poste, Monoprix, etc.) utilisent des véhicules fonctionnant au gaz naturel ou au biogaz (GNV ou bioGNV).

Êtes-vous favorable ou défavorable au développement de ce type de véhicules (bus, utilitaires, véhicules de livraison, bennes à ordures...) fonctionnant au gaz et au biogaz à Paris et en région parisienne?



FAVORABLE AU DÉVELOPPEMENT DE VÉHICULES FONCTIONNANT AU GAZ ET AU BIOGAZ

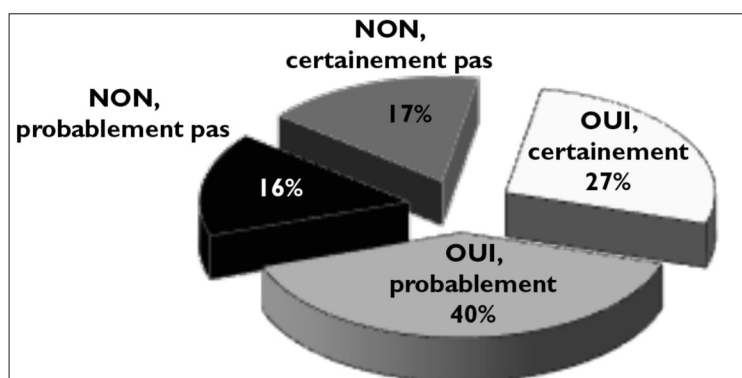
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



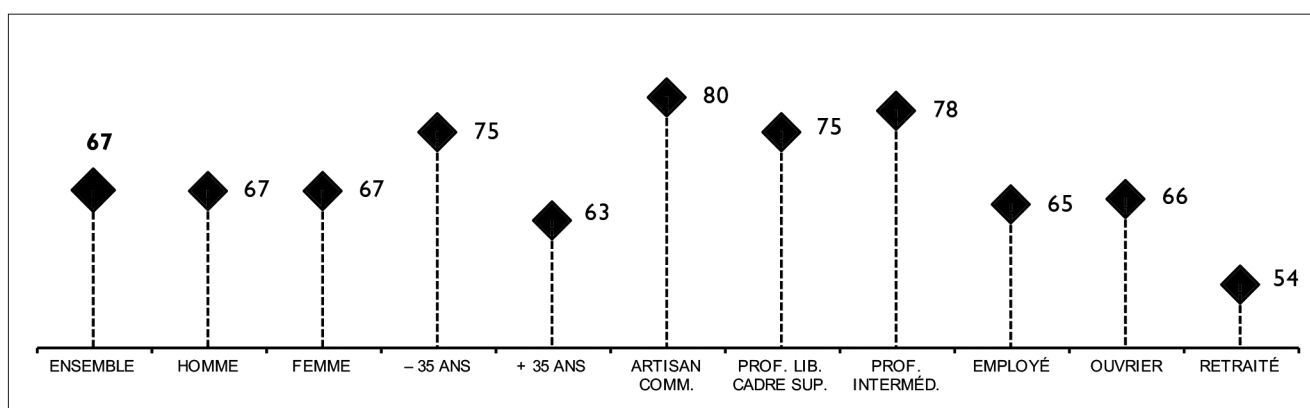
37.

Vous, personnellement, s'il y avait en France une gamme complète de modèles et un nombre suffisant de stations-service distribuant du gaz naturel ou du biogaz, seriez-vous intéressé par l'achat d'une voiture hybride au gaz naturel ou au biogaz ?

	2016 (%)	Comparatif Franciliens (%)
TOTAL OUI	67	80
Oui, certainement	27	23
Oui, probablement	40	57
TOTAL NON	33	20
Non, probablement pas	16	15
Non, certainement pas	17	5
<i>Ne se prononcent pas</i>	—	—



TOTAL OUI : VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



FOCUS SUR LE GAZ DE SCHISTE

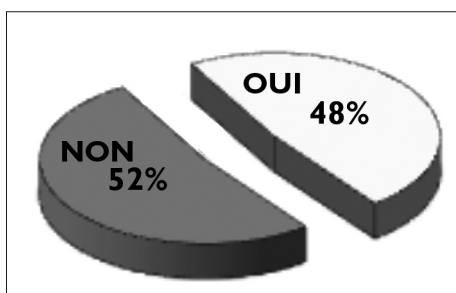
LE JUGEMENT À L'ÉGARD DE LA PROSPECTION DU GAZ DE SCHISTE

38.

La question du gaz de schiste a récemment fait l'objet de débats.

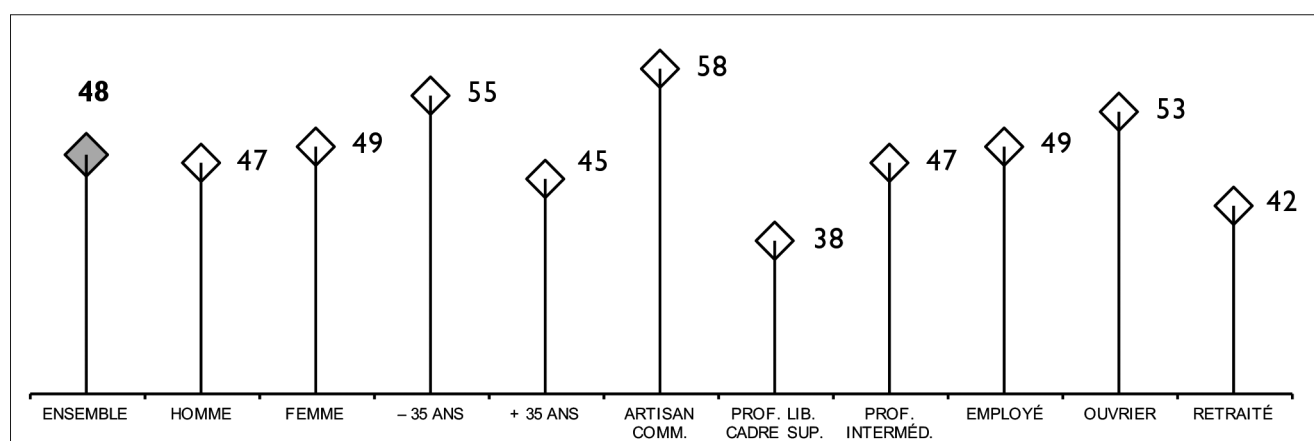
Vous, personnellement, êtes-vous favorable à la prospection pour mieux connaître les gisements en France?

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016
	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	55	55	53	48
NON	44	44	46	52
NSP	/	/	/	—

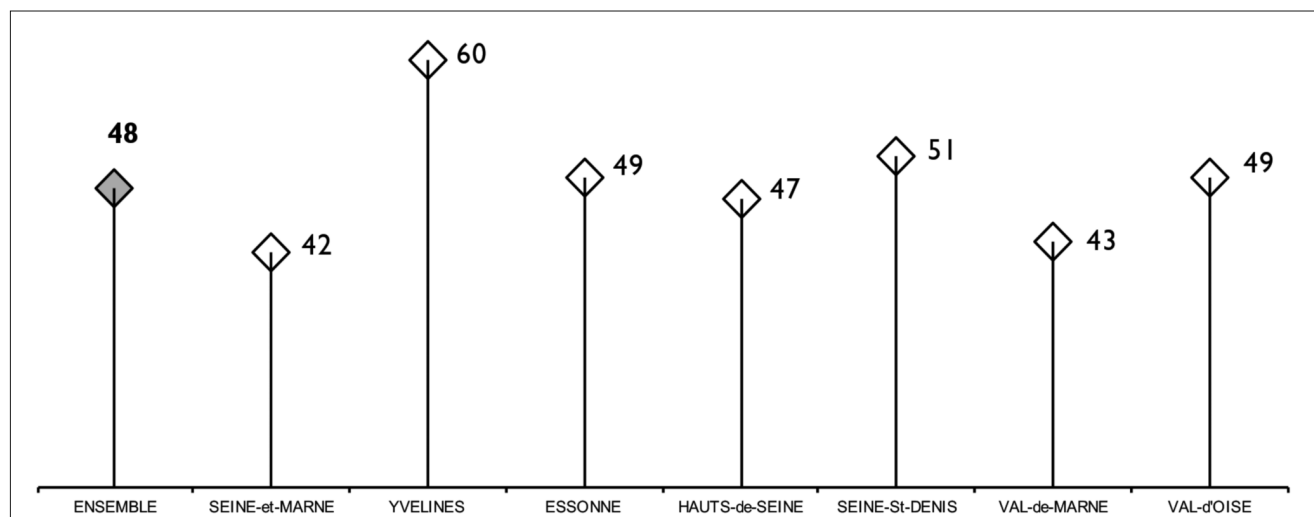


FAVORABLE À LA PROSPECTION

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LE JUGEMENT À L'ÉGARD DE LA RECHERCHE POUR AMÉLIORER L'EXTRACTION DU GAZ DE SCHISTE

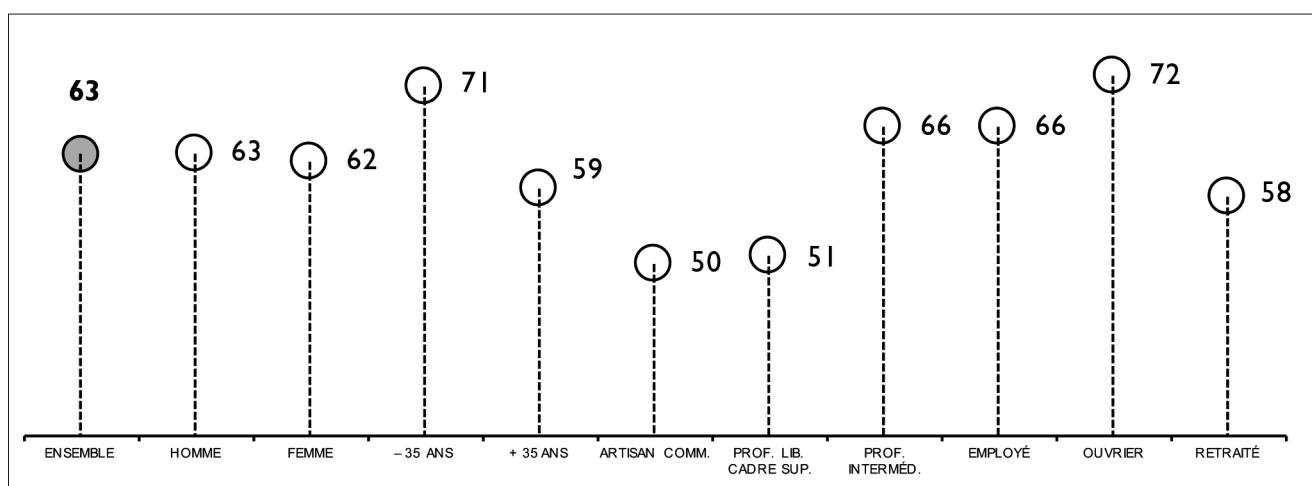
39.

Êtes-vous favorable à la recherche pour améliorer les techniques d'exploitation du gaz de schiste ?

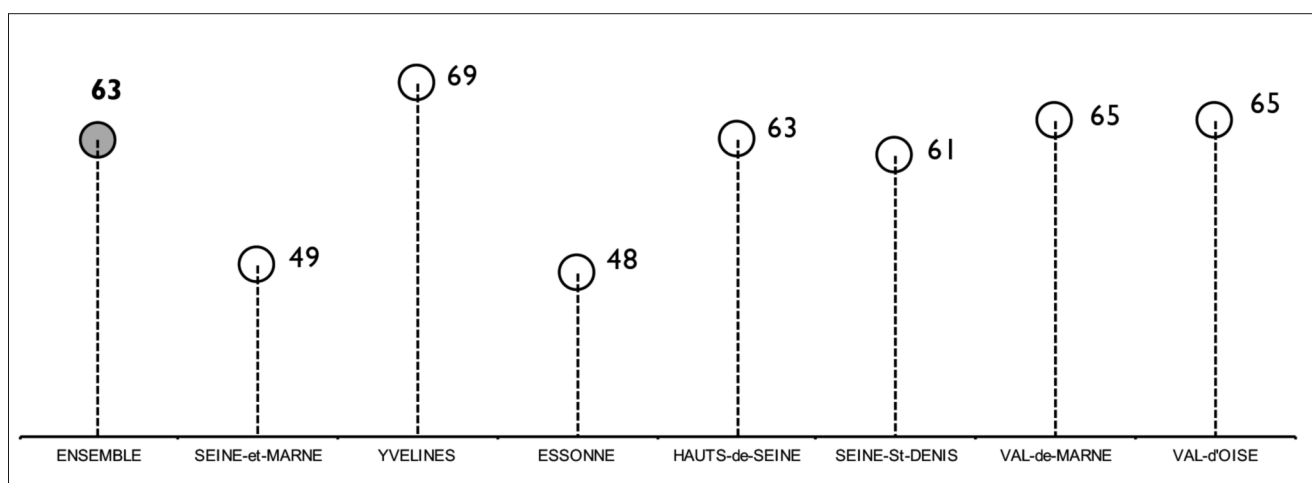
ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
OUI	68	68	63	63
NON	31	31	37	37
NSP	/	/	—	—

FAVORABLE À LA RECHERCHE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

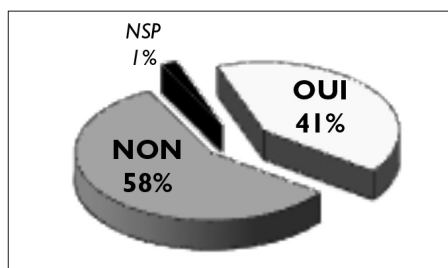


LE JUGEMENT À L'ÉGARD DE L'EXPLOITATION DU GAZ DE SCHISTE

40.

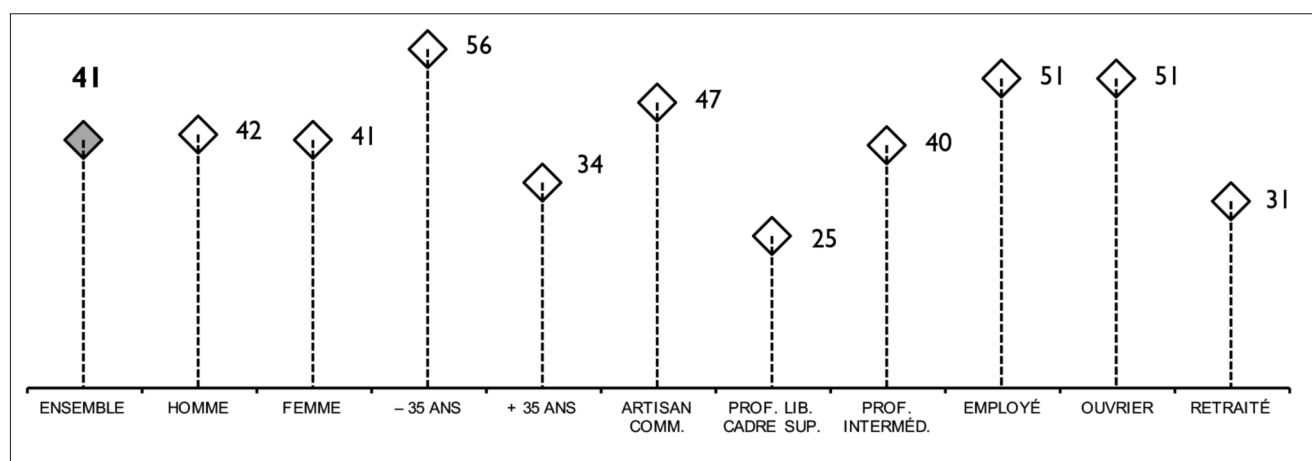
Êtes-vous favorable à l'exploitation du gaz de schiste ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
OUI	42	40	39	41
NON	55	55	59	58
NSP	3	5	2	1

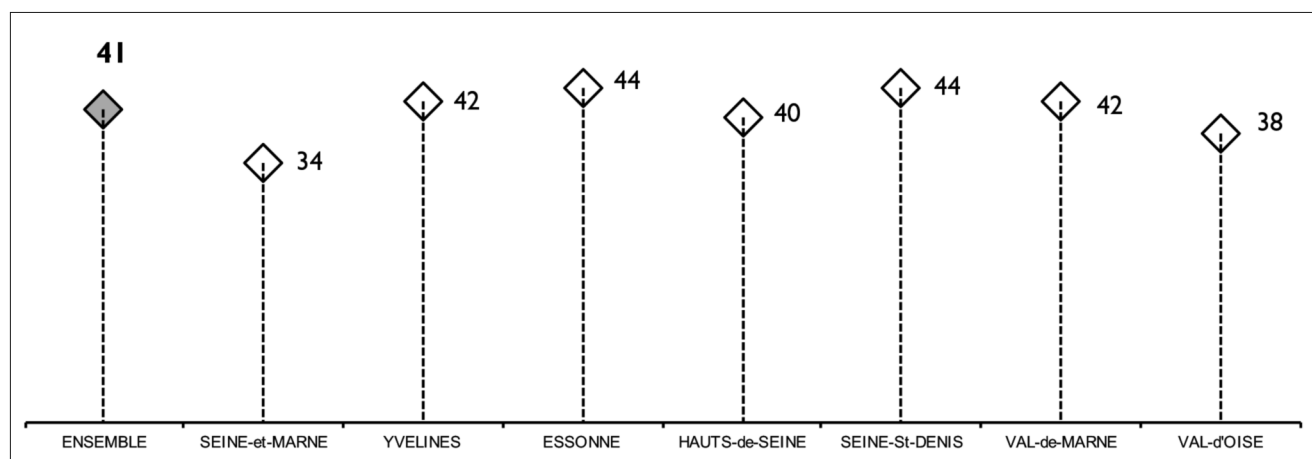


FAVORABLE À L'EXPLOITATION DU GAZ DE SCHISTE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



ANNEXES

LES MÉTHODOLOGIES

ÉTUDE ÉLECTRICITÉ

- L'étude a été réalisée sous système Cati.
- À partir de la liste des communes adhérentes du **Sigeif** (pour l'année écoulée) pour la compétence « électricité » (regroupées en sept départements) d'une part, et des données Insee d'autre part, l'Ifop a pu structurer l'échantillon des usagers de manière **représentative**.

Ainsi, la représentativité a été obtenue grâce à la **méthode des quotas** (âge, sexe, CSP) au prorata de la ventilation de la population concernée. Le périmètre des communes interrogées est inchangé par rapport à l'enquête de 2015.

- De plus, compte tenu de l'inégalité de la répartition de la population des usagers sur les sept départements, un échantillon raisonné a été constitué afin d'obtenir une information statistiquement fiable au niveau de chaque département donnant, après redressement, la possibilité d'une analyse comparative.

L'échantillon d'abonnés se répartit de la manière suivante:

Répartition actuelle de la clientèle électricité sur les 7 départements		Répartition de l'échantillon d'abonnés par département avant redressement	Sur 1 005 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement
	%		
Seine-et-Marne	8,40	99	84
Yvelines	25,3	217	254
Essonne	11,40	152	115
Hauts-de-Seine	17,60	168	177
Seine-Saint-Denis	32,50	249	327
Val-de-Marne	4,60	95	46
Val-d'Oise	0,20	25	2
TOTAL	100	1 005	1 005
1 005 interviews ont été réalisées du 16 novembre au 2 décembre 2016.			

ÉCHANTILLON

(Données redressées)

ENSEMBLE												
Bases : 100 % =												
(+) : % inférieurs à 0,5												
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1 003	1 004	1 005	1 007	1 000	1 003	1 003	1 003	1 002	1 001	1 006	1 011	1 005
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
DÉPARTEMENTS												
Seine-et-Marne				9	8	8	8	8	8	8	8	8
Yvelines				22	24	25	25	26	26	26	25	25
Essonne				12	12	12	12	12	12	12	11	11
Hauts-de-Seine				19	19	18	18	18	18	18	18	18
Seine-Saint-Denis				35	34	34	34	33	33	33	33	33
Val-de-Marne				3	3	3	3	3	3	3	5	5
Val-d'Oise					+	+	+	+	+	+	+	+
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SEXE												
Homme	47	47	47	47	48	48	48	48	48	48	48	48
Femme	53	53	53	53	52	52	52	52	52	52	52	52
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ÂGE												
18 - 24 ans	8	10	4	3	12	12	12	12	12	12	12	12
25 - 34 ans	21	20	24	24	20	20	20	20	20	20	20	20
35 - 49 ans	32	32	33	32	30	30	30	30	30	30	30	30
50 - 64 ans	22	21	22	23	22	22	22	22	21	22	22	22
65 ans et +	17	17	17	18	16	16	16	16	16	16	16	16
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

ENSEMBLE													
Bases : 100 % =													
(+) : % inférieurs à 0,5													
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	1 003	1 004	1 005	1 007	1 000	1 003	1 003	1 003	1 002	1 001	1 006	1 011	1 005
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
PROFESSION CHEF DE MÉNAGE													
Agriculteur	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Artisan, commerçant	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Prof. lib., cadre sup.	22	23	22	22	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Prof. intermédiaire	17	17	17	18	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Employé	12	11	13	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Ouvrier	16	17	16	16	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Retraité	24	23	24	24	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Autre inactif	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NIVEAU D'ÉTUDES													
Ens. primaire	8	9	9	8	6	6	5	5	5	5	3	4	4
Ens. secondaire	20	21	21	19	15	16	16	17	15	17	16	17	17
Ens. techn. ou prof.	23	21	20	20	25	20	17	22	23	24	23	25	21
Ens. supérieur	49	49	50	53	54	58	62	56	57	54	57	52	57
Nsp	+	–	–	–	–	–	–	–	+	+	1	2	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
STATUT D'OCCUPATION													
Propriétaire	55	55	58	59	56	57	69	51	52	51	56	55	57
Locataire	36	38	36	36	37	39	25	45	43	43	38	41	37
Accéd. à la propr.	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
Occup. à titre gratuit	4	4	3	2	4	2	2	2	3	3	4	1	3
Autres statuts	1	–	1	1	+	+	1	+	+	1	+	1	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

ÉTUDE GAZ

- L'étude a été réalisée sous système Cati depuis la salle téléphonique de l'Ifop, *Phone City*.
- À partir de la liste des communes adhérentes du Sigeif pour la compétence « gaz » (regroupées en sept départements) d'une part, et des données Insee d'autre part, l'Ifop a pu structurer l'échantillon des usagers de manière **représentative**.

Ainsi, la représentativité a été obtenue grâce à la **méthode des quotas** (âge, sexe, CSP) au prorata de la ventilation de la population concernée.

- De plus, compte tenu de l'inégalité de la répartition de la population des usagers sur les sept départements, un échantillon raisonné a été constitué afin d'obtenir une information statistiquement fiable au niveau de chaque département donnant, après redressement, la possibilité d'une **analyse comparative**.

L'échantillon a été construit en tenant compte d'une donnée de marché fondamentale : le taux d'abonnement au gaz des ménages d'Île-de-France, qui est de l'ordre de 50 % au sein de notre échantillon.

Par conséquent, afin de réaliser les 1 000 interviews d'abonnés au gaz souhaitées, environ 2 000 contacts devaient être théoriquement nécessaires.

Pour constituer l'échantillon d'abonnés, on a contacté un échantillon représentatif de l'ensemble de la population âgée de 18 ans et plus, avec des quotas de sexe, âge et CSP.

Une question filtre a permis d'obtenir au final un échantillon représentatif de 976 abonnés issus de l'échantillon initial représentatif de la population des communes adhérentes du Sigeif. Au total, 2 073 contacts ont été nécessaires pour obtenir cet échantillon.

Compte tenu du changement de nom de GDF-Suez en avril 2015, désormais appelé ENGIE, l'ensemble du questionnaire faisant référence à GDF Suez a été modifié dans ce rapport en « **ENGIE (ex GDF Suez)** », dénomination également utilisée lors des interviews.

L'échantillon d'abonnés se répartit de la manière suivante :

Répartition actuelle de la clientèle gaz sur les 7 départements	%	Répartition de l'échantillon d'abonnés par département avant redressement	Sur 976 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement
Seine-et-Marne	2,2	89	21
Yvelines	5,3	96	57
Essonne	3,8	87	38
Hauts-de-Seine	30,7	187	248
Seine-Saint-Denis	26,3	207	272
Val-de-Marne	20,9	166	220
Val-d'Oise	10,8	170	120
TOTAL	100	1 002	976
1 002 interviews (correspondant après redressement à 976) ont été réalisées du 21 novembre au 10 décembre 2016			

ENSEMBLE													
<i>Bases : 100 % =</i>													
<i>(+) : % inférieurs à 0,5</i>													
	2004 1 002 (%)	2005 1 003 (%)	2006 1 004 (%)	2007 1 005 (%)	2008 1 007 (%)	2009 1 000 (%)	2010 1 003 (%)	2011 1 003 (%)	2012 987 (%)	2013 964 (%)	2014 965 (%)	2015 968 (%)	2016 976 (%)
TAUX D'UTILISATION DU GAZ													
Gaz naturel	57	57	56	52	51	46	62	47	49	50	45	46	47
Gaz en bouteille	6	6	7	6	7	6	14	7	5	3	5	6	4
Ni l'un, ni l'autre	37	37	37	42	42	48	24	46	46	47	50	48	49
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
DÉPARTEMENTS													
Seine-et-Marne					2	2	2	2	2	2	2	2	2
Yvelines					5	6	6	6	7	7	7	5	6
Essonne					4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hauts-de-Seine					31	31	31	31	30	30	30	31	25
Seine-Saint-Denis					26	26	26	26	26	26	26	27	28
Val-de-Marne					21	20	20	20	20	20	20	20	23
Val-d'Oise					11	11	11	11	11	11	11	11	12
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SEXE													
Homme	46	47	47	47	47	47	45	47	47	47	47	48	47
Femme	54	53	53	53	53	53	55	53	53	53	53	52	53
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ÂGE													
18 - 24 ans	8	11	4	4	12	12	9	9	11	11	11	11	10
25 - 34 ans	22	21	25	25	22	22	23	18	18	18	18	17	22
35 - 49 ans	30	30	31	32	30	30	32	32	30	34	33	33	31
50 - 64 ans	22	21	22	22	20	20	20	22	23	22	23	22	22
65 ans et +	18	17	18	17	16	17	16	19	18	15	15	17	15
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROFESSION DU CHEF DE MÉNAGE													
Agriculteur	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Artisan, commerçant	5	5	4	5	6	6	6	5	5	6	6	4	7
Prof. lib., cadre sup.	18	18	18	18	17	17	19	15	15	17	17	17	16
Prof. intermédiaire	17	17	16	17	16	16	18	16	16	16	16	16	16
Employé	13	13	14	14	14	14	14	14	13	15	14	14	14
Ouvrier	18	19	19	18	19	19	17	19	21	21	19	20	20
Retraité	23	23	23	23	23	23	23	26	24	20	23	23	21
Autre inactif	5	6	5	6	5	5	5	3	6	5	5	6	6
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NIVEAU D'ÉTUDES													
Ens. primaire	11	11	9	10	7	7	7	6	7	6	6	6	6
Ens. secondaire	23	23	24	20	19	18	17	19	20	20	17	19	16
Ens. tech. ou prof.	20	22	22	19	23	20	22	25	23	24	25	22	23
Ens. supérieur	45	44	45	51	51	55	54	50	50	50	52	53	55
NSP	1	—	—	—	—	—	—	+	+	+	—	—	—
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
STATUT D'OCCUPATION													
Propriétaire	48	46	49	50	48	52	71	52	48	39	44	41	44
Locataire	48	47	45	44	47	42	23	43	45	56	50	55	52
Accédant à la prop.	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2
Occup. à titre gratuit	2	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2
Autres statuts	—	—	1	1	—	—	+	+	1	—	1	1	+
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100