RAPPORT 2019

Enquêtes de satisfaction

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

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

Les usages de l'électricité, la sécurité et le contrôle des installations 8

La relation avec la clientèle et les services 11

Le prix de l'électricité, la facturation, les taxes et les tarifs sociaux 13

Le compteur Linky, les perturbations, l'enfouissement des lignes 18

Le rôle des communes, le pouvoir des maires 22

La maîtrise de la consommation, ses motivations 23

Le choix de motorisation, la pollution 25

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE GAZ 27

Profil des usagers et usages du gaz 29

L'ouverture des marchés et ses conséquences, le choix des fournisseurs 32

L'utilisation du gaz, la sécurité et le contrôle des installations 36

La relation avec le service clientèle 39

Le prix du gaz, la facturation, les taxes et les tarifs sociaux 41

Le compteur Gazpar 44

La qualité du gaz, de sa distribution et des canalisations publiques 46

Le rôle des communes, le pouvoir des maires 48

La maîtrise de la consommation, ses motivations 49

Le Gnv, la pollution et la motorisation privilégiée 51

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 ;
- d'interroger les usagers sur leurs préférences en matière de carburant pour les véhicules légers ;
- de s'interroger sur les pratiques en matière d'économie d'énergie.

Le présent rapport expose les résultats de la 22e 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 : 76 % pour ceux du gaz, 62 % pour ceux de l'électricité, mais, d'un côté comme de l'autre, avec une perte de 3 points depuis la précédente étude de 2017.

Viennent ensuite la production d'eau chaude, respectivement 59 et 44 %, et le chauffage, 60 et 42 %, soit une quasi-stabilité depuis 2017. Il est surprenant de noter que, malgré une baisse de 6 points par rapport à 2017 et de 12 points depuis 2015, il reste 21 % des usagers de l'électricité qui déclarent ne l'utiliser que pour l'éclairage.

Cette 22e vague de notre baromètre a introduit un nouvel indicateur à propos de l'usage de l'électricité, à domicile : la mobilité électrique ; cet indicateur enregistre un score de 33 %.

L'usage du gaz dit « de ville », malgré une stabilité de 2014 à 2017, a connu une perte de 24 points en vingt ans, dont 4 points depuis la dernière enquête. Les usagers les plus nombreux sont les personnes de 50 à 64 ans et les plus de 65 ans (51 % et 46 % contre 40 % pour la moyenne), et les moins nombreux se comptent parmi les moins de 35 % (29 %).

Les Franciliens sont de plus en plus nombreux (55 %, soit un gain de 25 points en vingt ans et de 5 points depuis la dernière enquête) à n'utiliser ni le gaz de ville ni le gaz en bouteille, alors que 20 % d'entre eux bénéficient du raccordement (ils n'étaient que 10 % en 2010 : en chute régulière depuis) et que seulement 17 % de ceux qui ne sont pas raccordés (40 %) souhaiteraient l'être, ce qui représente une perte de 10 points depuis 2009. Les catégories les plus demandeuses en la matière sont celle des artisans (30 % soit 13 points de plus que la moyenne) et celle des ouvriers (23 %, soit 6 points de plus que la moyenne).

L'ouverture des marchés

La proportion d'interviewés considérant que l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité à la concurrence est un gage d'amélioration demeure très forte mais enregistre, toutefois, un léger fléchissement par rapport à la précédente enquête : perte de 1 à 5 points qu'il s'agisse des prix, des interventions à domicile, de la qualité de l'énergie fournie, du service à la clientèle, etc.

Aux yeux des usagers du gaz, seules la sécurité des personnes et la garantie d'approvisionnement bénéficient aujourd'hui plus qu'en 2017 (+ 2 points) de l'ouverture des marchés. Tous les autres indicateurs marquent une baisse aussi bien pour les abonnés au gaz que pour les usagers de l'électricité.

Il y a lieu de noter que les femmes, qu'elles soient utilisatrices du gaz ou de l'électricité, sont bien plus positives à l'égard des bienfaits de cette ouverture des marchés : de 4 à 7 points de plus que les hommes. C'est encore plus flagrant pour les –35 ans, catégorie sociale pour laquelle on relève un écart d'une amplitude de 9 à 19 points par rapport aux +35 ans,

Qu'il s'agisse des usagers de l'électricité ou de ceux du gaz, EDF et ENGIE sont de moins en moins considérées comme à même de répondre aux obligations d'intérêt général ; à cet égard, on enregistre une chute de 4 points pour EDF et de 6 points pour ENGIE depuis la dernière vague d'enquêtes réalisée en 2017.

L'arrivée de la concurrence sur le marché ne laisse place à aucun doute sur le fait que ces deux opérateurs historiques sont des entreprises à caractère avant tout commercial : gain de 9 points depuis 2008 pour ENGIE et de 8 points pour EDF.

Ils restent les acteurs les mieux placés pour satisfaire aux obligations d'intérêt général (respectivement 70 % et 74 %), avec toutefois un recul non négligeable de 6 points depuis la dernière enquête de 2017.

Très favorables à l'ouverture à la concurrence, les Franciliens qui, jusqu'en 2015, étaient toutefois demeurés réticents au changement de fournisseur, se révèlent, en 2019, relativement favorables à ce changement, au point que 27 % des usagers de l'électricité et 26 % des usagers du gaz se sont décidés à s'abonner auprès d'un autre fournisseur, ce qui représente un bond de 17 points pour l'électricité et 12 pour le gaz.

Il faut toutefois noter une importante disparité entre les diverses catégories socioprofessionnelles. C'est ainsi que pour l'électricité, 34 % des artisans et commerçants (contre 27 % pour la moyenne des Franciliens) ont changé de fournisseur alors que pour le gaz ils ne sont que 18 % (contre 26 % pour la moyenne) à l'avoir fait.

Si l'on considère l'évolution de cet indicateur, la proportion des usagers qui a changé de fournisseur, certes, ne cesse de progresser, mais avec, toutefois, une forte différence selon les départements : écart de 12 points pour le gaz et de 10 points pour l'électricité.

On ne sera pas étonné de constater que la toute première raison, et de très loin, des interviewés pour se décider à changer de fournisseur est le souhait d'obtenir un prix plus avantageux (72 % pour le gaz et 74 % pour l'électricité), mais il faut noter que cette motivation entre de moins en moins en ligne de compte : 12 points de perte depuis 2013 enregistrés pour les usagers du gaz et de 5 points pour ceux de l'électricité.

La stabilité des prix, pour les abonnés au gaz est la seconde motivation qui pousse à ce changement, mais n'entre en ligne de compte que pour 12 % d'entre eux (4 % pour les usagers d'électricité).

La principale raison de ne pas changer de fournisseur est liée à la satisfaction des usagers à l'égard de leur fournisseur actuel ; c'est le cas de 42 % des interviewés usagers du gaz et de 46 % de ceux de l'électricité, score en quasi-stabilité depuis la dernière vague d'enquête de 2017.
Parmi les raisons prioritaires de ne pas changer de fournisseur, le manque d'information est, quant à lui, en recul. C'est ainsi que la proportion des usagers du gaz invoquant cette cause a, depuis 2011, chuté de 39 à 33 % et celle des usagers de l'électricité de 26 à 13 %.
L'apparente équivalence de toutes les offres est évoquée comme motivation de n'avoir pas changé de fournisseur ; la proportion des usagers, que ce soit du gaz comme de l'électricité s'établit stablement autour de 8 à 10 %.

Même si elles sont en régression quasi constante depuis 2008, les parts de marché des opérateurs historiques demeurent majoritaires en Île-de-France : 62 % pour ENGIE (ex GDF Suez) pour la fourniture de gaz, contre 88 % en 2008 ; et 59 % pour EDF pour la fourniture d'électricité, contre 97 % en 2008.
Il faut toutefois noter qu'EDF pour la fourniture de gaz, et ENGIE pour l'électricité obtiennent des résultats tout à fait honorables et en constante progression ces dernières années : ENGIE pour l'électricité est passée de 4 à 19 % et EDF pour le gaz de 6 à 16 % depuis 2010.
La place des autres opérateurs demeure très marginale : 9 % pour les mieux placés d'entre eux (Total Direct Énergie pour la fourniture d'électricité).

L'utilisation et les risques encourus

L'aspect pratique du gaz fait la quasi-unanimité (91 %), mais on remarquera une légère quoique constante érosion du score enregistré : perte progressive de 6 points depuis 1999, première année de ce baromètre ; la garantie de son approvisionnement obtient un score de 78 %, en perte, là encore, de 8 points par rapport à 2017 et de 16 points depuis 1999.

Il est perçu comme une énergie garantissant la sécurité par 72 % des usagers (en perte de 5 points depuis 2015 mais retrouvant son niveau de 1999) ; une majorité des usagers du gaz considèrent cette source d'énergie comme bon marché : c'est le cas de 68 % d'entre eux (gain de 20 points depuis 2010 mais perte de 8 points depuis 2017 !) ; 57 % d'entre eux la qualifient de propre pour l'environnement, mais avec une perte de 29 points depuis 1999 et de 9 points depuis 2017.

Le niveau de perception des risques liés à l'utilisation du gaz, tout en demeurant relativement élevé, après une baisse peu marquée mais régulière, est reparti à la hausse : crainte d'explosion 75 % (+ 6 points par rapport à 2017), d'incendie 72 % (+ 5 points) ; la crainte d'asphyxie se stabilise à 70 % et le risque d'une coupure d'alimentation quant à lui est en légère baisse (46 % contre 47 en 2017).

On notera que, comme les années précédentes, les femmes sont beaucoup plus craintives face à ces risques que les hommes : 13 points de plus pour la crainte d'explosion (81 % contre 68), et d'incendie (78 % contre 65), et 12 points pour la crainte d'asphyxie (76 % contre 64 %). On notera également que les moins de 35 ans sont plus critiques que leurs aînés. Ils sont ainsi seulement 51 % à estimer que le gaz naturel présente toutes les garanties de sécurité et 41 % à le considérer comme propre pour l'environnement contre respectivement 78 % et 62 % chez les plus de 35 ans.

Pour 76 % des usagers de gaz ces risques sont liés à la qualité de leur installation intérieure et/ou à une imprudence de leur part, alors que l'état du réseau public est cité par 64 % d'entre eux, et le manque d'information sur les précautions à prendre également à 64 %, ce qui représente un niveau bien élevé.

S'agissant des usagers 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 (résultat stabilisé à 57 % des usagers), devant l'imprudence d'une personne du foyer (54 %) ; le manque d'information sur les précautions à prendre ou l'état du câble d'alimentation extérieur n'intervenant que pour, respectivement, 49 et 45 %.

Conscients en matière de sécurité de l'importance de la qualité de leur installation, la quasi-totalité des usagers semblent toutefois bien confiants dans celle de leur propre foyer ; c'est le cas de 93 % d'entre eux pour le gaz et de 95 % pour l'électricité (relative stabilité des résultats).

71 % des usagers du gaz déclarent avoir déjà fait vérifier leur installation par un professionnel agréé, soit une perte de 5 points par rapport à 2014 ; 44 % d'entre eux affirment le faire chaque année, soit 4 % de plus qu'en 2015. Il est inquiétant de constater que 28 % des usagers interrogés répondent ne l'avoir jamais fait, soit une progression de 3 points de plus que lors de la précédente étude (2017).

Corollaire des résultats concernant la perception des risques d'utilisation, les usagers de l'électricité sont bien moins enclins que ceux du gaz à faire procéder à la vérification de leur installation : 49 % seulement l'ont déjà fait.

Le service clientèle

Près de la moitié (48 %) des usagers, que ce soit de l'électricité ou du gaz déclare, n'avoir aucune relation avec le service clientèle.

Mais, lorsque c'est le cas, le téléphone demeure le moyen privilégié pour le faire (37 % des usagers du gaz et 39 % de ceux de l'électricité), devant le courrier postal (respectivement 19 et 12 %) ; Internet trouve un regain d'intérêt pour leur relation avec le service clientèle chez les usagers du gaz puisqu'ils sont maintenant 20 % contre 14 % en 2017 alors qu'en revanche, la proportion de ceux de l'électricité ne cesse de décroître tombant à 17 % contre 29 % en 2016.

Les motifs qui poussent les abonnés à cette prise de contact diffèrent nettement selon qu'ils sont usagers du gaz ou de l'électricité.

Un tiers (34 %) des Franciliens usagers du gaz le fait pour obtenir des informations sur les économies d'énergie alors que ça n'est le cas que de 20 % des usagers de l'électricité.

Les artisans et commerçants sont particulièrement demandeurs en la matière puisqu'ils sont 51 % à s'adresser à leur service clientèle à cet effet, soit 17 points de plus que la moyenne.

Qu'il soit usager du gaz ou de l'électricité, c'est tout d'abord la mise en service de son installation qui pousse l'abonné à se mettre en relation avec le service clientèle : respectivement 48 % et 26 %.

L'usager d'électricité fait appel à son fournisseur pour modifier son abonnement (26 %, mais avec un recul de 15 points par rapport à 2013).
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 (21 % des usagers du gaz et 14 % des usagers de l'électricité), coupure (15 % des usagers du gaz et 14 % de ceux de l'électricité) ou difficultés de paiement (10 % des usagers du gaz et 5 % des usagers de l'électricité) ; ce dernier motif de prise de contact avec le service clientèle est en baisse quasi constante.
Qu'il s'agisse des usagers de gaz ou d'électricité qui ont pris contact avec leur fournisseur, l'accueil au service téléphonique obtient un niveau de satisfaction proche de la perfection, atteignant respectivement 92 % et 94 %, en légère mais quasi constante progression depuis 2008.
Les autres jugements concernant l'accueil téléphonique réunissent des niveaux de satisfaction à peu près aussi hauts, quel que soit le type d'énergie utilisée.
Quoiqu'à un niveau de satisfaction relativement élevé (85 % pour le gaz et 89 % pour l'électricité), il y a peut-être lieu de regretter que la solution ou la réponse apportée ne connaissent aucune progression, bien au contraire.

Pour revenir à la satisfaction vis-à-vis de l'accueil, il faut relever une nette disparité entre les départements : différence de 14 points pour l'électricité (86 % en Essonne et 100 % en Seine-et-Marne) et 10 points pour le gaz (86 % en Essonne et 96 % en Seine-et-Marne) ; dans les deux cas, l'Essonne est à la traîne et la Seine-et-Marne largement en tête.

Le prix du gaz et de l'électricité

La cherté de l'énergie, qu'il s'agisse du gaz ou de l'électricité, est perçue selon des variations annuelles, en plus ou en moins, vraisemblablement liées aux annonces de hausse ou de baisse du coût d'achat de ces énergies plutôt que par une modification qui serait constatée sur leurs factures.

Qu'il s'agisse des usagers de gaz ou d'électricité, la moitié d'entre eux (respectivement 49 et 48 %) considèrent que le prix de l'énergie est élevé. Mais, en 2019, on enregistre, par rapport à 2010, une réelle chute de 24 points tant pour l'électricité que pour le gaz, malgré, pour ce dernier, une hausse de 8 points par rapport à 2017 !

Pour le gaz, ce sont les artisans et commerçants les plus sensibles à cet égard : 55 % d'entre, soit 6 points de plus que la moyenne trouvent son prix élevé ; à l'inverse les jeunes de moins de 35 ans ne sont que 40 % à être de cet avis, soit 9 points en dessous de la moyenne (49 %).

Dans les deux cas, les femmes sont elles aussi sensibles au prix de l'énergie : 53 % d'entre elles trouvent que le gaz est cher (contre 45 % des hommes) et 51 % d'entre elles estiment que le prix de l'électricité est élevé (contre 44 % des hommes).

C'est l'Europe et l'ouverture à la concurrence qu'usager sur deux de l'électricité tient pour principaux responsables de l'augmentation du prix de leur énergie (50 %).

Ça n'est le cas que de 33 % des usagers du gaz pour lesquels (61 %) le niveau des prix est fonction de l'augmentation des coûts d'achat du gaz à l'étranger. Les artisans commerçants, sont très nombreux à partager cet avis à 69 %, soit 8 points de plus que la moyenne.

Les taxes et le chèque énergie

La CSPE, la TCFE et la CTA figurant sur leur facture sont l'objet de l'attention de seulement 35 % des usagers de l'électricité (soit une baisse de 9 points par rapport à 2014), et la moitié d'entre eux n'y prête pas du tout attention (+ 3 points depuis 2017). Les retraités y sont les plus attentifs : ils sont 43 % (soit 8 points de plus que la moyenne).

Il n'en reste pas moins qu'une très large majorité (64 %) des usagers de l'électricité est favorable au maintien de la CSPE qui sert, notamment, à financer le développement des énergies

renouvelables. Il faut surtout noter que ce résultat a gagné 36 points depuis 2013 et que le nombre de Franciliens interrogés est 4 fois plus nombreux, depuis 2013, à y être très favorable.

Les membres des professions libérales (72 %), les moins de 35 ans (69 %), les femmes (67 %) sont les plus attachés au maintien de cette taxe.

En matière de gaz, les usagers sont majoritairement (55 %) 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 3 points par rapport à la précédente enquête de 2017, mais un gain de 8 points depuis 2013 ; c'est particulièrement le cas des cadres supérieurs et professions libérales, avec un score de 64 %, soit 11 points de plus que la moyenne.

En ce qui concerne le chèque énergie, il est connu par les usagers : 56 % en ont entendu parler pour l'électricité et 63 % pour le gaz, soit, respectivement, + 21 et 23 points par rapport à 2017, année où c'est la notoriété des tarifs sociaux qui était testée.

Il faut toutefois apporter un bémol à ces résultats car la moitié d'entre eux reconnaissent ne pas savoir exactement ce qu'est le chèque énergie : les mieux informés à cet égard sont les habitants du Val d'Oise (41 %), les 35 à 49 ans (34 %), les femmes (33 %), les employés (43 %) et les ouvriers (37 %).

Par ailleurs, même s'ils sont nombreux à en avoir entendu parler, très peu d'usagers savent que son attribution est automatique : 17 % pour le gaz et 16 % pour l'électricité, ce qui représente, dans les deux cas, un bond de 11 points depuis 2013 ; mais un très grand nombre des interviewés (30 % pour le gaz et 25 % pour l'électricité) pense encore que cette attribution relève d'une décision du fournisseur d'énergie.
Les plus avertis à propos du décideur en la matière pour le gaz sont les ouvriers (28 %), les employés (22 %) et les moins de 35 ans (24 %), sans doute parce que les plus concernés par cette mesure, Pour les usagers de l'électricité : les mieux informés étant les moins de 35 ans (21 %), et les professions intermédiaires (26 %).

Les améliorations attendues de son fournisseur

Les attentes d'améliorations se situent toujours à un niveau élevé, voire en progression, quelle que soit l'énergie considérée.

Malgré une légère stagnation, 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 72 % de ceux de l'électricité. Dès la première enquête, ce domaine s'est manifesté comme le sujet d'amélioration le plus attendu.

La sécurité demeure un sujet placé au cœur des préoccupations des usagers du gaz : 70 % en attendent une amélioration, résultat qui ne s'est pas amélioré depuis 6 ou 7 ans.

La demande d'informations plus détaillées sur la consommation d'énergie vient ensuite ; elle est attendue par 61 % des usagers du gaz, résultat qui marque une hausse de 3 points par rapport à la dernière enquête alors qu'il avait, jusque-là, connu une baisse quasi constante : 69 % en 2008, 58 % en 2007.

58 % des usagers de l'électricité manifestent le même souhait, mais on notera que ce n'est plus pour une préoccupation essentielle puisque cette attente marque un fléchissement de 8 points depuis 2008.

Des proportions sensiblement identiques d'usagers du gaz et de l'électricité attendent des factures plus compréhensibles (respectivement 55 % et 58 %) ; il s'agit d'une attente principalement manifestée par les jeunes de moins de 35 ans (61 % pour le gaz, 71 % pour l'électricité, soit, dans les deux cas, 6 points de plus que la moyenne).

Les attentes en matière de facilités de paiement constituent le sujet d'amélioration le moins cité mais concernent une part loin d'être négligeable pour les usagers : 45 % pour le gaz et 48 % pour l'électricité. On ne s'étonnera pas que cette attente se manifeste plus particulièrement chez les jeunes de moins de 35 ans, les employés et les ouvriers : respectivement 58, 55 et 64 % pour l'électricité et 51, 55 et 65 % pour le gaz, en nombre bien plus élevé que la moyenne (16 à 20 points supérieurs à l'ensemble des Franciliens interrogés).

L'adhésion au déploiement de Linky et de Gazpar

Une part similaire des Franciliens usagers de l'électricité ou du gaz est favorable au déploiement des compteurs Linky et Gazpar : respectivement 57 et 56 %.

Mais la proportion des adeptes de Linky a drastiquement chuté (-20 points) depuis la dernière enquête (2017) : certes toujours majoritaires, ils ne sont plus que 57 % d'usagers d'électricité à y être favorables alors qu'ils étaient 77 % en 2017 ! Ceci est d'autant plus étonnant que, comme on l'a vu plus haut, les usagers de l'électricité comme ceux du gaz sont toujours en attente d'informations plus détaillées sur leur consommation et les moyens de la limiter.

Pour Linky, on constate une réelle disparité dans les résultats, que ce soit dans les départements ou au sein des CSP :

– dans les départements, une amplitude de 20 points : 65 % pour le Val d'Oise, 45 % pour la Seine-et-Marne (57 % pour la moyenne) ;
– moins flagrant parmi les CSP, on peut toutefois constater un écart de plus de 10 points entre les plus et les moins favorables (62 % chez les moins de 35 ans, 51 % chez les employés).

Lorsqu'on interroge les Franciliens sur l'intérêt que pourrait constituer le compteur Linky, la toute première réponse est sans appel : « Pas souhaité et inutile » ; alors viennent ensuite et à quasi-égalité, « le suivi et la maîtrise des consommations » et « l'exactitude des relevés et une facturation précise ».

Concernant Gazpar, viennent en tête « l'exactitude des relevés et une facturation précise » (29 %) et « le suivi et la maîtrise des consommations ».
À l'image des réactions vis-à-vis de Linky, celles à l'égard de Gazpar, mais dans une moindre mesure, divergent au sein des départements, des âges et des CSP concernant, notamment, l'intérêt que représente Gazpar à l'égard de l'exactitude des relevés et d'une facturation précise :
– dans les départements, 11 points d'écart ;
– au sein des âges et CSP, 14 points d'écart.

Le déploiement de Gazpar est très différemment perçu selon le département d'habitation. C'est ainsi qu'en Essonne la part des interviewés favorables atteint 69 % quand les usagers de Seine-et-

Marne adhérant à ce déploiement ne sont que 37 %, soit un différentiel de 30 points. Ce type d'écart se retrouve entre les diverses classes d'âge et les catégories professionnelles, mais dans une moindre mesure : 49 % pour les 35-49 ans contre 63 % pour les moins de 35 ans ; 48 % pour les ouvriers contre 58 % parmi les titulaires de profession libérale et les cadres supérieurs.

La qualité de l'énergie distribuée et les réseaux

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

C'est ainsi que seuls 11 % des usagers de gaz ont pu remarquer des baisses de pression et 7 % des coupures ; il faut noter toutefois qu'il semble que les habitants du département des Yvelines aient été plus touchés par les baisses de pression que la moyenne des Franciliens : 18 %, soit 8 points de plus que la moyenne.

En matière d'électricité, très peu de critiques à propos de la qualité de l'électricité distribuée ; la proportion des usagers n'ayant pas noté de coupure longue s'élève ainsi à 71 % (stable par rapport à 2015 mais 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, quoique plus fortement marquée : augmentations respectives de 11 et 12 points par rapport à 2008.

Peu nombreux sont donc les usagers qui ont à se plaindre à des insuffisances dans la qualité de l'énergie distribuée.

On ne s'étonnera donc pas qu'en conséquence, les interventions des techniciens d'Enedis au domicile des usagers d'électricité demeurent peu nombreuses (12 %) ; mais, bien que peu fréquentes, on notera toutefois qu'elles sont en grande augmentation ces dernières années : elles étaient de 6 % en 2016 (installées à ce niveau de façon stable depuis 2005) et ont, donc, fait un bond de 6 points ces trois dernières années.

Quoi qu'il en soit les interventions d'Enedis 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 68 à 84 % de satisfaction).

Il faut remarquer que le délai d'intervention, qui après avoir enregistré un très net recul en 2015 (perte de 13 points en un an), avait, en 2017, retrouvé son niveau de 2014, mais enregistre à nouveau un net recul : perte de 9 points par rapport à la précédente enquête (2017).

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 également noter 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 cette année encore – un score de 18 % en Essonne, soit 6 points de plus que la moyenne.

Avec une baisse cumulée de 12 points de 2008 à aujourd'hui (85 contre 73 %), l'enfouissement des lignes électriques semble perdre de son intérêt ou de son utilité aux yeux des usagers. Il faut enregistrer toutefois une demande supérieure à la moyenne de la part des habitants des Yvelines et de la Seine-et-Marne (79 %), des personnes âgées (80 et 82 %) et des artisans et commerçants (79 %) pour une moyenne de 73 %. À l'inverse, curieusement, la gêne provoquée par les ouvrages électriques est considérée comme de plus en plus importante : on enregistre ainsi une progression quasi constante depuis 2012. Le nombre de Franciliens qui sont de cet avis est passé de 45 % en 2012 à 51 % en 2019, soit une progression de 6 points.

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 (45 % des usagers du gaz et 46 % de ceux de l'électricité) alors qu'un tiers environ estime qu'il faudrait confier cette responsabilité à une structure régionale (respectivement 30 % et 33 %).
Pour le gaz comme pour l'électricité, peu nombreux sont les interviewés qui souhaitent un pilotage national : 16 % pour l'électricité, 21 % pour le 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 usagers du gaz et de l'électricité. Plus des trois quarts des personnes interrogées affirment s'efforcer de maîtriser leur consommation énergétique (80 % pour le gaz et 77 % pour l'électricité), préoccupation en hausse de 4 points pour le gaz mais en baisse de 2 points pour l'électricité depuis 2017.

Si la maîtrise de la consommation tient une place importante, c'est d'abord et avant tout (comme déjà constaté lors des précédentes vagues de ce baromètre) pour réduire le montant des dépenses d'énergie (65 % pour le gaz et 73 % pour l'électricité).

La motivation pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et préserver les ressources d'énergie reste à la traîne : respectivement 14 et 12 pour l'électricité et 19 et 15 % pour le gaz. Quant aux recommandations des pouvoirs publics, elles ne rencontrent quasiment aucun écho.

Pour parvenir à cette maîtrise de leur consommation, les usagers de l'électricité le font d'abord en changeant leur matériel (62 %), en modifiant leurs habitudes quotidiennes (56 %), puis en baissant leur chauffage (32 %).

Les usagers du gaz, contrairement à ceux de l'électricité, le font d'abord en modifiant leurs habitudes quotidiennes (55 %) devançant de 6 points la baisse du chauffage et de 10 points le changement du matériel.

Le fait d'engager des travaux d'isolation, malgré toutes les incitations à le faire, ne concerne que 23 % des Franciliens usagers de l'électricité (sans aucune progression depuis 2016) et 30 % pour les usagers du gaz, soit même une légère baisse (2 points) depuis 2017.

Le carburant, la pollution et le moteur privilégié

Dans le cas de l'achat d'une nouvelle voiture, les usagers de l'électricité comme ceux du gaz donnent leur préférence à un véhicule équipé d'un moteur hybride : respectivement 32 % et 38 %, (-4 et +1 points par rapport à 2017).

Chez les usagers de l'électricité, le choix d'un moteur à essence se place en deuxième position (24 %, +6 points par rapport à 2017) devant un moteur électrique (18 %, -3 points par rapport à 2017).

Chez les usagers du gaz, la priorité va vers le moteur hybride rechargeable (38 %), le moteur électrique venant en deuxième position (16 %, -3 points) juste devant les moteurs diesel et essence (15 % chacun), mais en perte de 5 points pour le moteur essence. C'est aussi la préférence des 50 à 64 ans (37 %) et des titulaires d'une profession intermédiaire (41 %).

On note une tendance à la hausse pour le moteur à hydrogène : 11 % chez les usagers du gaz et 8 % chez ceux de l'électricité, soit respectivement +6 et +2 points par rapport à 2017.

Le choix d'un moteur GNV demeure tout à fait marginal (1 % et 2 %).

En ce qui concerne le classement des énergies les moins polluantes, l'électricité tient toujours la tête : 67 % des usagers de l'électricité et 71 % de ceux du gaz mais marque une baisse importante par rapport à 2017 : respectivement -13 et -12 points.

L'hydrogène fait une entrée remarquée dans cette enquête : 61 % des usagers de l'électricité porteraient leur choix sur cette énergie, soit, quasiment au coude à coude avec l'électricité, et 68 % pour les usagers du gaz.

Dans le même temps, le GNV et le GPL enregistrent un quasi-rejet de la part des usagers de l'électricité : 34 % et 23 % (-22 et -23 points par rapport à 2017).

Le gasoil stagne en dernière position : respectivement 11 et 12 %.

Les Franciliens déclarent un intérêt en faveur du déploiement de véhicules « verts » pour les entreprises.

Les usagers du gaz se déclarent largement favorables au déploiement de véhicules « verts » pour les entreprises à Paris et en région parisienne : 85 % (+4 points par rapport à 2017). Plus d'un usager sur trois s'y déclare même « très favorable » (38 %, +1 point par rapport à 2017).

ÉTUDE DE SATISFACTION 2019 – VAGUE 22

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE ÉLECTRICITÉ

OUVERTURE DES MARCHÉS ET CHOIX DU FOURNISSEUR

1.

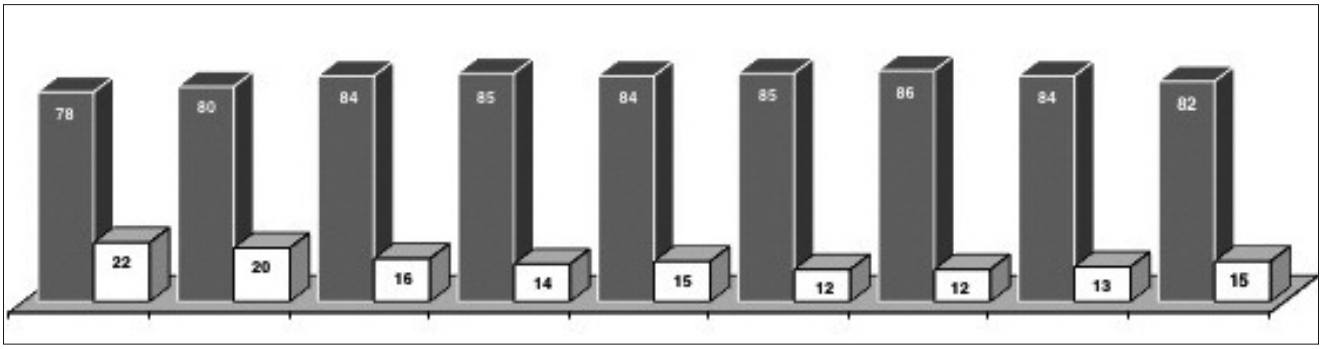
Les marchés de l'énergie sont ouverts depuis quelques années, permettant ainsi aux consommateurs qui le souhaitent de choisir leur fournisseur, par exemple, EDF, ENGIE (ex GDF Suez), Total Direct Énergie.
Pensez-vous que le fait de pouvoir choisir entre EDF et d'autres fournisseurs est une bonne chose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

	ENSEMBLE								ENSEMBLE 2019	
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
	UNE BONNE CHOSE								UNE BONNE CHOSE	UNE MAUVAISE CHOSE
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
… les prix	78	80	84	85	84	85	86	84	**82**	**15**
… le service à la clientèle	80	81	81	81	82	84	86	86	**82**	**13**
… la garantie d'approvisionnement	71	70	69	70	75	78	80	79	**77**	**15**
… la qualité de l'électricité (absence de coupure, de chute de tension)		question non posée		72	75	74	81	78	**75**	**18**
… les interventions à domicile	74	73	72	73	74	76	79	77	**75**	**17**
… la sécurité des personnes	67	66	65	69	76	73	78	76	**75**	**15**
… l'environnement	71	69	67	69	70	73	76	75	**72**	**19**

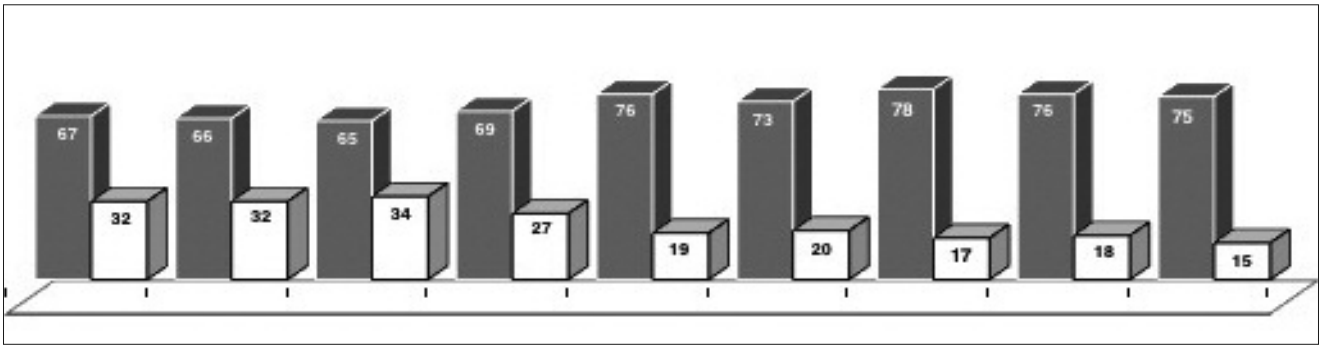
ENSEMBLE: ÉVOLUTION DEPUIS 2010

UNE BONNE CHOSE ■ **UNE MAUVAISE CHOSE** □

IMPACT SUR LES PRIX



IMPACT SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES



2.

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

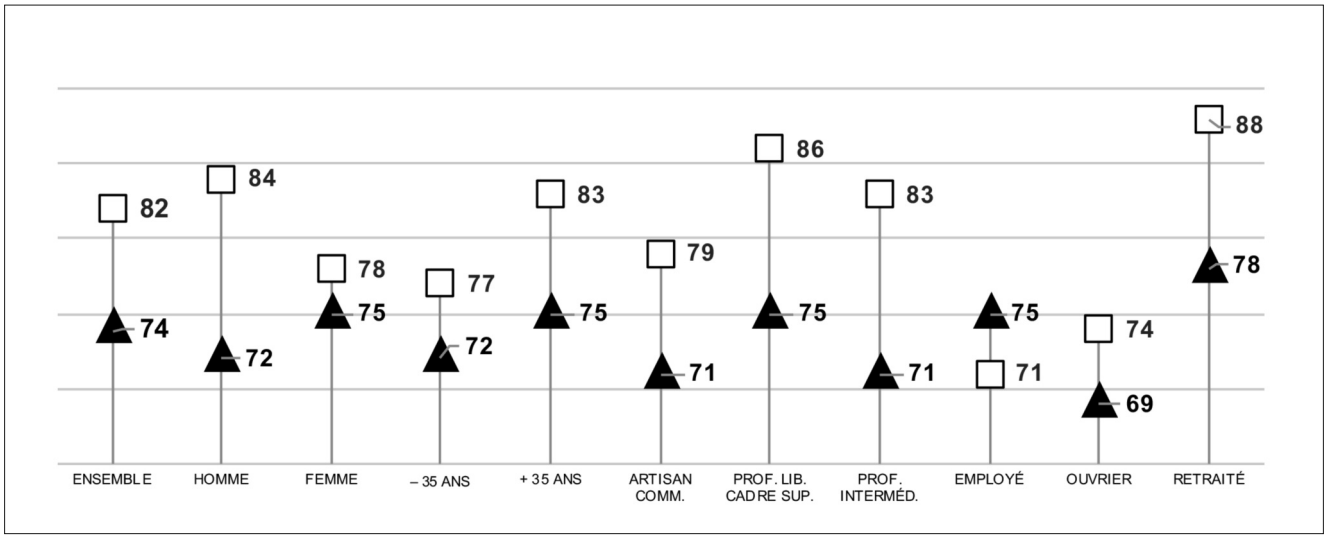
ENSEMBLE D'ACCORD	TOTAL D'ACCORD 2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	TOTAL D'ACCORD (%)	TOUT À FAIT D'ACCORD (%)	PLUTÔT D'ACCORD (%)
… EDF est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle	84	84	83	83	**82**	**39**	**43**
… EDF est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général	82	80	80	80	**74**	**31**	**43**

ENSEMBLE: TOTAL D'ACCORD 2019

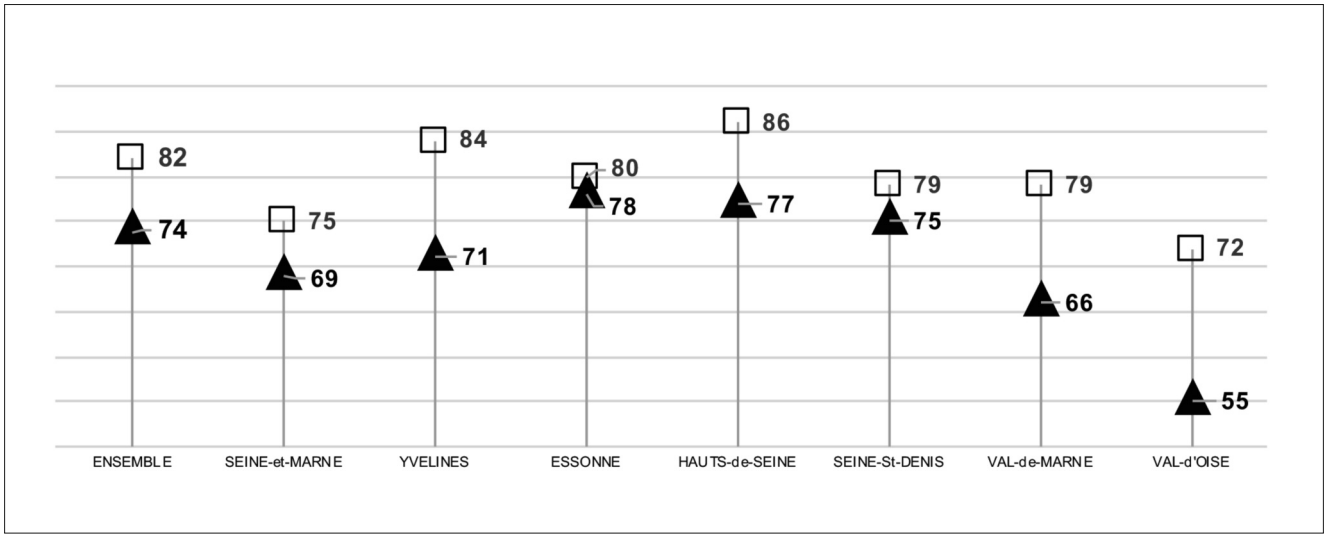
□ **EDF est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle**

▲ **EDF est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général**

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



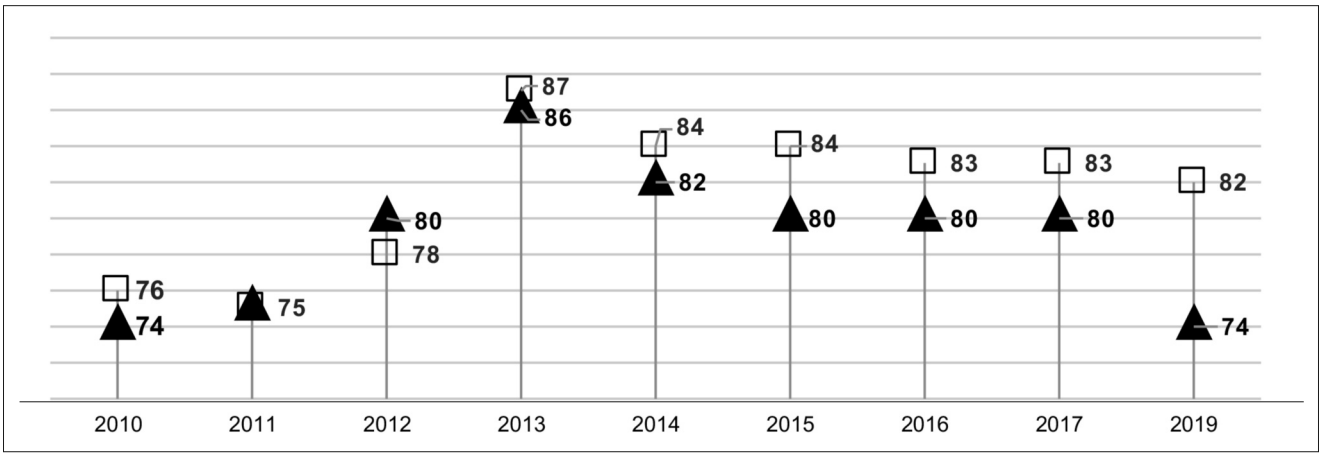
VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



OPINION SUR EDF EN TANT QU'INSTITUTION – ENSEMBLE TOTAL D'ACCORD: ÉVOLUTION DEPUIS 2010

□ **EDF est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle**

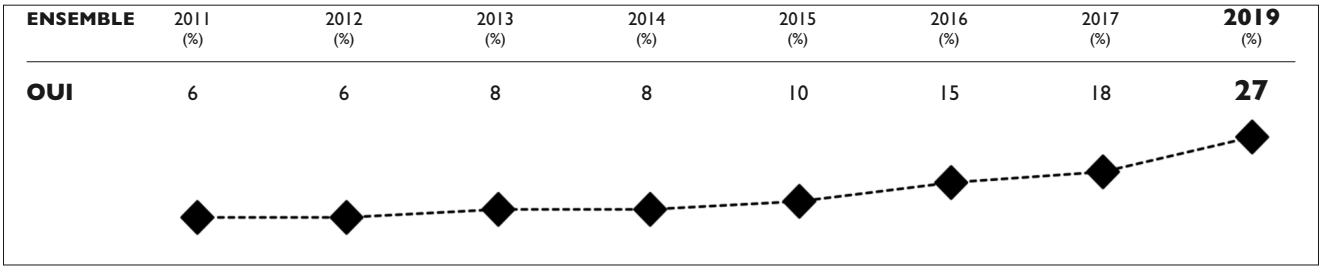
▲ **EDF est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général**



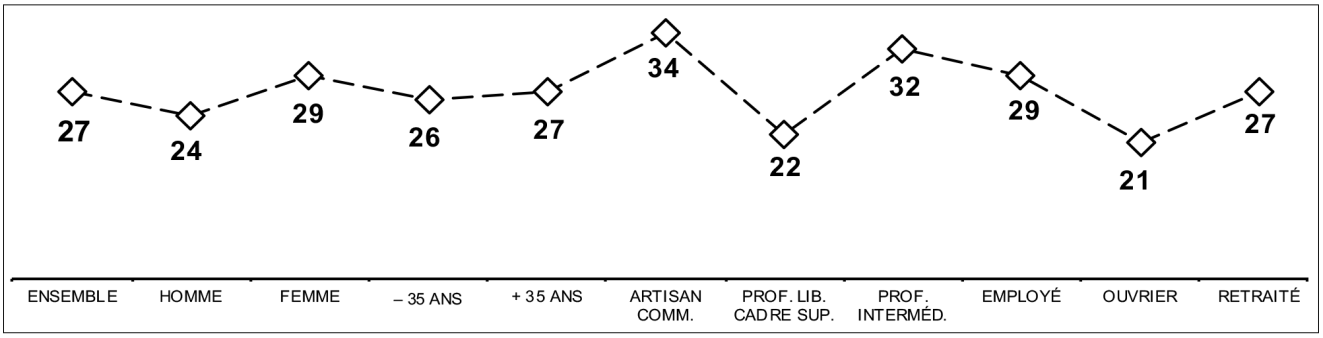
LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

3.

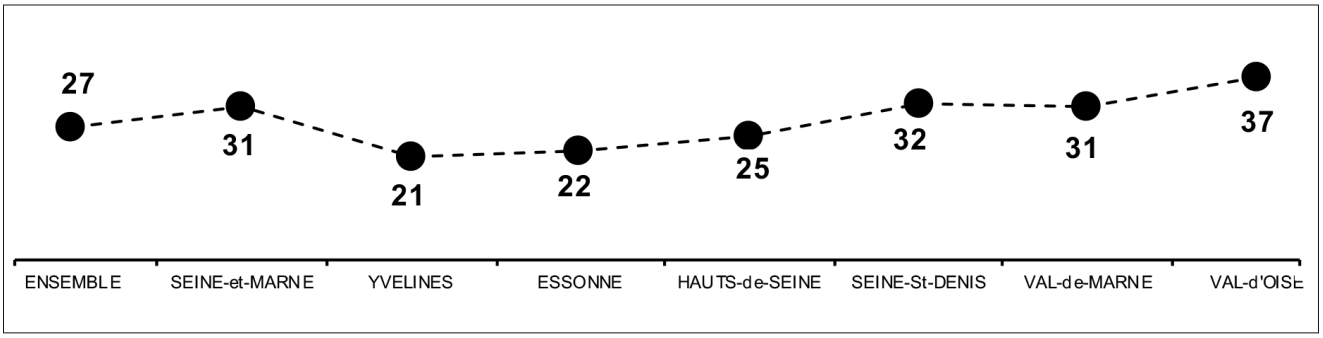
Vous-même, avez-vous opté pour une offre du marché (changement de fournisseur)?



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)

En raison du faible nombre de répondants à cette question, les résultats ne sont pas ventilés.

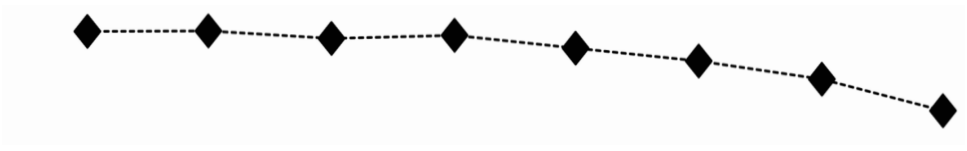
Base : personnes ayant changé de fournisseur, soit 27 % de l'échantillon	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Prix plus avantageux	79	77	74	69	78	**74**
Déménagement	9	1	6	5	6	**5**
Stabilité des prix	non cité	non cité	2	6	3	**4**
Mauvaise expérience, changement frauduleux	non cité	non cité	non cité	non cité	3	**4**
Raisons écologiques	non cité	non cité	3	3	1	**4**
Démarchage	non cité	non cité	4	3	2	**3**
Meilleure qualité de service	non cité	non cité	non cité	non cité	non cité	**3**
Conseil, bonne réputation	non cité	non cité	non cité	non cité	non cité	**2**
Imposé par le promoteur, syndic, etc.	non cité	non cité	non cité	non cité	non cité	**2**
Essayer un autre fournisseur	non cité	non cité	3	2	3	**1**
Avoir un seul fournisseur	8	5	3	4	1	**1**
Meilleur service clientèle	non cité	2	1	2	non cité	**1**
Manque de satisfaction	non cité	non cité	1	2	non cité	**1**
Critique négative d'EDF	non cité	non cité	non cité	non cité	1	**1**
Marché ouvert à la concurrence	non cité	non cité	non cité	non cité	non cité	**1**
EDF reste EDF	non cité	non cité	non cité	non cité	non cité	**1**
Offre inadaptée à ma consommation	non cité	non cité	non cité	non cité	non cité	**1**
Autres raisons (recueillant – 1 % des citations)	13	11	5	5	3	**1**
NSP	–	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	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
EDF	90	90	87	88	83	78	**71**	**59**
ENGIE (ex GDF Suez)	5	4	6	6	9	14	17	**19**
TOTAL DIRECT ÉNERGIE POWÉO / DIRECT ÉNERGIE	3	2	4	3	5	4	6	**9**
AUTRES	1	3	2	1	2	2	3	**8**
NSP	*1*	*1*	*1*	*2*	*1*	*2*	*3*	***5***



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?

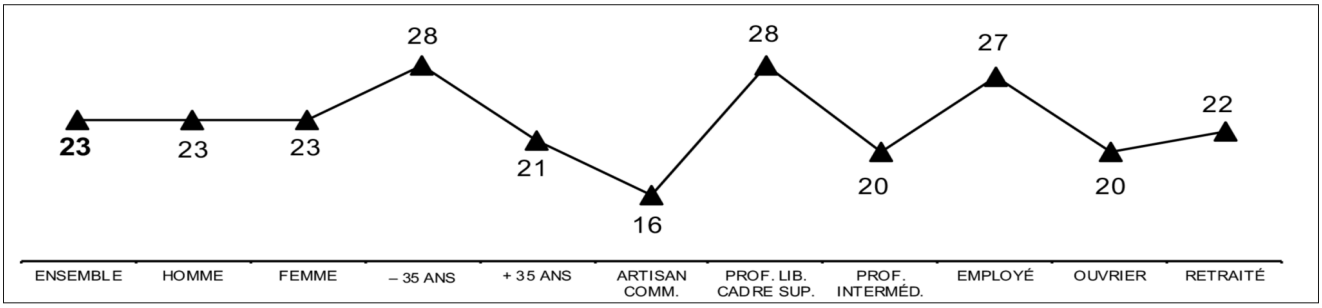
ENSEMBLE Base : personnes n'ayant pas changé de fournisseur d'électricité, soit 72 % de l'échantillon	2015	2016	2017	**2019**	
	TOTAL DES CITATIONS			**CITÉ EN PREMIER**	**TOTAL DES CITATIONS**
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Je suis satisfait des services de mon fournisseur	68	71	64	46	65
Je ne suis pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes et je préfère attendre	31	26	30	13	23
Je souhaite conserver le tarif actuel	27	30	27	14	33
Je crains de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	26	24	27	7	19
C'est compliqué de changer de fournisseur	20	20	23	8	20
Je pense que toutes les offres sont équivalentes, quel que soit le fournisseur	12	18	21	9	22
NSP	5	9	6	3	14

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



LES DIFFÉRENTS USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ AU DOMICILE

7.

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

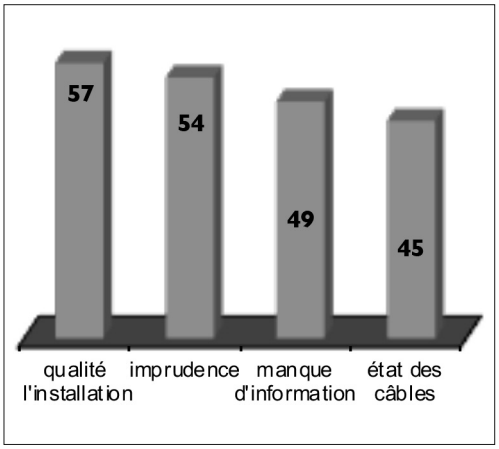
ENSEMBLE	2008	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Faire la cuisine	75	76	72	75	77	66	65	60	61	65	**62**
Production d'eau chaude	51	53	55	50	47	47	42	36	43	45	**44**
Chauffage	42	45	46	42	39	42	36	35	42	43	**42**
La mobilité électrique	non cité		non cité		non cité		non cité		non cité		**33**
L'éclairage uniquement	17	16	17	16	14	25	27	33	28	27	**21**

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

LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS À L'ÉLECTRICITÉ

8.
D'une manière générale, pensez-vous que les risques électriques viennent… ?

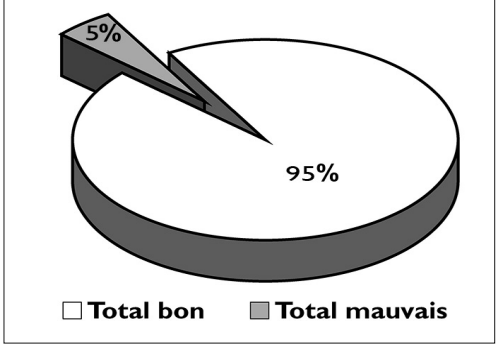
ENSEMBLE: OUI	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019 (%)**
Qualité de votre installation intérieure	66	66	65	66	59	52	57	57	**57**
Imprudence, inattention de votre part	77	73	78	69	60	55	55	58	**54**
Manque d'information sur les précautions à prendre	48	54	56	55	49	43	44	44	**49**
État du câble électrique extérieur d'alimentation	27	35	32	41	39	40	41	43	**45**



L'ÉTAT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

9.
D'après ce que vous en savez, votre installation intérieure personnelle vous paraît-elle être… ?

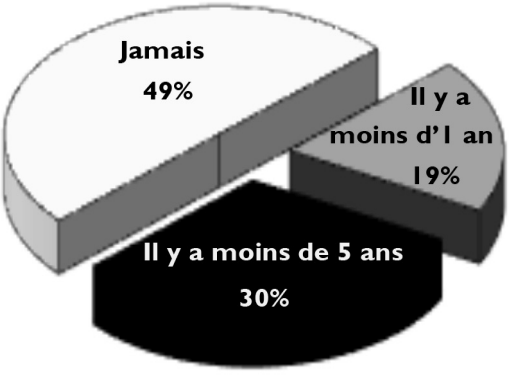
ENSEMBLE	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019 (%)**
TOTAL BON ÉTAT	94	91	91	90	95	95	96	96	**95**
En très bon état	45	42	45	43	52	54	54	3	**52**
En assez bon état	49	49	46	47	43	41	41	43	**43**
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	6	9	9	10	5	5	4	4	**5**
En assez mauvais état	5	8	8	8	4	4	3	3	**4**
En très mauvais état	1	1	1	2	1	1	1	1	**1**



LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE PAR UN PROFESSIONNEL AGRÉÉ

10.
Avez-vous déjà fait vérifier votre installation intérieure par un professionnel agréé ?

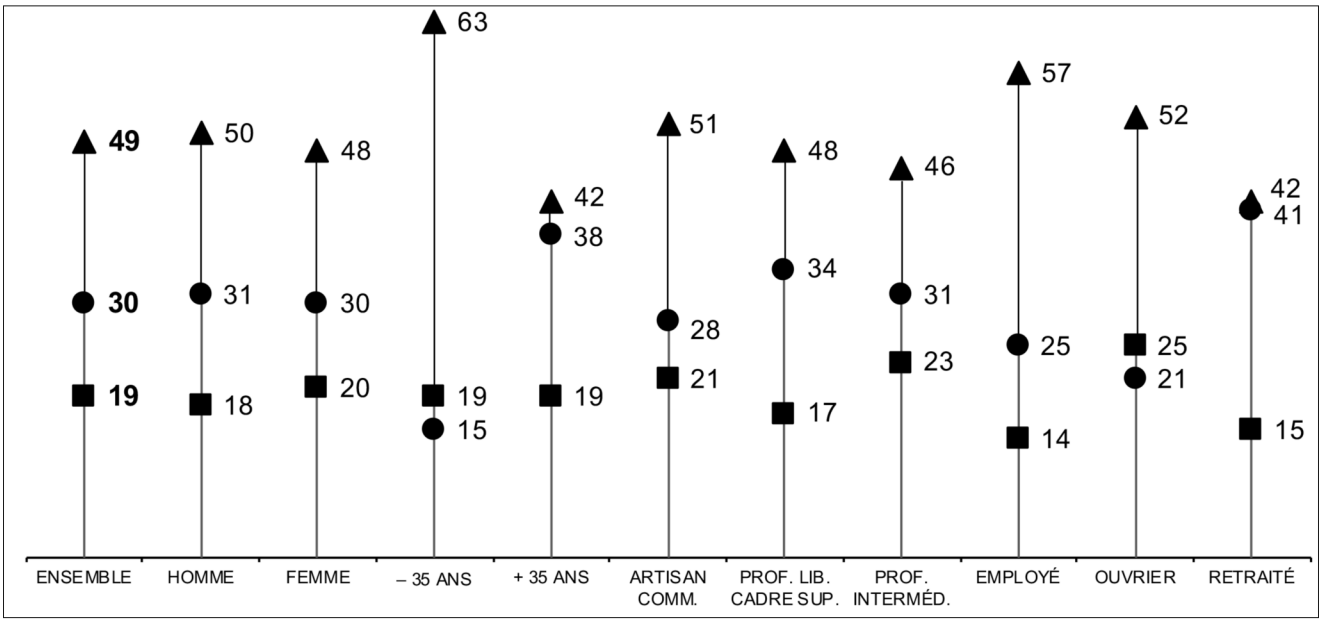
ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019 (%)**
TOTAL OUI	44	52	48	55	48	**49**
Oui, il y a moins d'un an	6	9	9	12	9	19
Oui, il y a moins de 5 ans	38	43	39	43	39	30
NON, jamais	56	48	51	45	51	**49**
NSP	–	–	*1*	–	*1*	*2*



Jusqu'en 2012, l'intitulé exact de la question était « Avez-vous déjà fait vérifier votre installation intérieure ? Oui / Non »
Jusqu'en 2017, les intitulés exacts étaient : « Oui, vous le faites tous les ans » / « Oui, vous le faites de temps en temps »

VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE PAR UN PROFESSIONNEL AGRÉÉ

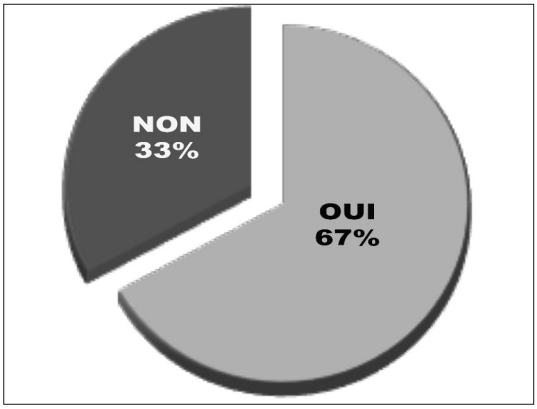
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

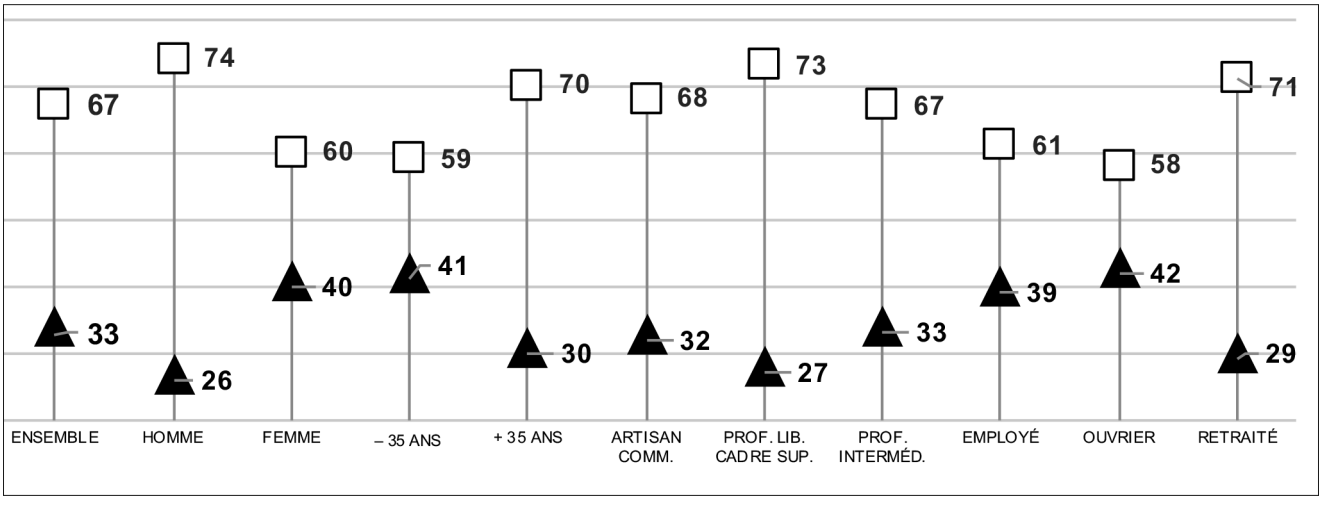


LA VÉRIFICATION PERSONNELLE DE VOTRE DISJONCTEUR

11.
Vous-même, avez-vous déjà vérifié le fonctionnement de votre disjoncteur (différentiel)?

ENSEMBLE	2019 (%)
OUI	67
JAMAIS	33

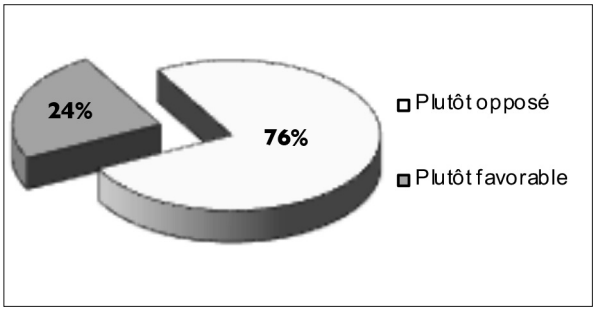




L'APPROBATION DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

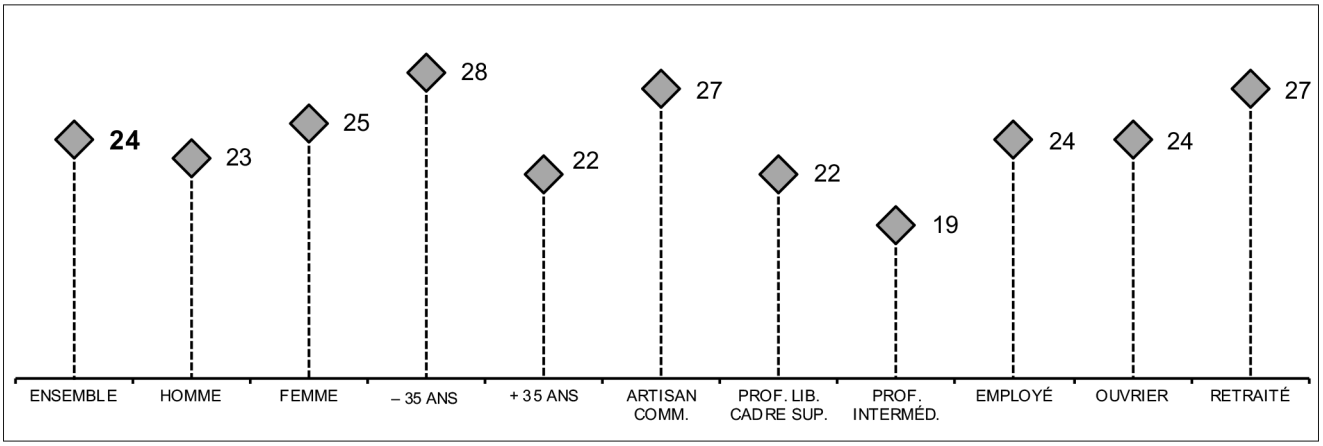
12.
Seriez-vous favorable ou opposé à un contrôle technique obligatoire, payé par vous, des installations électriques, selon le même principe que le contrôle technique automobile?

ENSEMBLE:	2013	2014	2015	2016	2017	**2019**
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
PLUTÔT FAVORABLE	28	26	21	22	24	**24**
PLUTÔT OPPOSÉ	72	74	79	78	75	**76**

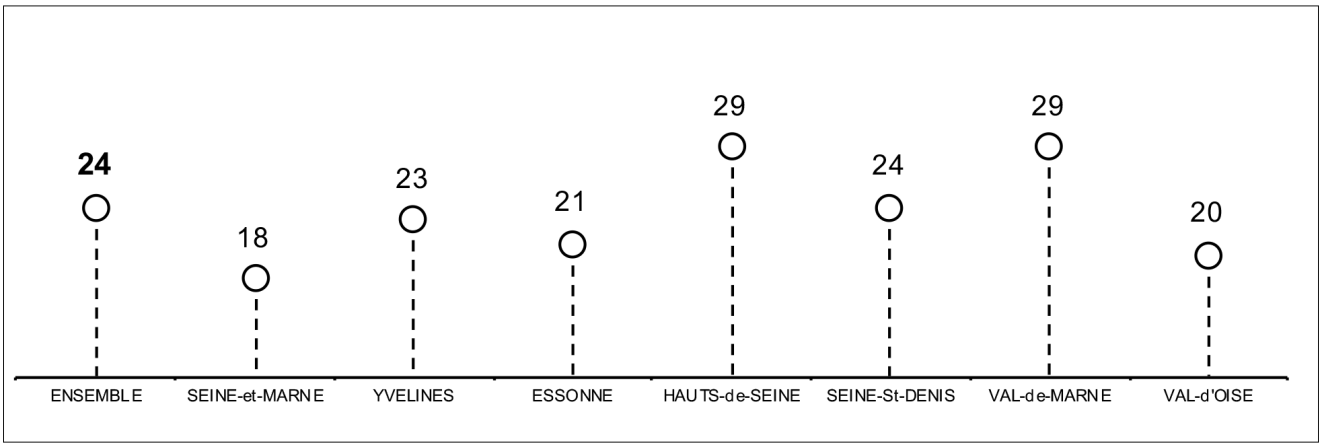


FAVORABLE À UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LA RELATION ENTRE LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

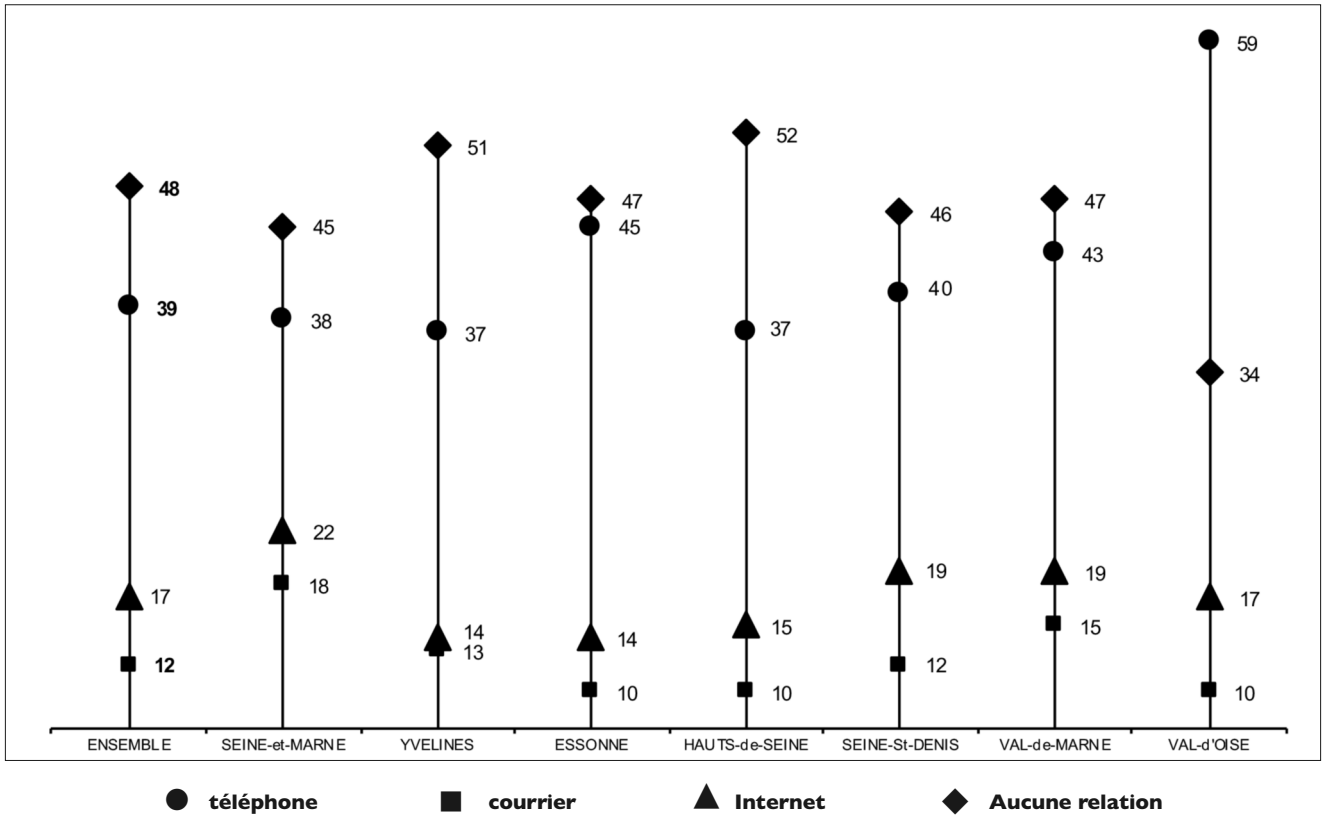
13.

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	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
… par téléphone	44	40	44	55	48	53	54	56	49	51	43	46	38	**39**
… par Internet		non posé		9	7	11	16	18	19	19	22	29	19	**17**
… par courrier	11	9	11	35	34	35	33	36	29	30	31	35	19	**12**
… aucune relation	52	52	50	34	41	36	36	32	40	36	42	36	47	**48**
NSP				–	–	–	–	*1*	–		*1*	–	*1*	–

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

14.

Était-ce pour… ?

ENSEMBLE Base : personnes ayant déclaré avoir été en relation avec le service clientèle, soit 52 % de l'échantillon	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
… modification de votre contrat	41	35	34	35	21	**26**
… contestation d'une facture	22	25	19	20	20	**18**
… information sur les économies d'énergie	28	31	32	36	18	**20**
… coupure	20	18	17	20	14	**14**
… mise en service de votre installation	23	20	14	17	12	**26**
… dépannage de l'installation personnelle	18	17	17	22	9	**14**
… difficultés de paiement	12	12	8	7	4	**5**
Autres raisons	16	24	30	25	225	**22**

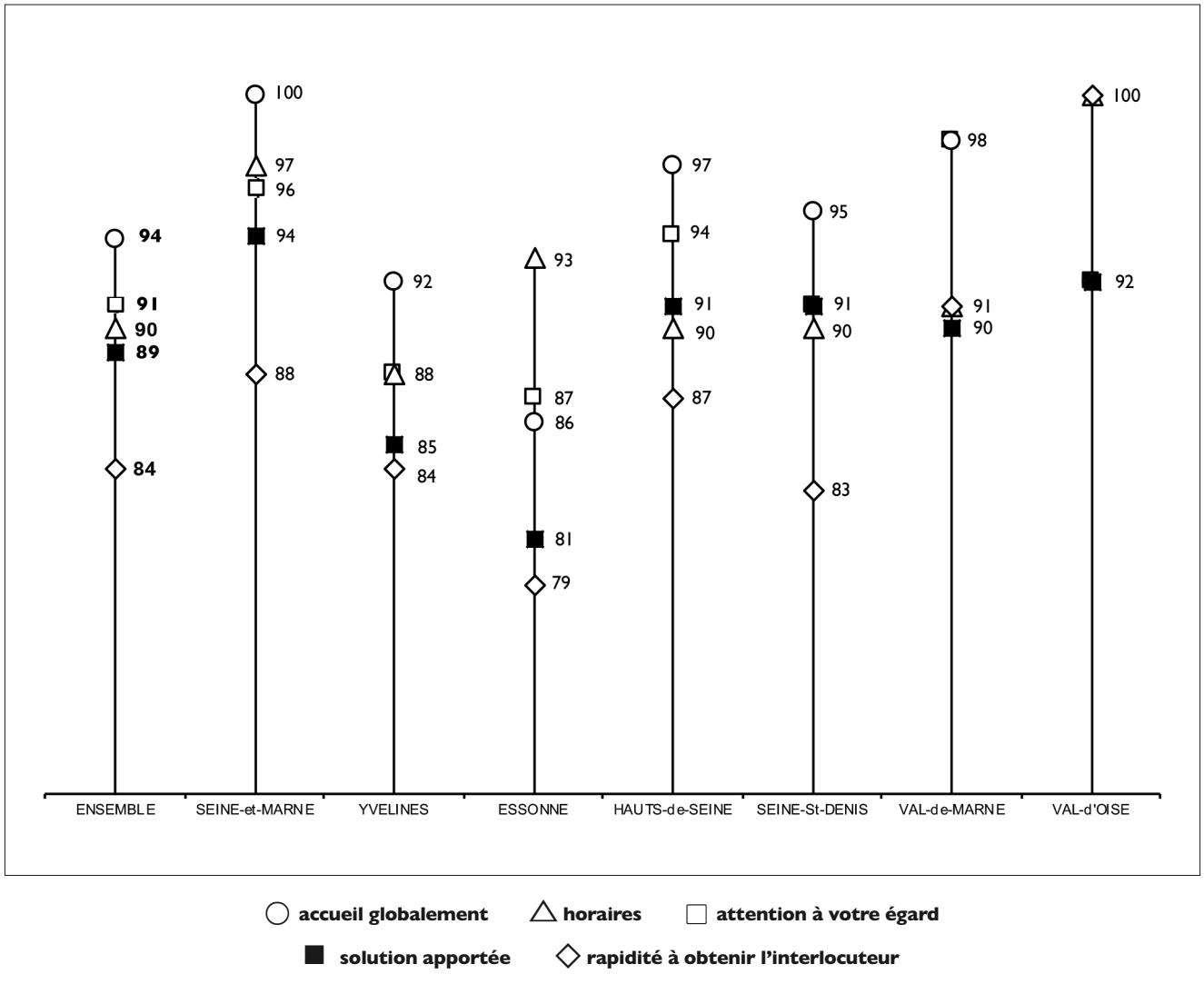
LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

15.

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 39% de l'échantillon	2014 **TOTAL SATISFAIT** (%)	2015 **TOTAL SATISFAIT** (%)	2016 **TOTAL SATISFAIT** (%)	2017 **TOTAL SATISFAIT** (%)	**2019** **TOTAL SATISFAIT** (%)	TRÈS SATISFAIT (%)	ASSEZ SATISFAIT (%)	**TOTAL PAS SATISFAIT** (%)
… de l'accueil globalement	91	93	96	94	**94**	50	44	**6**
… de l'attention à votre égard	90	91	91	92	**91**	47	44	**9**
… des horaires	88	92	91	89	**90**	45	45	**8**
… de la solution ou réponse apportée	89	89	90	92	**89**	49	40	**11**
… de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	81	82	84	86	**84**	38	46	**15**

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT: TOTAL SATISFAIT



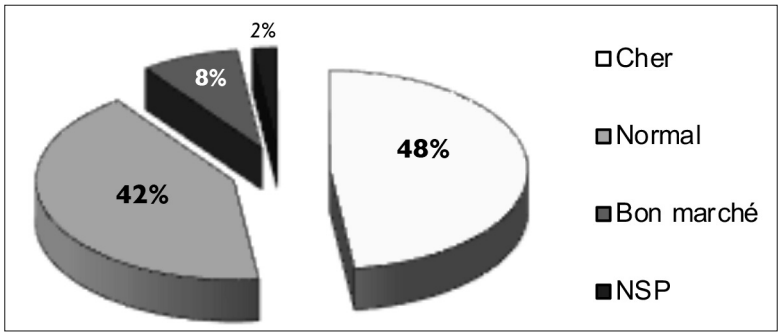
LA PERCEPTION DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

16.

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:	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
… cher	62	65	60	60	61	72	64	57	62	60	52	47	49	**48**
… normal	33	31	37	37	35	25	30	36	33	34	42	46	43	**42**
… bon marché	5	4	3	3	4	3	6	7	5	5	5	6	7	**8**
NSP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	*1*	*1*	*1*	***1***	**2**

ENSEMBLE 2019

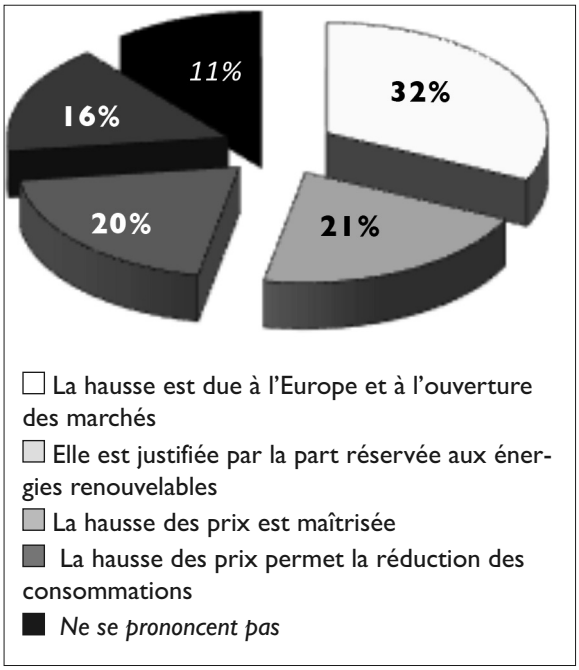


LA PERCEPTION DE L'ORIGINE DE LA HAUSSE DU PRIX

17.

En ce qui concerne le prix de l'électricité, quel sentiment avez-vous…? En premier? En second?

La hausse des prix…	En premier (%)	Total des citations (%)
…vient de l'Europe et de l'ouverture des marchés	32	**50**
…est justifiée par la part réservée aux énergies renouvelables	21	**41**
…est maîtrisée	20	**34**
…permet la réduction des consommations	16	**34**
NSP	*11*	***17***



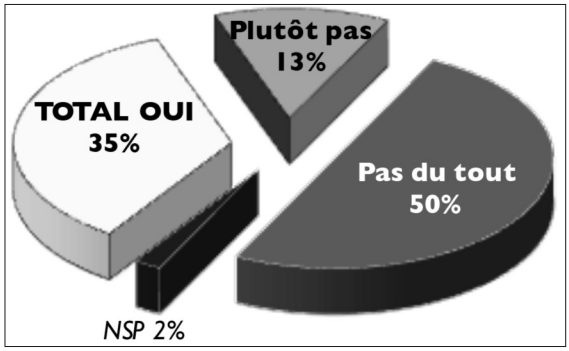
L'ATTENTION PORTÉE AUX TAXES FIGURANT SUR LES FACTURES

18.

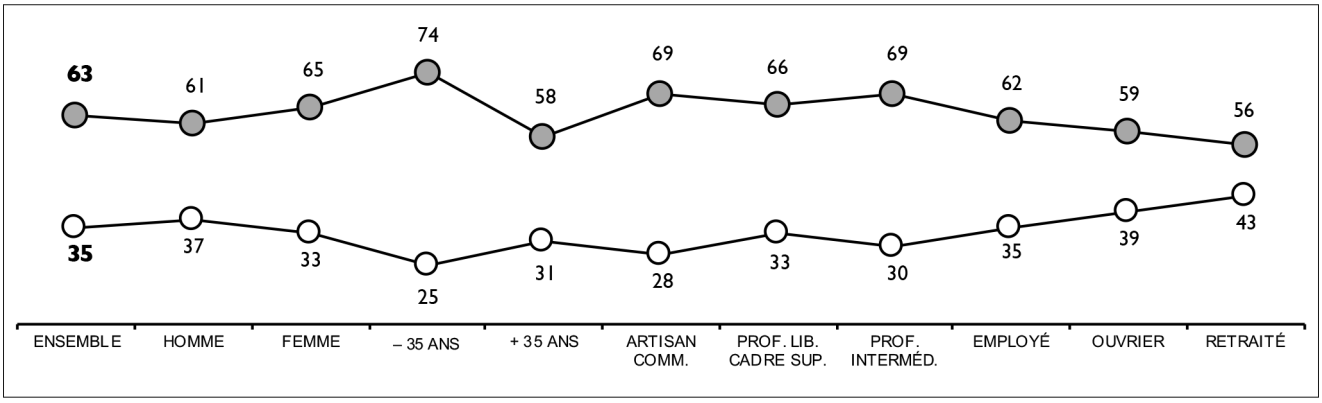
Êtes-vous attentif aux taxes et contributions qui figurent sur vos factures d'électricité dans la partie « autres prestations » comme la CSPE (Contribution au service public de l'électricité) et la TCFE (Taxe sur la consommation finale d'électricité) ?

ENSEMBLE	2012	2013	2014	2015	2016	2017		2019		
			TOTAL OUI				TOTAL OUI	OUI TOUT À FAIT	ASSEZ PLUTÔT	TOTAL NON
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
	44	34	44	38	39	36	**35**	17	18	**63**

ENSEMBLE 2019



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



TOTAL NON **TOTAL OUI**

L'ADHÉSION AU MAINTIEN DE LA CSPE

19.

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

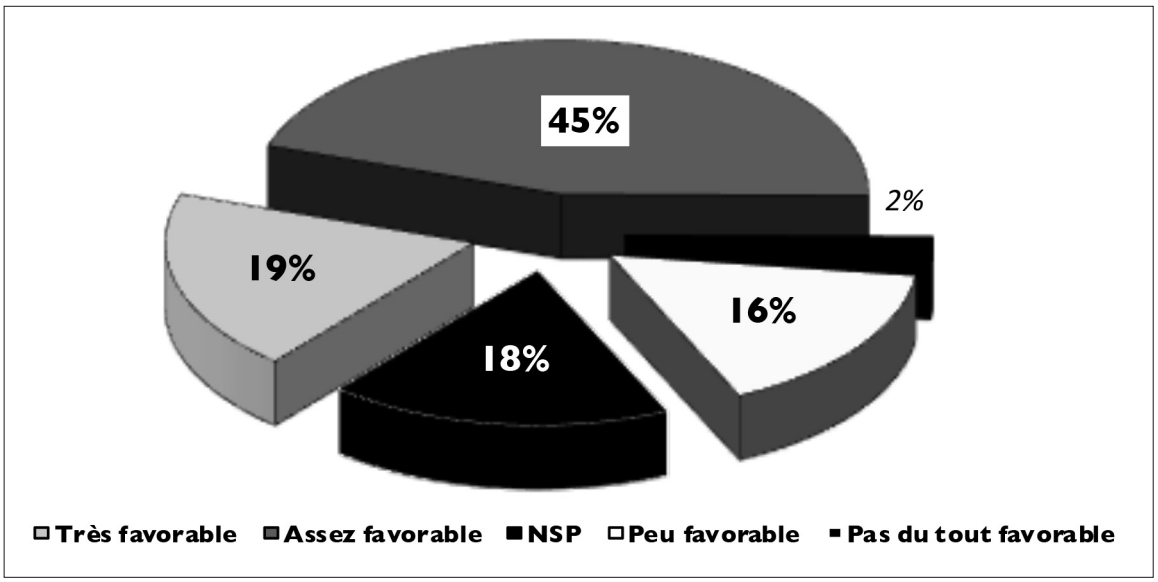
Vous, personnellement, seriez-vous très favorable, assez favorable, peu favorable ou pas du tout favorable à son maintien ?

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
2017	9	29	38	22	39	61
2019	**19**	**45**	**64**	**16**	**18**	**34**

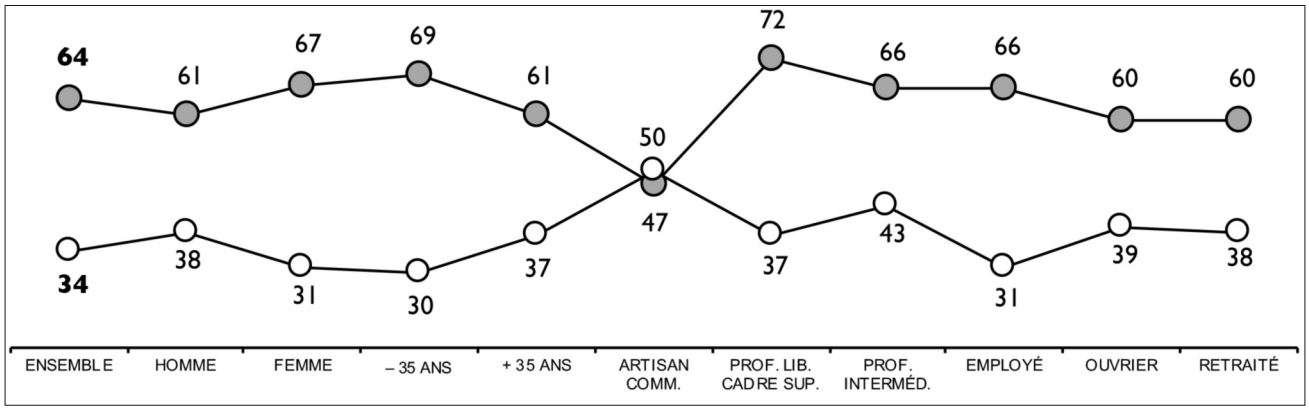
Jusqu'en 2017, l'intitulé exact de la question était : « Vous personnellement, seriez-vous très favorable, assez favorable, peu favorable ou pas du tout favorable à son augmentation ? »

L'ADHÉSION AU MAINTIEN DE LA CSPE

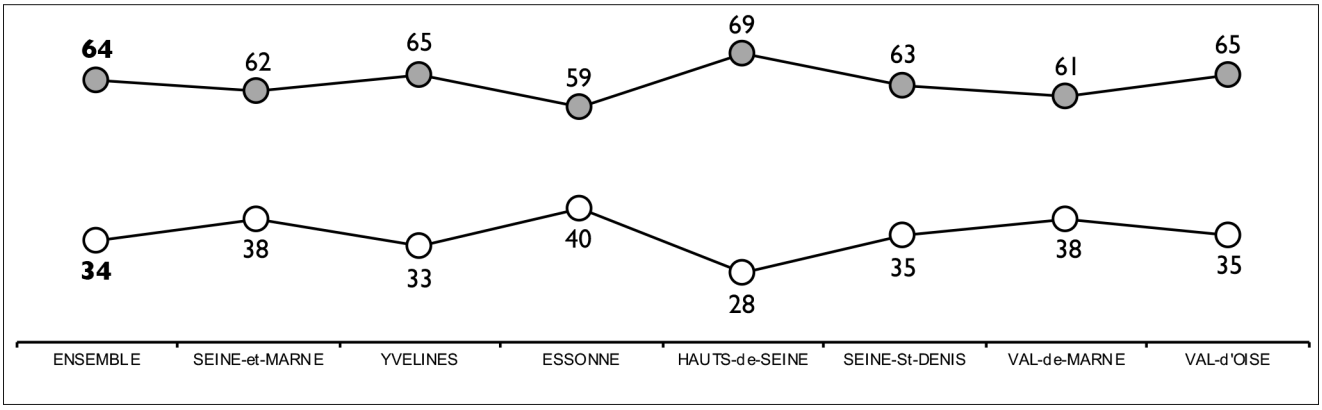
ENSEMBLE 2019



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



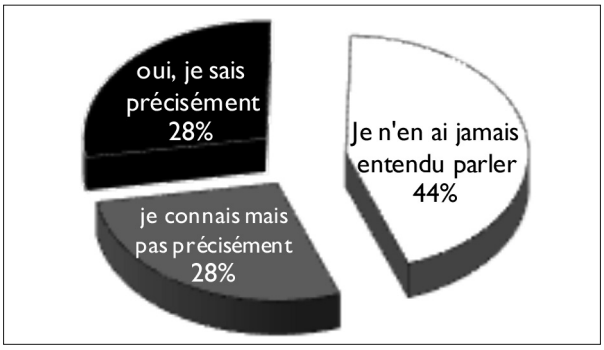
TOTAL PAS FAVORABLE TOTAL FAVORABLE

LA NOTORIÉTÉ DU CHÈQUE ÉNERGIE

20.

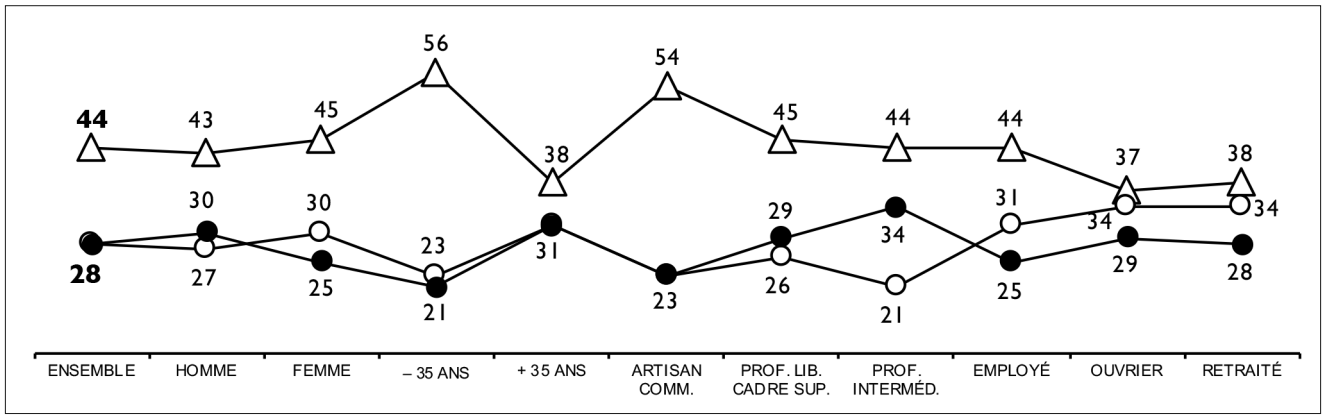
Avez-vous entendu parler du chèque énergie?

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
2017	14	21	35	65
2019	**28**	**28**	**56**	**44**

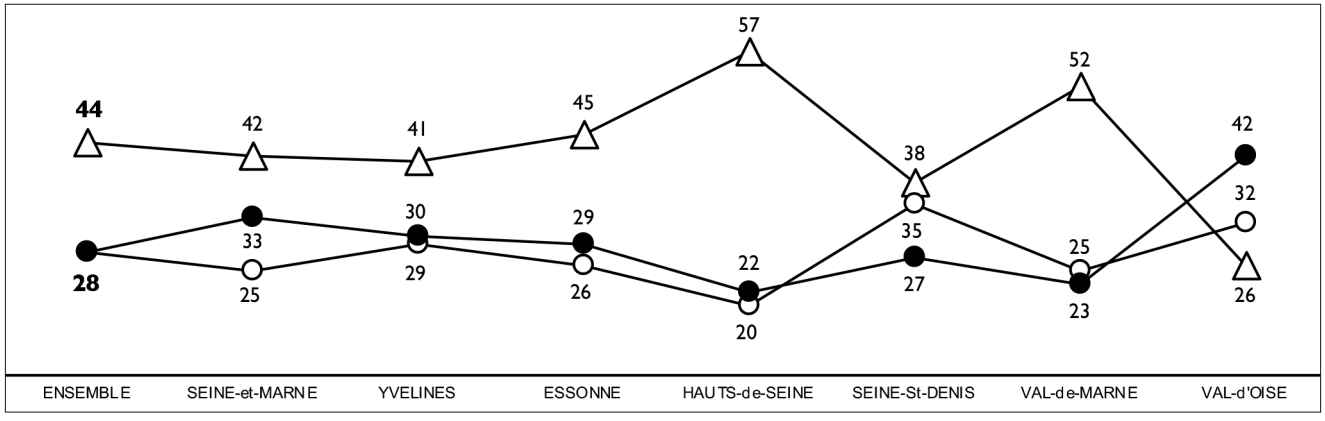


○ **Oui, sait précisément** ● **Oui, mais ne sait pas de quoi il s'agit** △ **N'a jamais entendu parler**

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

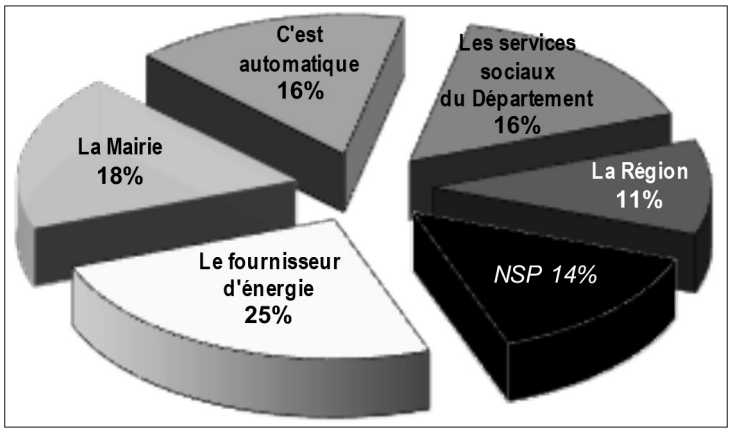


L'ACTEUR EN CHARGE DE L'ATTRIBUTION DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

21.

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

	LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE	LA MAIRIE	C'EST AUTOMATIQUE	LES SERVICES SOCIAUX DU DÉPARTEMENT	LA RÉGION	NE SAIT PAS (réponse non suggérée)
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2014	30	24	4	28	4	10
2015	37	18	10	24	4	7
2016	32	21	7	27	8	5
2017	28	22	6	24	9	11
2019	**25**	**18**	**16**	**16**	**11**	**14**



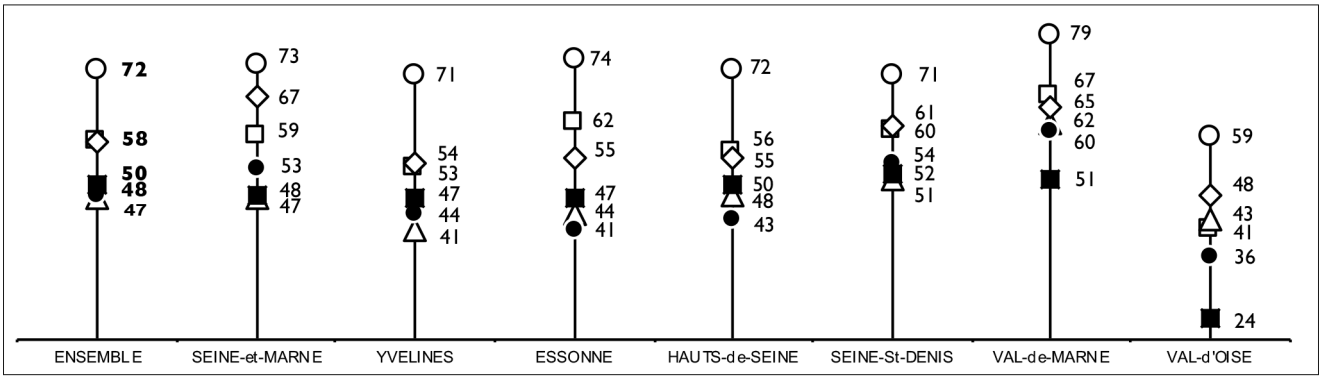
LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DE SON FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

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 sa part?

ENSEMBLE: OUI	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Les informations sur les économies d'énergie possibles	82	80	81	85	77	68	70	69	72	**72**
Des informations plus détaillées sur ma consommation	58	60	63	66	66	60	63	59	59	**58**
La compréhension des factures	47	47	50	61	60	58	55	55	59	**58**
La relève des compteurs		non posée			53	41	51	48	48	**50**
Les facilités de paiement	44	46	45	44	40	38	41	43	41	**48**
L'accueil au service clientèle	48	53	52	49	47	42	42	47	49	**47**

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**

L'ADHÉSION AU DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY

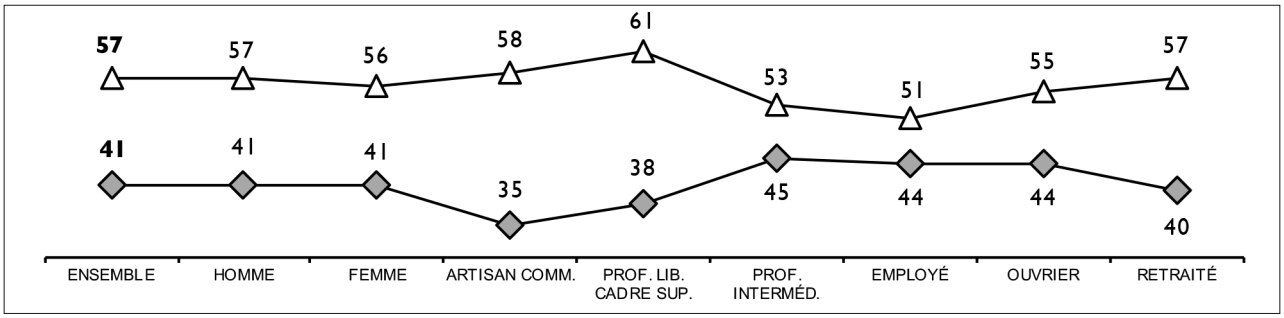
23.

Le compteur électrique actuel sera progressivement remplacé d'ici fin 2021 par le compteur communicant Linky. Vous personnellement, êtes-vous favorable à ce déploiement?

Jusqu'en 2017, l'intitulé exact de la question était: « 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, vous-même, en temps réel (sur écran du compteur ou par Internet) à votre propre consommation? »

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017	**2019**
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	85	74	78	72	77	**57**
NON	15	25	22	27	23	**41**
NSP	–	*1*	–	*1*	–	*2*

VENTILATION PAR SEXE ET PROFESSION: △ OUI ◆ NON



LES APPORTS PERÇUS DU COMPTEUR LINKY

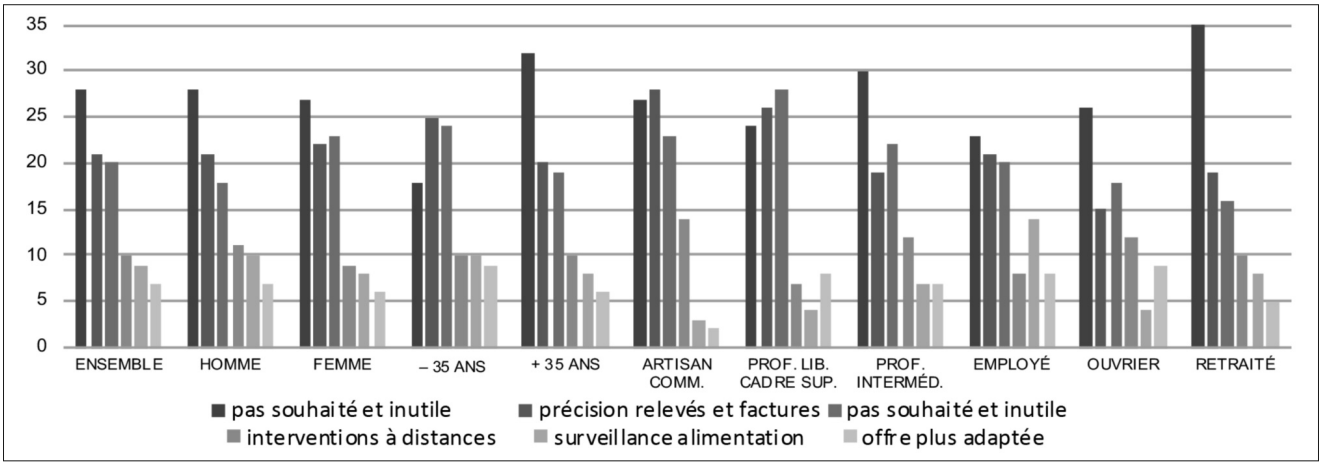
24.

Selon vous, que peut vous apporter le compteur Linky? En premier? En second?

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

ENSEMBLE 2019	EN PREMIER	TOTAL DES CITATIONS
	(%)	(%)
Suivi et maîtrise des consommations	21	**38**
Exactitude des relevés et facturation précise	20	**35**
Pas souhaité et inutile	**28**	**30**
Interventions à distance possible avec réduction des délais et des coûts	10	**25**
Surveillance de l'alimentation et meilleure qualité	9	**23**
Offre adaptée et réduction des coûts	7	**21**
NSP	*5*	*11*

EN PREMIER: VENTILATION PAR SEXE ET PROFESSION



LES PERTURBATIONS DE DISTRIBUTION OBSERVÉES

25.

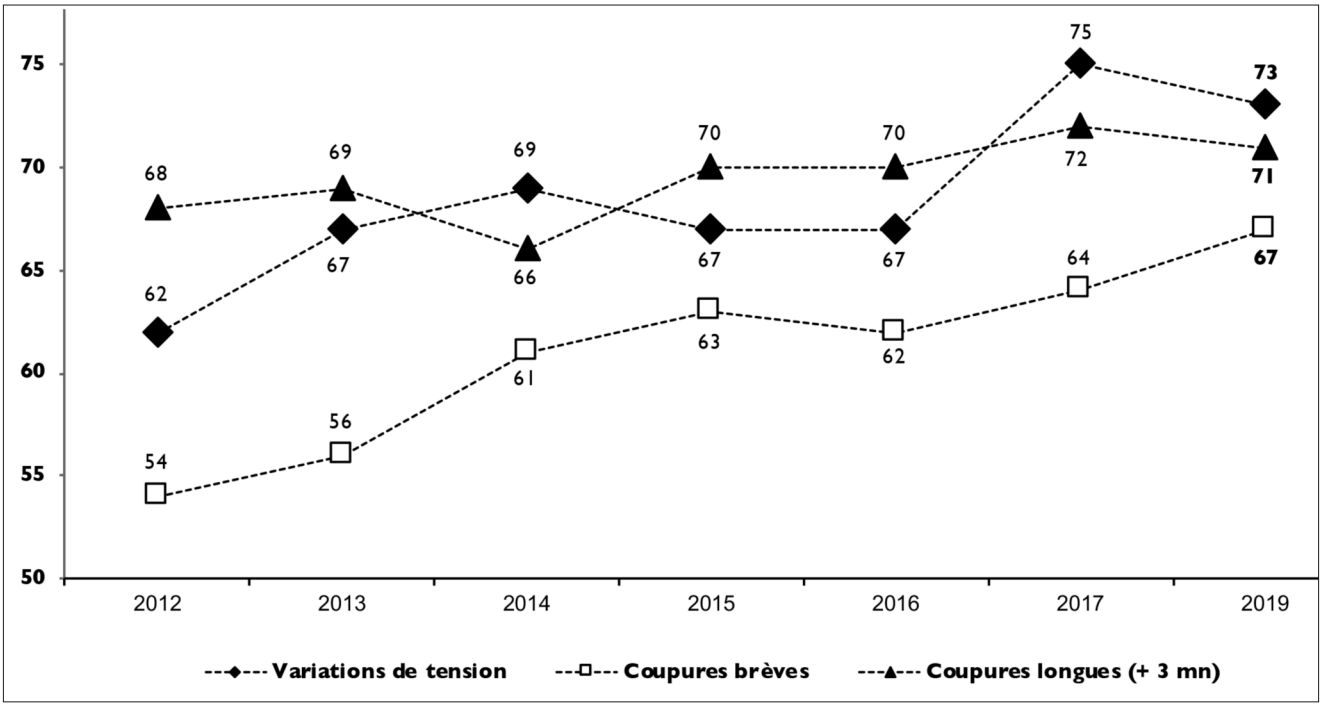
Nous allons maintenant parler des réseaux électriques gérés depuis 2008 par Enedis, filiale à 100 % d'EDF. Concernant la qualité de l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous… ?

Lors des vagues antérieures à 2017, l'intitulé exact de la question était : « Nous allons maintenant parler des réseaux électriques gérés depuis 2008 par ERDF, filiale à 100 % d'EDF. Concernant la qualité de l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous... ? »

ENSEMBLE	SOUVENT					RAREMENT					JAMAIS				
	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
… des variations de tension (baisse d'éclairage)	4	4	4	3	**4**	27	29	29	21	**23**	69	67	67	75	**73**
… des coupures brèves	3	1	3	2	**3**	41	36	36	35	**30**	61	63	62	64	**67**
… des coupures longues (plus de 3 minutes)	2	1	2	1	**2**	29	32	29	28	**27**	66	70	70	72	**71**

PERTURBATIONS OBSERVÉES

ENSEMBLE, JAMAIS : ÉVOLUTION DEPUIS 2012

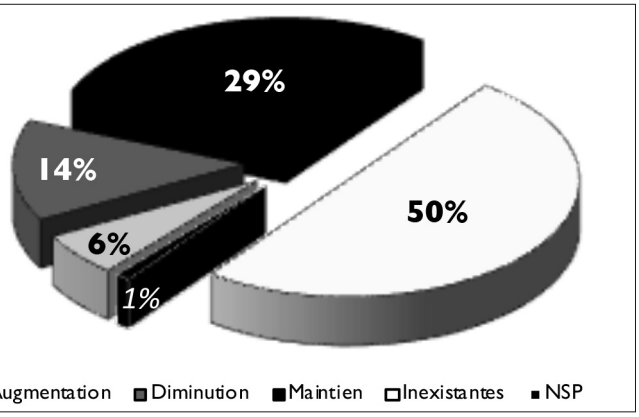


26.

Ces deux dernières années, diriez-vous que les coupures … ?

Jusqu'en 2017, l'intitulé exact de la question était : « Et vous diriez qu'en général ce type de coupures se produit ... ? »
Les comparaisons avec les vagues précédentes ne sont pas possibles en raison du changement des libellés sur les items.

ENSEMBLE	2019
… sont en augmentation	6
… sont en diminution	14
… se maintiennent	29
… inexistantes	50
NSP	*1*

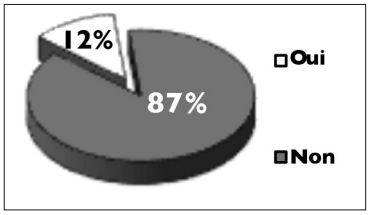


L'INTERVENTION D'ENEDIS AU DOMICILE

27.

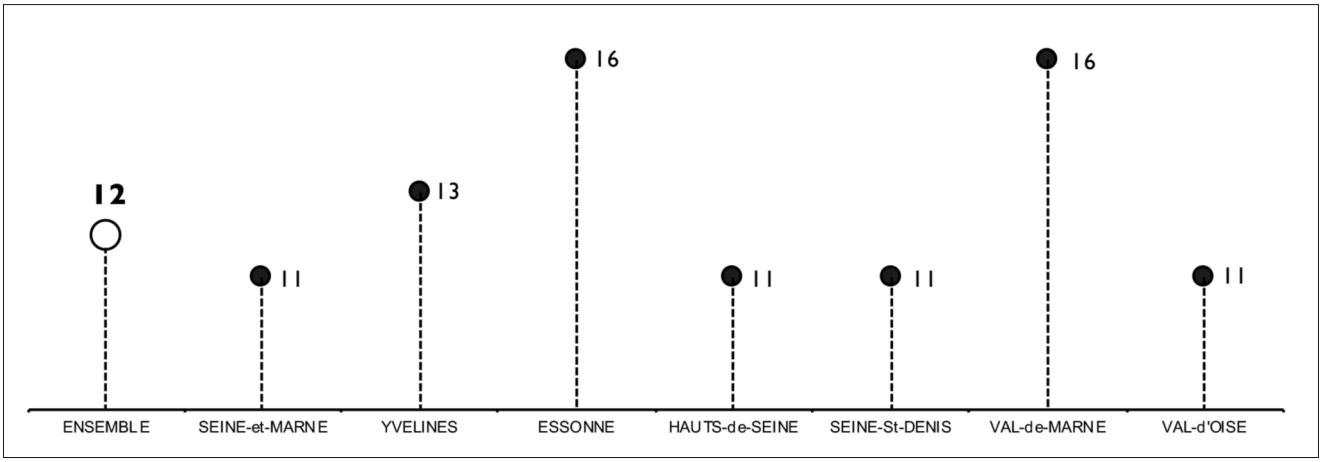
Des interventions d'Enedis ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois?

ENSEMBLE	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
OUI	5	8	7	8	5	5	6	10	**12**
NON	95	92	93	92	95	95	94	90	**87**



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.

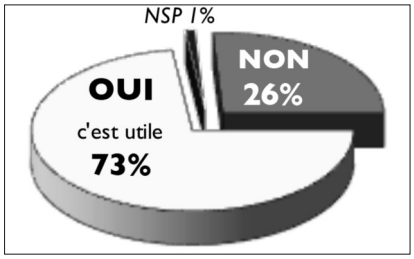
ENSEMBLE Base : personnes déclarant avoir eu des interventions d'Enedis à leur domicile, soit 12 % de l'échantillon	2012	2013	2014	2015	2016	2017	**2019**			
	TOTAL SATISFAIT						**TOTAL SATISFAIT**	très satisfait	assez satisfait	**TOTAL PAS SATISFAIT**
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
… de la qualité du travail effectué	92	83	90	92	86	90	**84**	**44**	**4**	**14**
… de la ponctualité au rendez-vous	89	73	92	90	72	74	**79**	**40**	**39**	**17**
… du délai d'intervention	87	72	88	75	89	85	**76**	**36**	**40**	**20**
… des informations fournies	79	59	89	92	84	79	**75**	**33**	**42**	**23**
… du rendez-vous proposé	78	68	81	72	74	77	**68**	**30**	**38**	**29**

L'UTILITÉ DE L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES ÉLECTRIQUES

29.

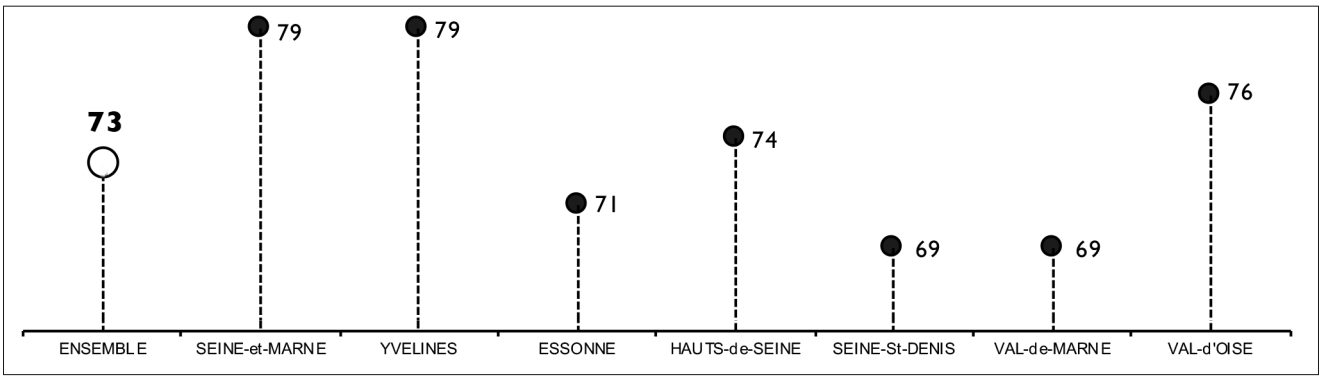
Pensez-vous qu'il est utile d'enterrer les lignes électriques qui existent dans les rues de votre commune?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
OUI	85	85	86	85	85	81	74	76	73	77	**73**
NON	15	15	14	15	15	19	24	23	26	22	**26**



OUI, C'EST UTILE

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



L'IMPORTANCE DE LA GÊNE OCCASIONNÉE PAR LES LIGNES ÉLECTRIQUES POUR L'ENVIRONNEMENT

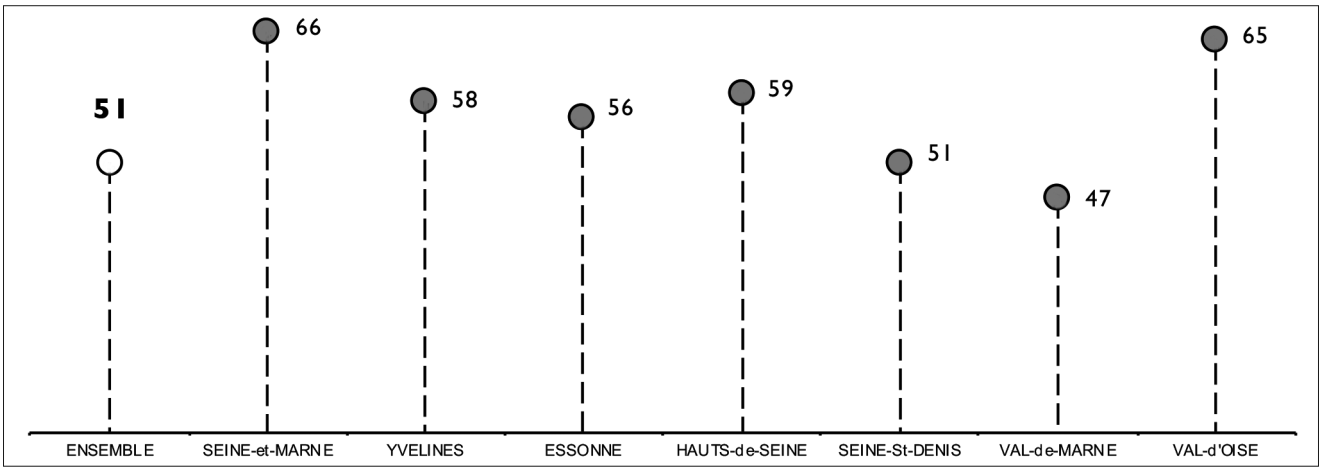
30.

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

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 **TOTAL IMPORTANTE** (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** **TOTAL IMPORTANTE** (%)	très importante (%)	assez importante (%)	**TOTAL PAS IMPORTANTE** (%)
	46	43	47	46	47	**51**	16	35	**48**

TOTAL OUI, C'EST UNE GÊNE IMPORTANTE

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

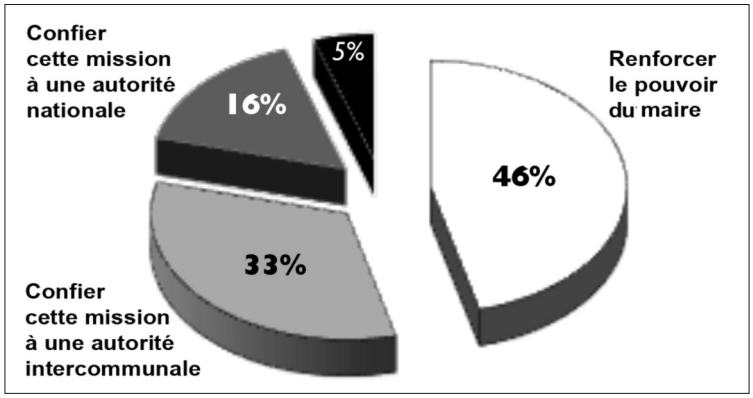


31.

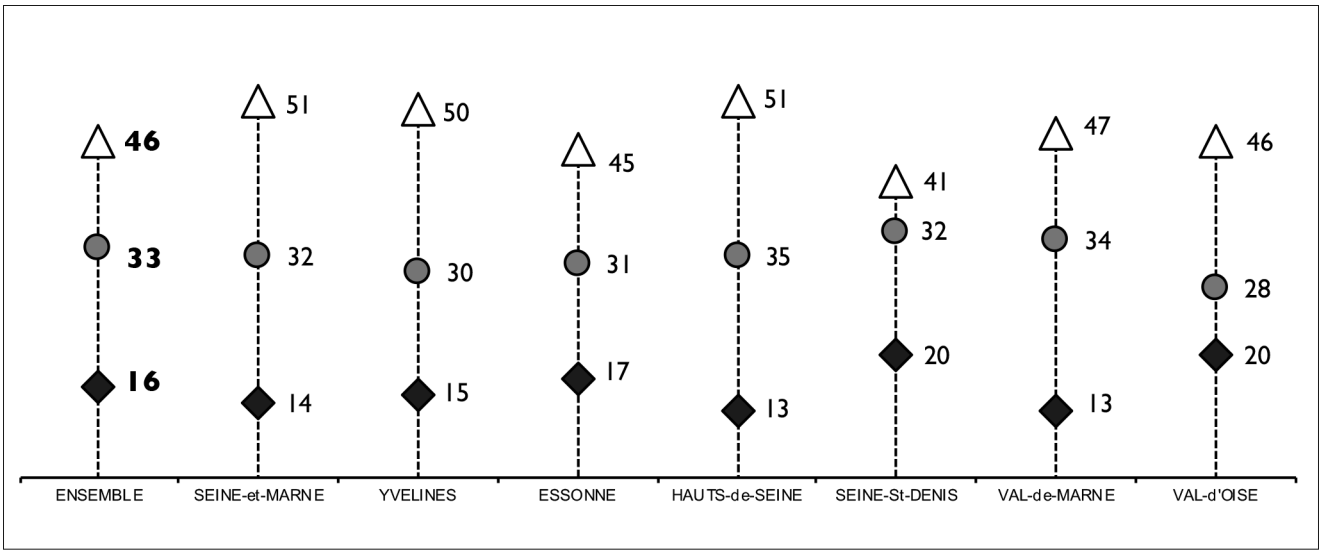
Le maire ou son représentant dispose d'un pouvoir de contrôle des installations du service public de la distribution de l'électricité. Pour garantir cette mission de service public, devrait-on plutôt… ?

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	–	–	*1*	*1*	*1*

ENSEMBLE	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
… renforcer le pouvoir du maire ou de ses représentants locaux	43	37	38	38	**46**
… confier cette mission à une autorité intercommunale à l'échelle régionale	34	40	35	36	**33**
… confier cette mission à une autorité nationale	19	20	23	20	**16**
NSP	*4*	*3*	*4*	*6*	***5***



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



△ **renforcer le pouvoir de contrôle du maire**

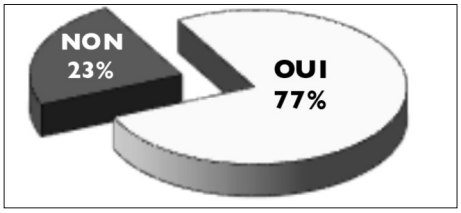
● **confier cette mission à une autorité intercommunale** ◆ **confier cette mission à une autorité nationale**

LA MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ AU QUOTIDIEN

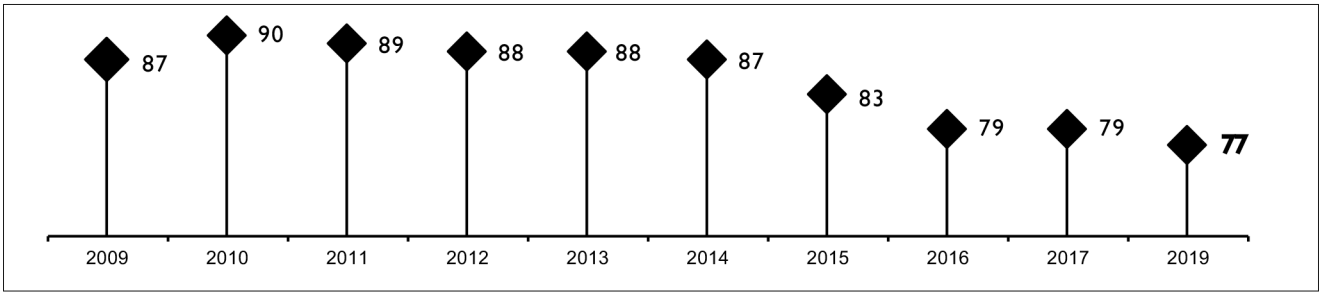
32.

Dans votre vie quotidienne, cherchez-vous à maîtriser votre consommation d'électricité?

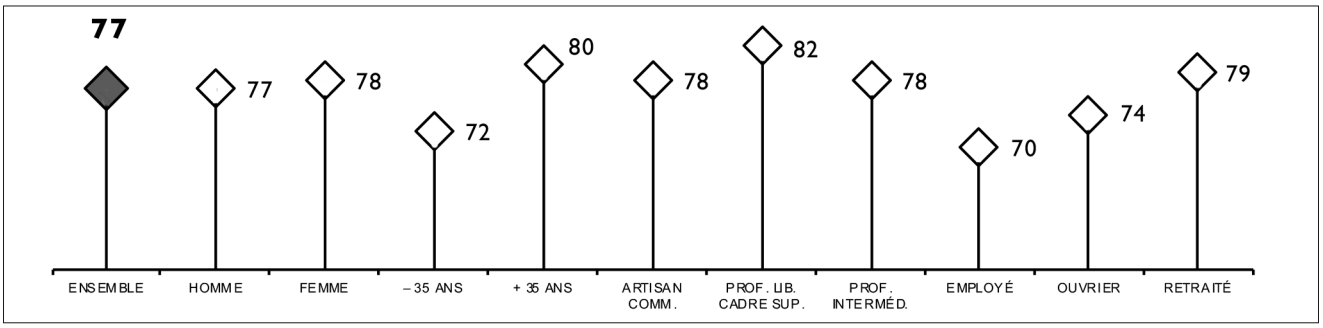
ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	**2019**
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	87	90	89	88	88	87	83	79	79	**77**
NON	13	10	10	12	12	13	17	21	21	**23**
NSP	–	–	*1*	–	–	–	–	–	–	–



ÉVOLUTION DEPUIS 2009



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



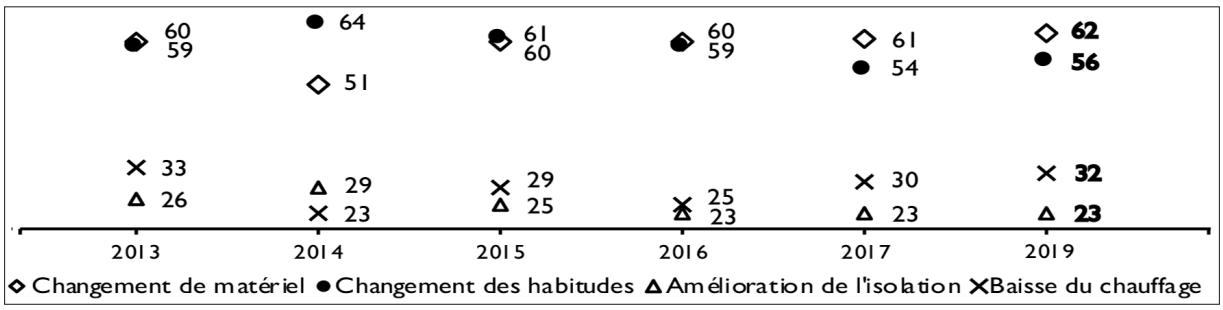
33.

Si oui, de quelle façon?

ENSEMBLE Base: personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 77 % de l'échantillon	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
En changeant votre matériel (lampes, électroménager, chaudière)	60	51	60	60	61	**62**
En changeant vos habitudes de tous les jours	59	64	61	59	54	**56**
En baissant votre chauffage	33	23	29	25	30	**32**
En améliorant l'isolation de votre logement	26	29	25	23	23	**23**

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

ÉVOLUTION DEPUIS 2013

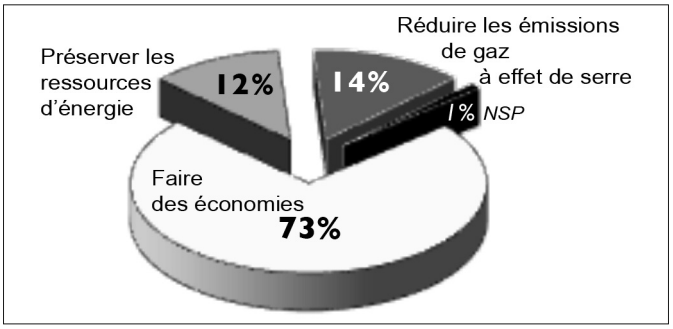


LA PRINCIPALE MOTIVATION POUR MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

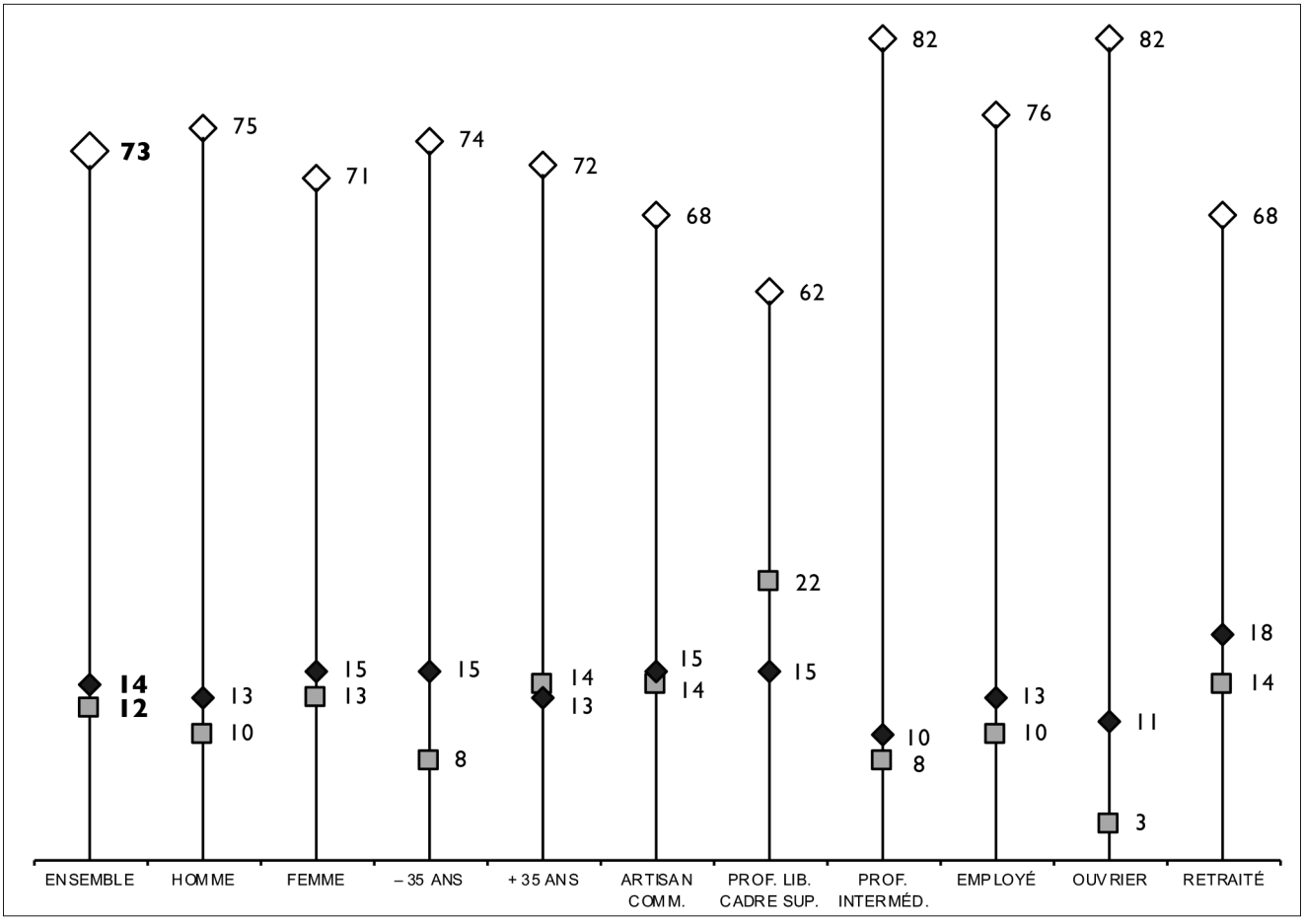
34.

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

ENSEMBLE Base: personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation d'électricité dans la vie quotidienne, 77% de l'échantillon	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Pour faire des économies	61	77	73	73	76	78	70	73	69	**73**
Pour préserver les ressources d'énergie	20	11	15	14	10	11	12	12	17	**12**
Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	18	11	11	12	13	11	18	14	13	**14**
Parce que les pouvoirs publics incitent à le faire	1	1	1	1	1	–	–	1	1	**1**



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



◇ **Faire des économies** ■ **Préserver les ressources d'énergie**

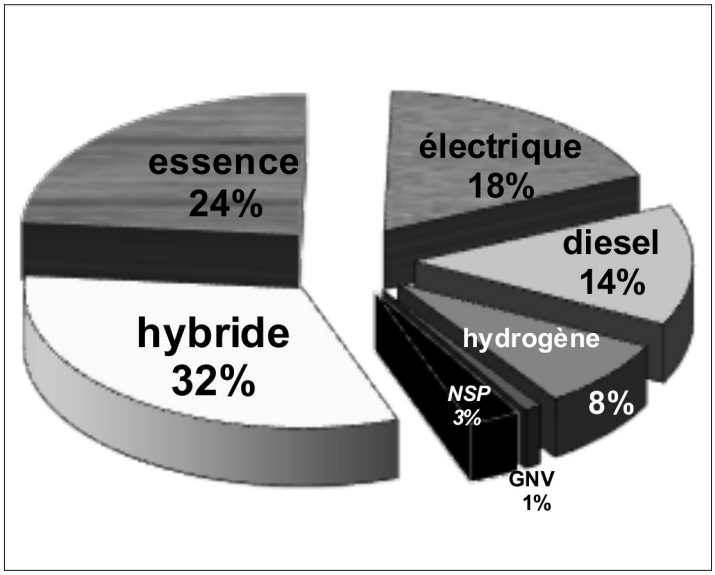
◆ **Réduire les émissions de gaz à effet de serre**

LE MOTEUR PRIVILÉGIÉ DANS LE CADRE D'UN ACHAT DE VOITURE

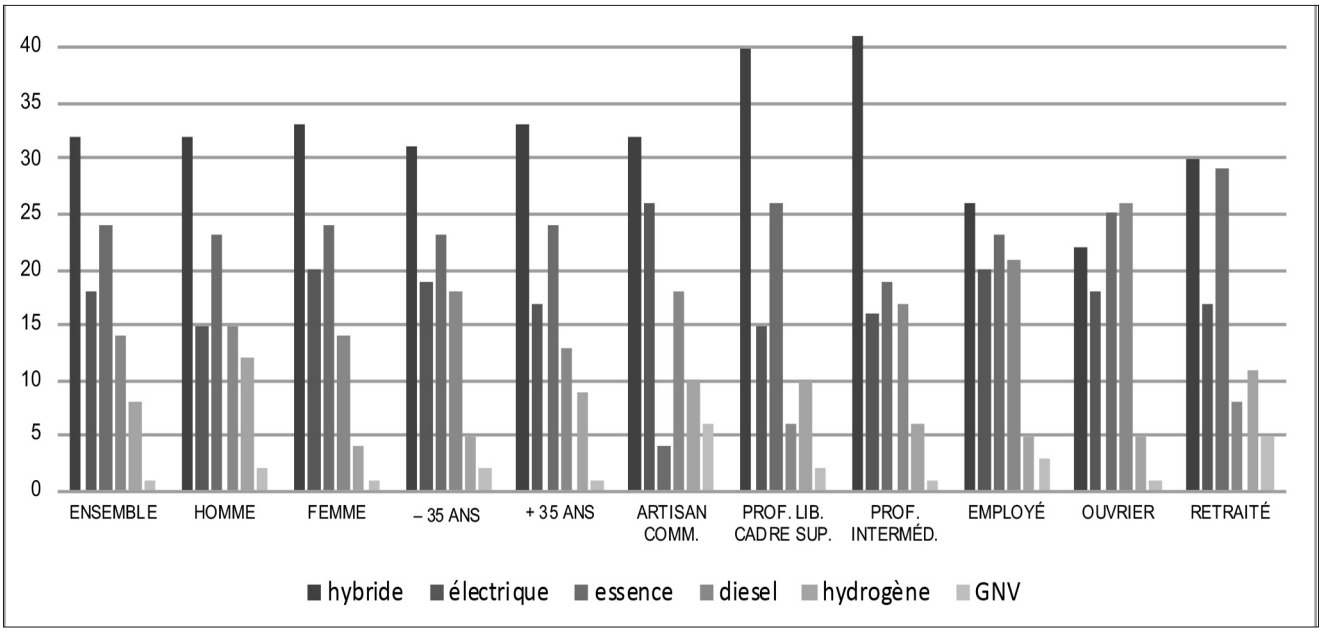
35.

Vous, personnellement, si vous aviez à acheter une voiture demain, choisisseriez-vous plutôt un véhicule avec un… ?

ENSEMBLE	2017 (%)	2019 (%)
moteur hybride	**36**	**32**
moteur essence	**18**	**24**
moteur électrique	**21**	**18**
moteur diesel	**14**	**14**
moteur hydrogène	**6**	**8**
moteur GNV (gaz naturel véhicule)	**2**	**1**
NSP	*3*	*3*



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES SOURCES D'ÉNERGIE JUGÉES LES MOINS POLLUANTES

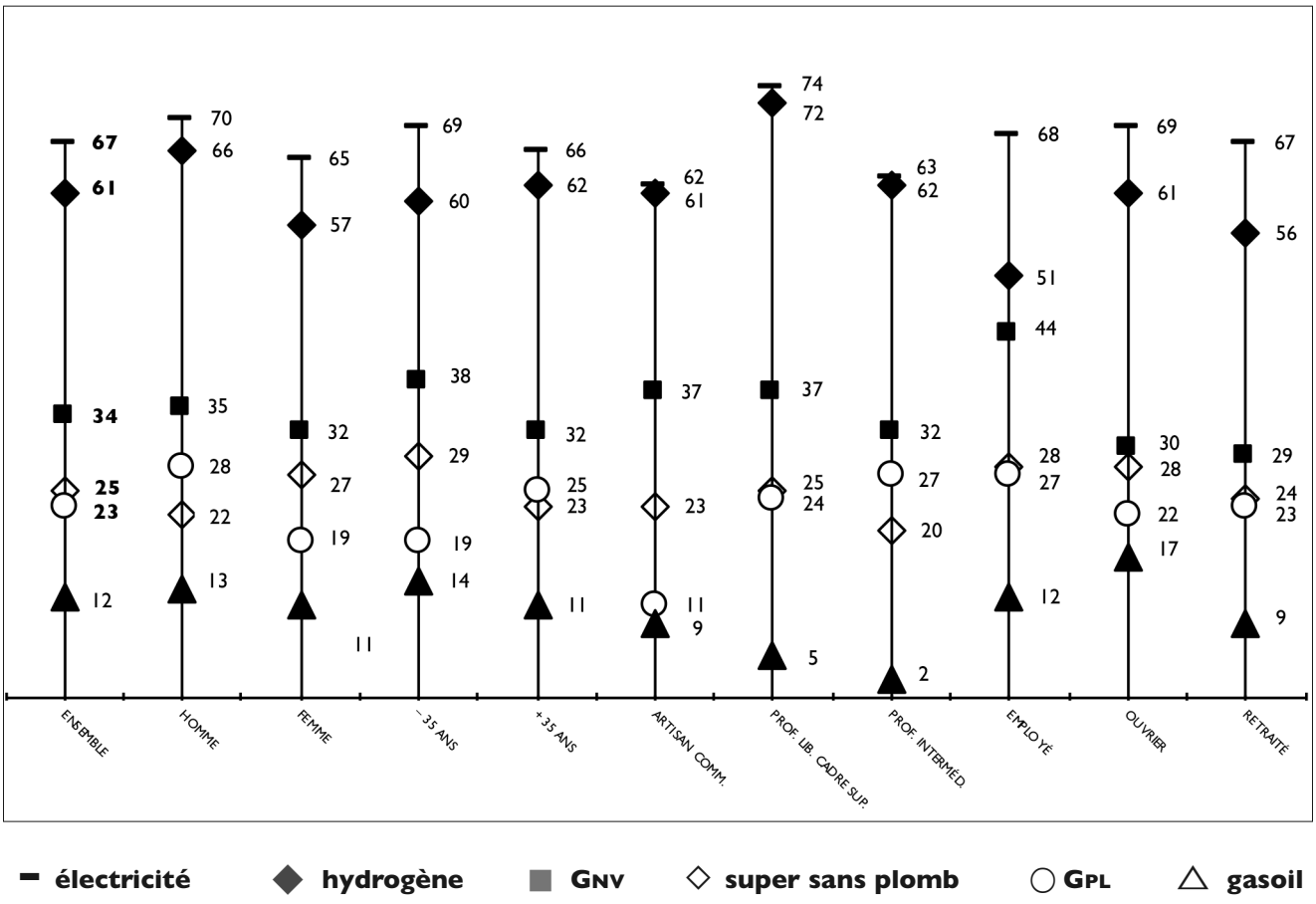
37.

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

ENSEMBLE	2017 (%)	2019 (%)
L'électricité	**80**	**67**
L'hydrogène issu d'une production renouvelable		**61**
Le GNV (gaz naturel, biogaz)	**56**	**34**
Le super sans plomb	**27**	**25**
Le GPL (gaz de pétrole liquéfié)	**46**	**23**
Le gasoil	**12**	**12**
NSP	*4*	*3*

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



ÉTUDE DE SATISFACTION 2019 – VAGUE 22

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE GAZ

PROFIL DES UTILISATEURS

LA NATURE DU GAZ UTILISÉ

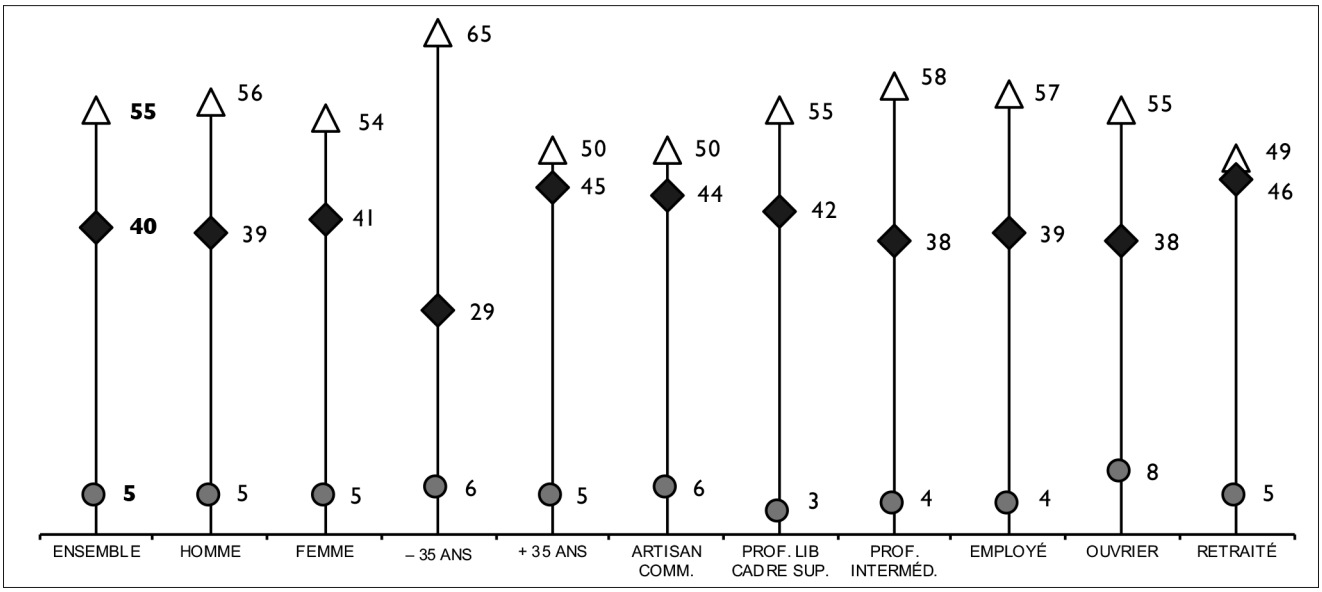
1.
Dans votre foyer, utilisez-vous… ?

Base : 2340 répondants	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Le gaz naturel, dit « gaz de ville »	46	62	47	49	50	45	46	47	44	**40**
Le gaz en bouteille	6	14	7	5	3	5	7	4	6	**5**
Ni l'un ni l'autre *(réponse non suggérée)*	48	24	46	46	47	50	47	49	50	**55**

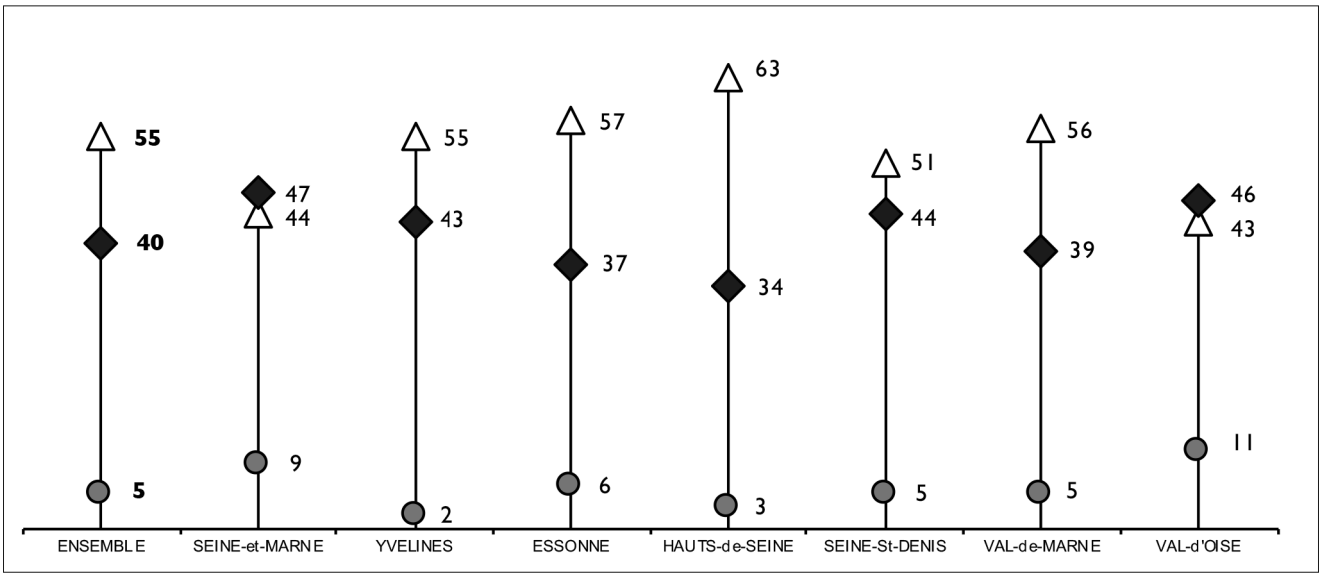
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

UTILISE...

◆... LE GAZ NATUREL **●... LE GAZ EN BOUTEILLE** **△... NI L'UN NI L'AUTRE**



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

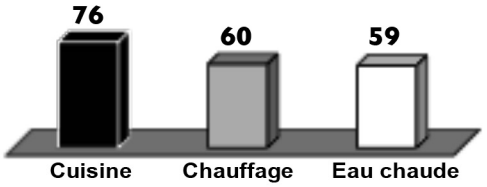


LES DIFFÉRENTS USAGES DU GAZ À SON DOMICILE

2.

Pour quel(s) usage(s) ?

ENSEMBLE Base : personnes ayant déclaré utiliser le gaz (1124 pers.), soit 45 % de l'échantillon	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Cuisine	87	81	82	81	81	80	79	80	79	**76**
Chauffage	54	70	60	58	60	59	54	58	57	**60**
Eau chaude	56	61	61	62	66	60	57	59	57	**59**

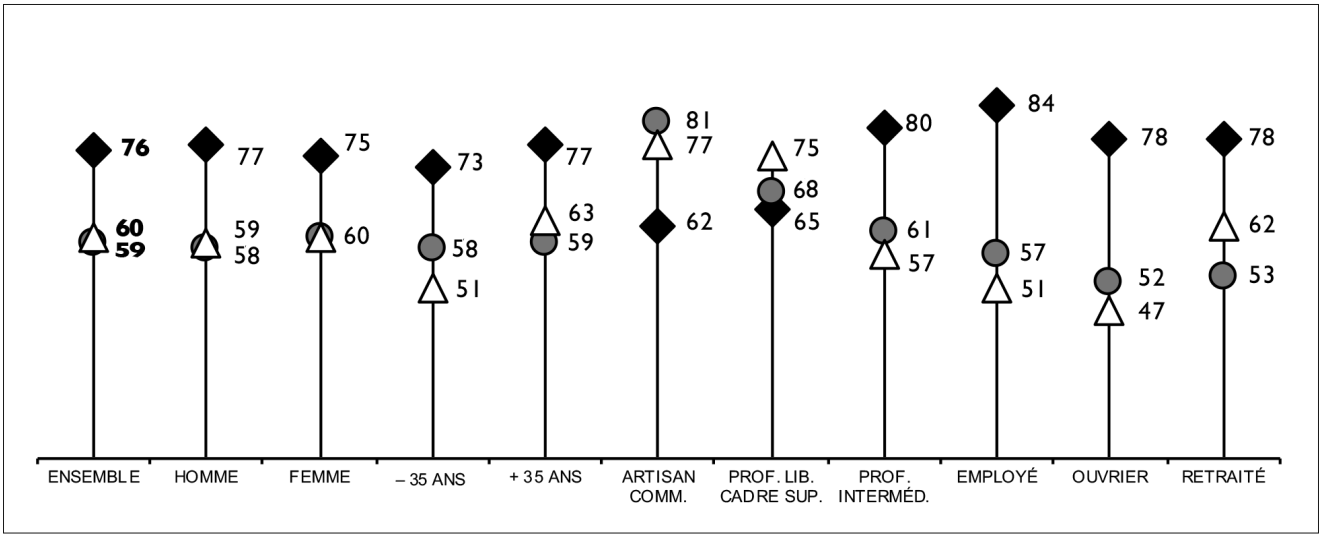


Total supérieur à 100 : les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.

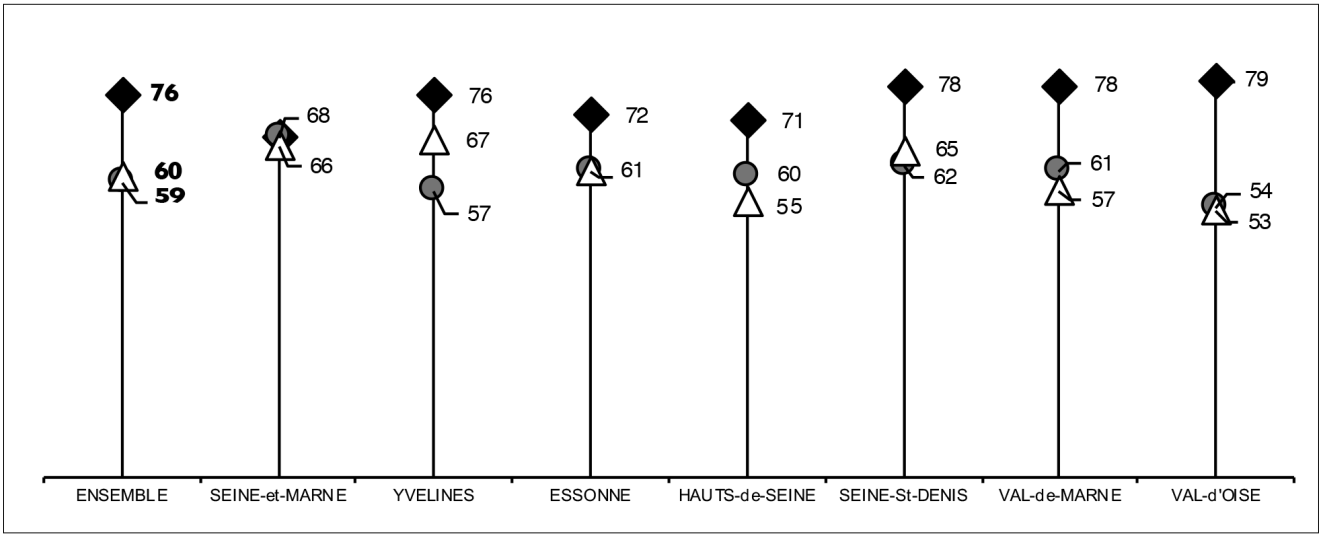
LES USAGES DU GAZ

◆ CUISINE ● EAU CHAUDE △ CHAUFFAGE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



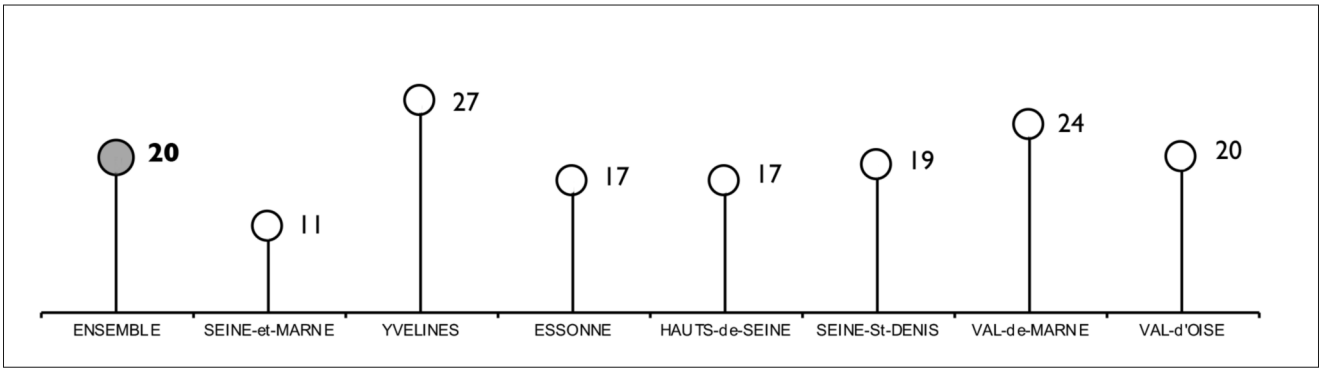
LE RACCORDEMENT DES NON-UTILISATEURS DU GAZ

3.

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

ENSEMBLE Base: personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz (naturel ou en bouteille), soit 55 % de l'échantillon	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
OUI	18	21	18	20	16	10	14	15	20	24	20	21	23	**20**
NON	81	78	81	80	83	85	84	84	77	73	75	75	70	**73**
NSP	*1*	*1*	*1*	*–*	*1*	*5*	*2*	*1*	*3*	*3*	*5*	*4*	*4*	**7**

NON-UTILISATEURS RACCORDÉS
VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

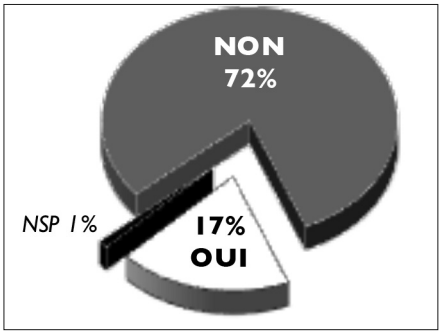


LE SOUHAIT DES NON-UTILISATEURS D'ÊTRE RACCORDÉS AU GAZ NATUREL

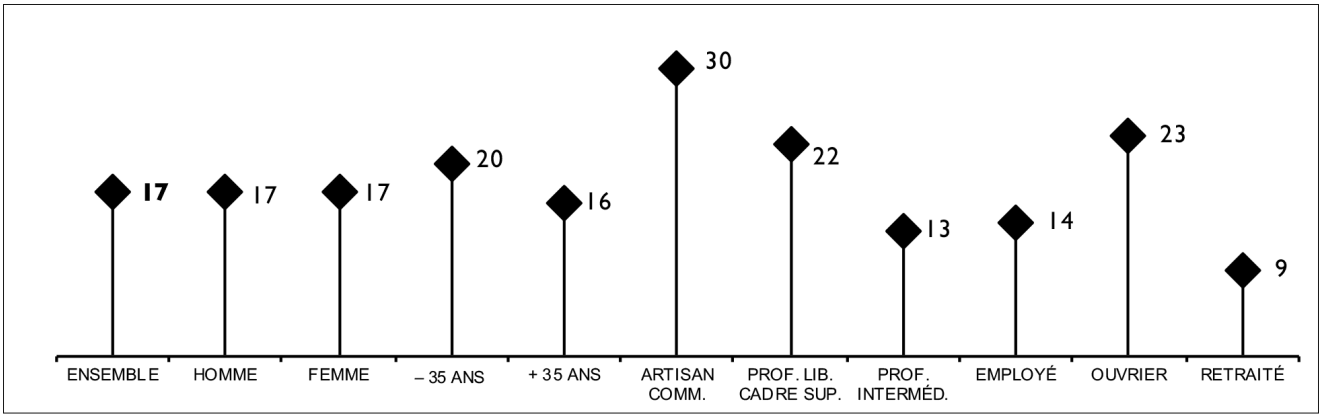
4.

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

ENSEMBLE Base: personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz en bouteille et ne pas être raccordées au gaz naturel, soit 40 % de l'échantillon	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2016 (%)	**2019** (%)
OUI	16	22	25	29	24	22	28	20	**17**
NON	84	77	75	70	75	77	71	77	**72**
NSP	*–*	*1*	*–*	*1*	*1*	*1*	*1*	*3*	***1***



OUI: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



L'OUVERTURE DES MARCHÉS

L'IMPACT DU LIBRE CHOIX DU FOURNISSEUR DANS DIFFÉRENTS DOMAINES

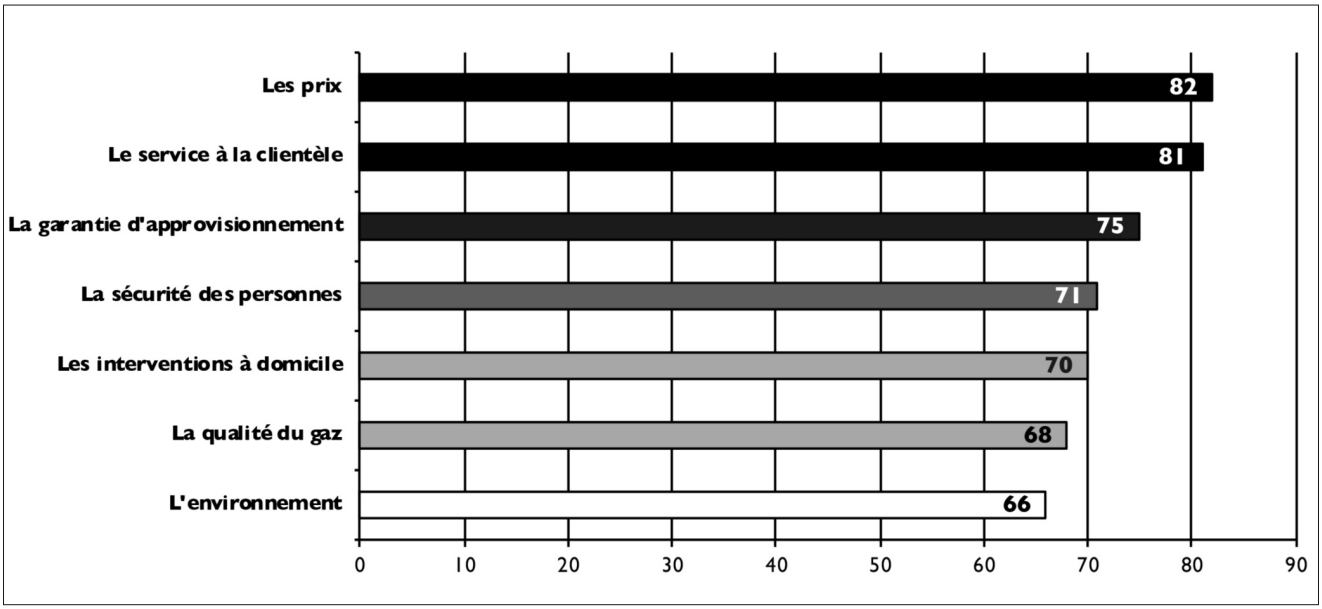
5.

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, Total Direct Énergie.

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	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019 (%)**
… les prix	80	78	77	69	66	70	70	70	74	78	84	84	87	86	87	**82**
… le service à la clientèle	non posée		67	60	64	75	75	79	81	79	82	80	88	85	84	**81**
… la garantie d'approvisionnement	59	60	56	49	50	74	67	73	71	76	75	74	81	78	73	**75**
… la sécurité des personnes	53	56	51	42	41	62	59	68	67	68	73	71	78	73	69	**71**
… les interventions à domicile	51	55	51	non posée		68	67	71	76	77	74	74	80	78	73	**70**
… la qualité du gaz (absence de coupures, baisses de pression)	non posée			51	49	68	66	74	71	71	71	72	78	74	70	**68**
… l'environnement	51	55	51	45	47	68	65	68	67	65	68	68	73	68	66	**66**

ENSEMBLE 2019: 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)… ?

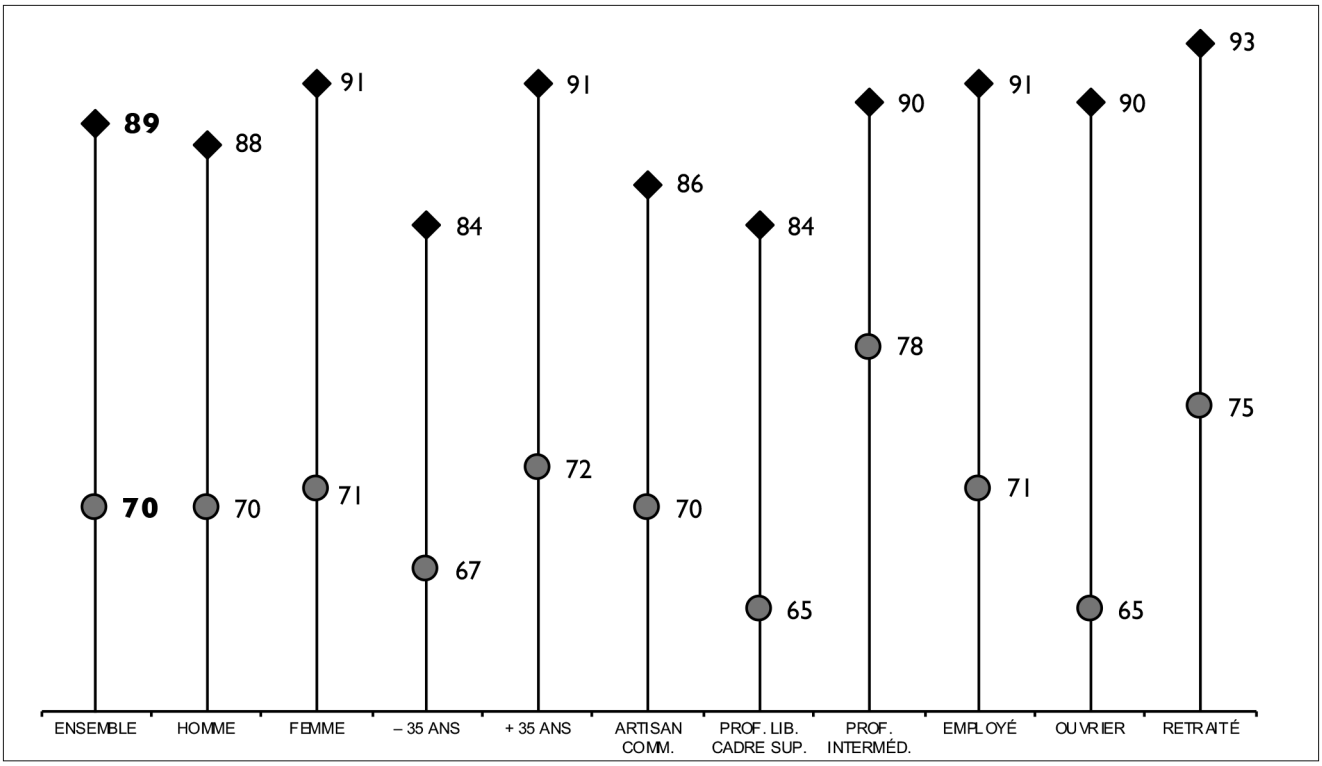
ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019		
	TOTAL D'ACCORD									TOTAL D'ACCORD	TOUT À FAIT D'ACCORD	PLUTÔT D'ACCORD
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
… est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle	80	83	80	79	88	85	87	89	89	**89**	**51**	**38**
… est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général	70	62	73	71	85	83	75	75	76	**70**	**24**	**46**

ENGIE EST, AVANT TOUT…

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

TOTAL D'ACCORD

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



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 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
OUI	2	2	7	6	8	11	12	14	17	22	**26**
NON	98	98	93	94	94	89	88	86	83	78	**73**

LES PRINCIPALES RAISONS D'AVOIR CHANGÉ DE FOURNISSEUR

8.

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

Question ouverte: réponses non suggérées

ENSEMBLE Base : personnes ayant changé de fournisseur de gaz, soit 26 % de l'échantillon	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
… en raison d'un prix plus avantageux	84	82	86	73	75	**72**
… pour une garantie sur la stabilité des prix	non citée	16	19	14	8	**12**
… pour une meilleure qualité de service	non citée	3	2	8	5	**10**
… on m'a démarché, on me l'a proposé	--- non citée ---			14	5	**8**
… mauvaise expérience, changement frauduleux	--- non citée ---					**6**
… parce que le marché est ouvert à la concurrence	--- non citée ---			2	1	**3**
… pour des raisons écologiques	--- non citée ---					**3**
… en raison de déménagement	3	2	3	3	3	**3**
… pour avoir un seul fournisseur	12	1	7	8	5	**2**
… je n'étais pas satisfait	--- non citée ---			4	2	**2**
… pour essayer un autre fournisseur	--- non citée ---					**1**
… mon offre n'était pas adaptée à ma consommation	--- non citée ---					**1**
… on me l'a imposé (promoteur, syndic, etc.)	--- non citée ---					**1**
… j'ai entendu des critiques d'EDF	--- non citée ---					**–**
… des gens satisfaits me l'ont recommandé	--- non citée ---					**–**
Total des autres raisons (recueillant moins de 1 % de citations)	6	6	3	4	4	**1**

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 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
ENGIE (ex GDF Suez)	86	86	84	82	76	77	69	66	73	**62**
EDF	9	6	9	10	13	13	17	19	11	**16**
Total Direct Énergie	1	3	1	1	3	2	4	4	4	**6**
Poweo–Direct Énergie	–	1	1							
ENI (ex Altergaz)	–	1	1	1	3	3	3	4	3	**5**
Autre	4	2	2	3	2	2	2	2	3	**5**
NSP	–	*1*	*2*	*3*	*3*	*3*	*5*	*5*	*6*	**6**

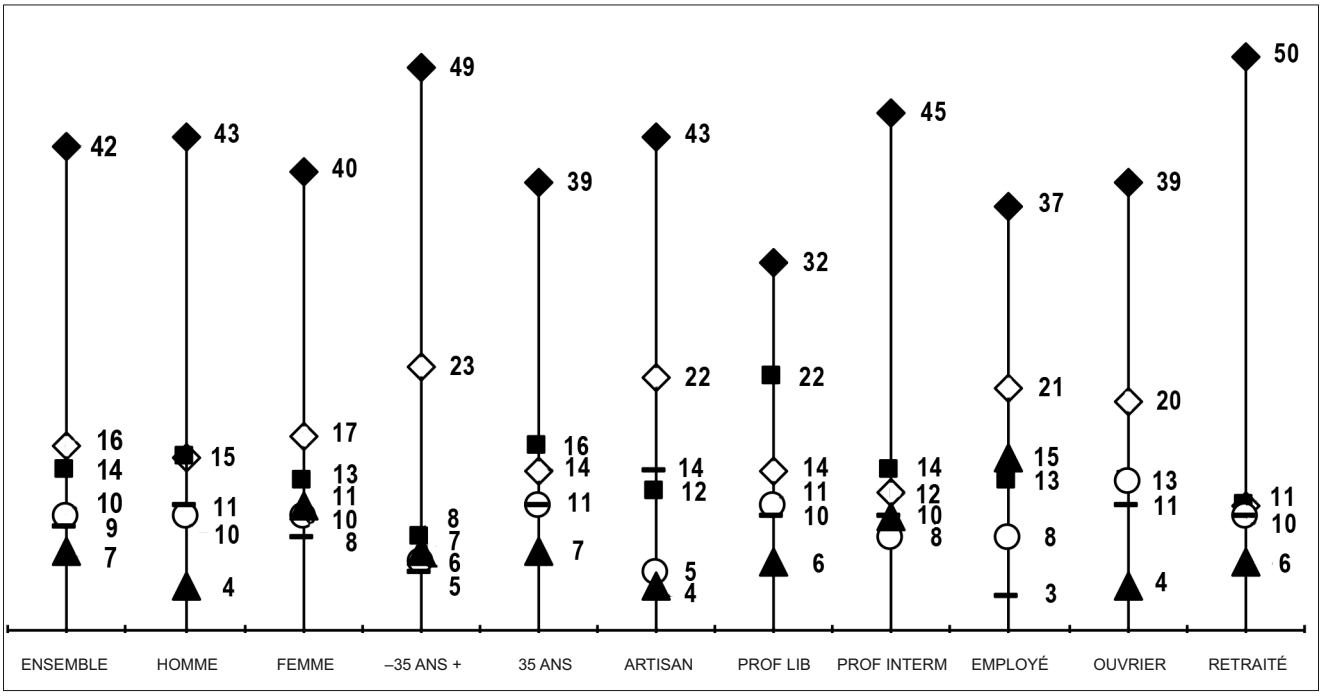
LES PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS CHANGER DE FOURNISSEUR

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 73 % de l'échantillon	**TOTAL CITATIONS**						**TOTAL CITATIONS**	**CITÉ EN PREMIER**
	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)	(%)
Parce que vous êtes satisfait des services de votre fournisseur	51	56	61	63	65	60	**62**	**42**
Parce que vous n'êtes pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes, donc vous préférez attendre	43	39	35	38	33	31	**33**	**16**
Parce que vous souhaitez conserver le tarif actuel	25	22	26	30	22	28	**29**	**9**
Parce que vous craignez de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	37	32	33	22	25	27	**29**	**14**
Parce que vous pensez que toutes les offres seront équivalentes quel que soit le fournisseur	18	22	20	22	21	23	**21**	**10**
Parce que c'est compliqué de changer de fournisseur	25	26	22	22	26	23	**17**	**7**
NSP	*1*	–	*1*	*1*	*1*	*7*	***2***	***8***

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION : CITATIONS "EN PREMIER"



◆ **Satisfait de votre fournisseur** ◇ **Pas suffisamment informé**
■ **Garantie de sécurité pas assurée chez les autres** ▬ **Souhait de conserver le tarif actuel**
▲ **C'est compliqué de changer** ○ **Toutes les offres sont sûrement équivalentes**

L'UTILISATION DU GAZ ET LA SÉCURITÉ

LES AVANTAGES ET LES INCONVÉNIENTS DU GAZ

11.

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	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
91																
Pratique à utiliser	97	97	97	97	97	94	93	94	94	94	92	94	94	92	93	**91**
Approvisionnement garanti	90	92	88	84	85	79	79	81	83	82	79	82	86	81	86	**78**
Sécurité d'utilisation	73	76	76	80	79	75	75	76	78	74	72	76	77	71	78	**72**
Bon marché	79	67	61	61	62	55	57	48	55	54	57	65	70	70	76	**68**
Propre pour l'environnement	84	84	80	81	81	73	66	70	71	67	66	68	63	63	66	**57**

L'IMPORTANCE ACCORDÉE AUX RISQUES D'UTILISATION DU GAZ

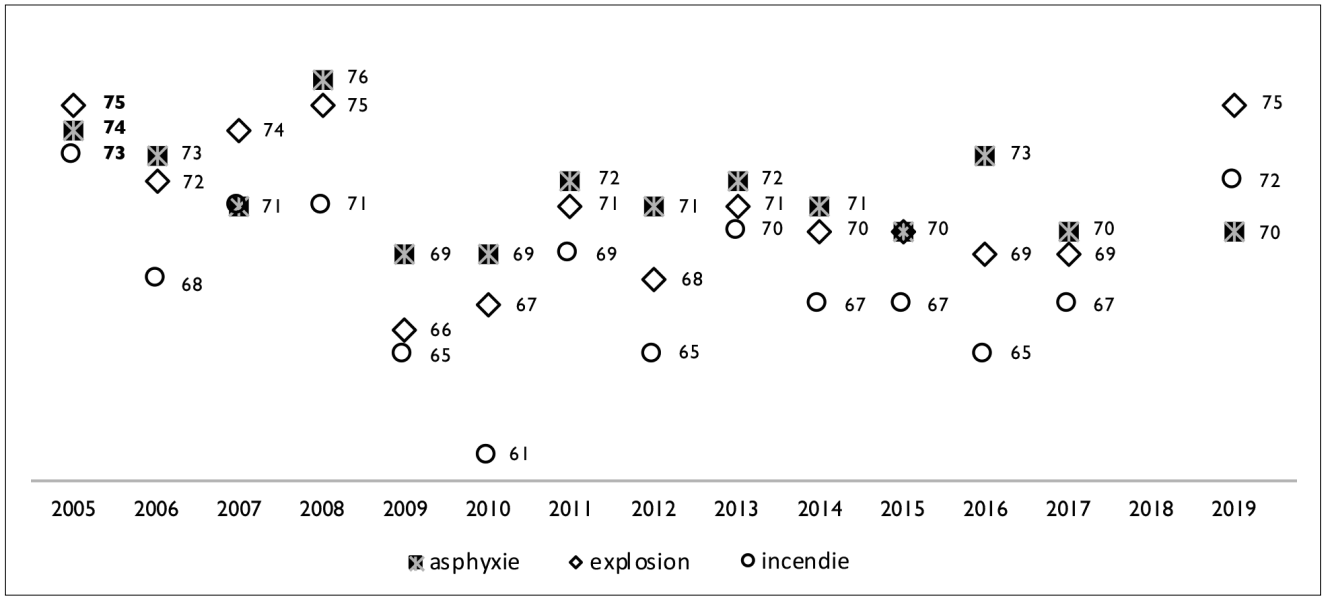
12.

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	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Le risque d'asphyxie	75	74	74	73	71	76	69	69	72	71	72	71	70	73	**70**	**70**
Le risque d'explosion	75	73	75	72	74	75	66	67	71	68	71	70	70	69	**69**	**75**
Le risque d'incendie	69	71	73	68	71	71	65	61	69	65	70	67	67	65	**67**	**72**
Le risque d'une coupure d'alimentation			question non posée					41	46	44	50	44	46	40	**47**	**46**

TOTAL IMPORTANT

ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION DES RISQUES DEPUIS 2005

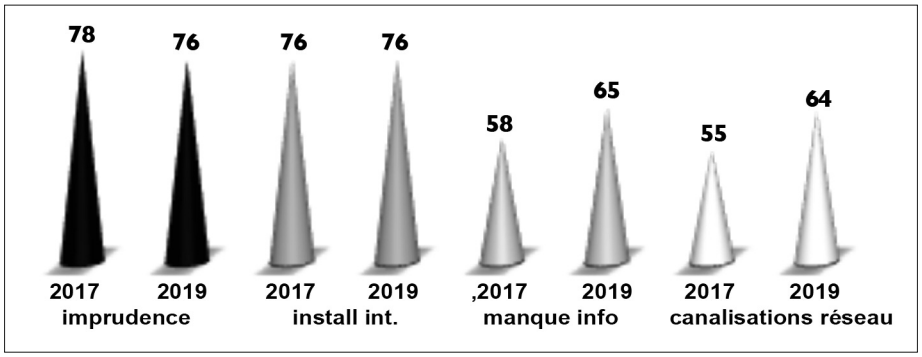


LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS AU GAZ

13.

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

ENSEMBLE	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
… d'imprudence, d'inattention	85	84	85	81	82	80	77	81	77	77	78	76	74	78	**76**
… de la qualité de votre installation intérieure	80	79	82	80	80	79	78	78	75	74	78	78	75	76	**76**
… d'un manque d'information sur les précautions à prendre	65	63	57	58	64	54	48	59	63	59	58	61	63	58	**65**
… des canalisations du réseau public	question non posée				65	54	74	55	53	53	57	58	59	55	**64**

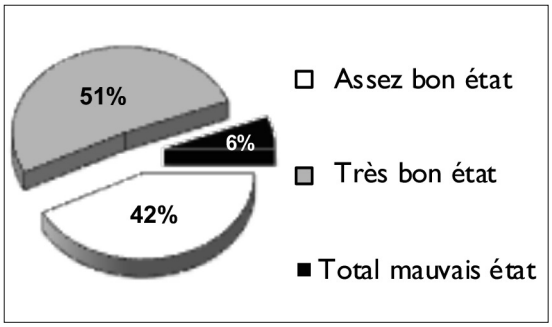


L'ÉTAT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

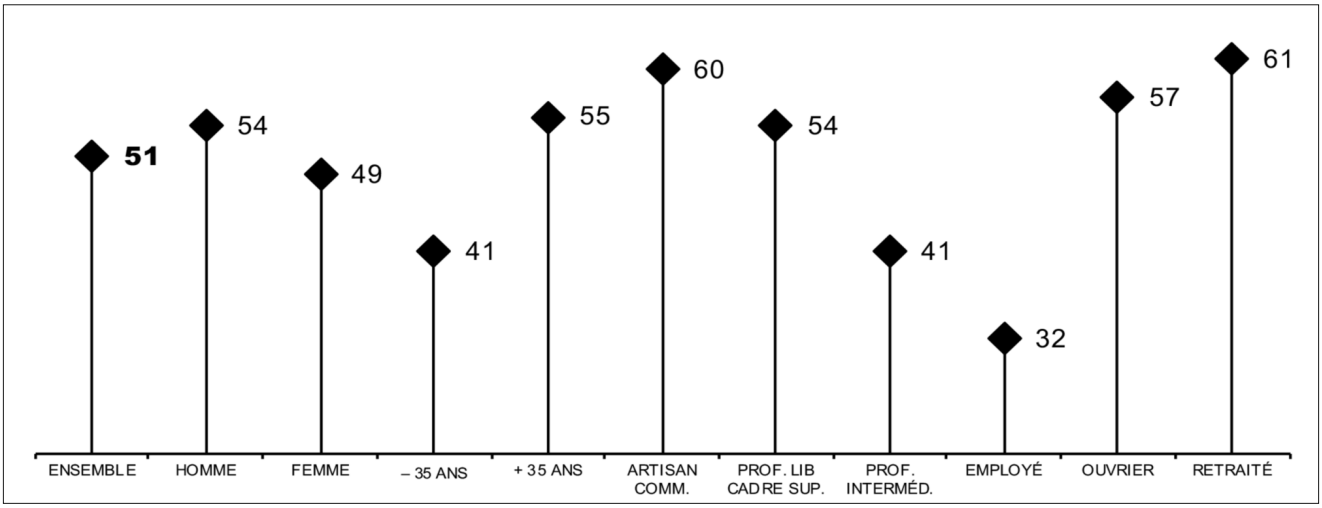
14.

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

ENSEMBLE	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
TOTAL BON ÉTAT	99	95	95	95	94	94	93	96	**93**
En très bon état	49	48	48	42	46	49	46	49	**51**
En assez bon état	50	47	47	53	48	45	47	47	**42**
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	1	5	5	5	5	6	6	4	**6**
En assez mauvais état	1	4	4	5	4	5	5	3	**4**
En très mauvais état	–	1	1	–	1	1	1	1	**2**



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



LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE PAR UN PROFESSIONNEL AGRÉÉ

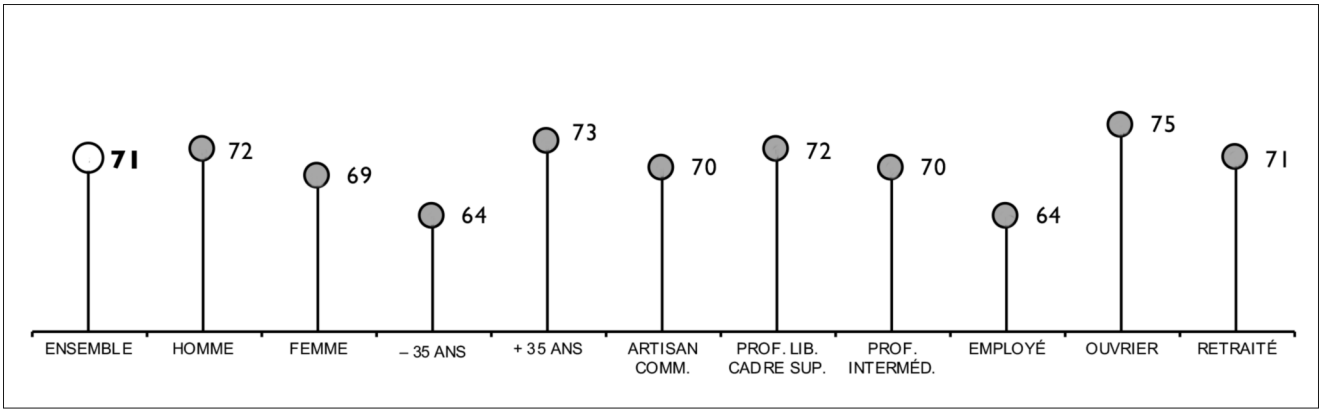
15.

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

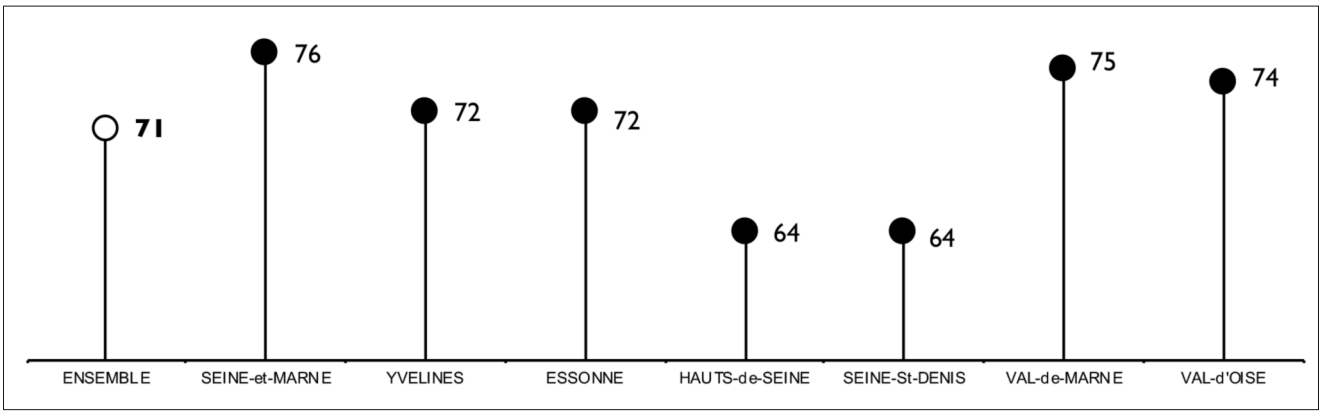
ENSEMBLE	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
TOTAL OUI	69	73	71	68	71	71	76	77	73	75	72	76	75	72	73	**71**
Oui, tous les ans											40	45	43	39	43	**40**
Oui, de temps en temps											32	31	32	33	30	**32**
NON JAMAIS	31	27	29	32	29	29	24	23	27	25	28	24	24	27	25	**28**

A DÉJÀ FAIT VÉRIFIER SON INSTALLATION

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MODES DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

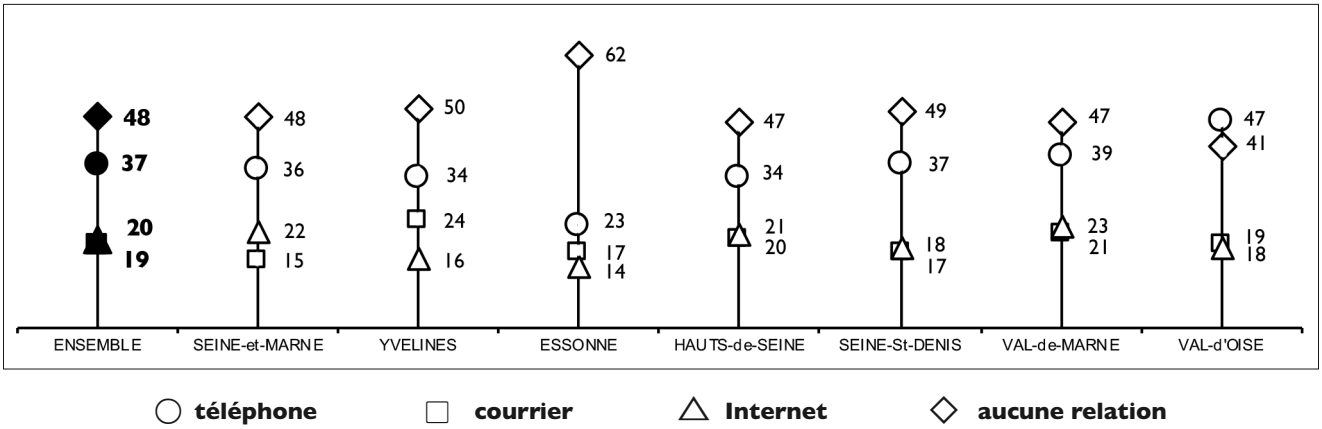
16.

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	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
… par téléphone	25	24	27	26	29	38	41	40	46	43	41	43	38	36	38	**37**
… par Internet						4	6	10	13	15	14	13	14	14	14	**20**
… par courrier	6	8	7	7	8	28	30	37	31	36	22	22	21	16	15	**19**
… par Internet						4	6	10	13	15	14	13	14	14	14	**20**
Aucune relation	67	70	66	65	65	49	50	43	44	40	48	41	48	51	51	**48**

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

17.

Était-ce pour… ?

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT Base : personnes ayant eu à faire au service clientèle, soit 51 %	SEINE ET-MARNE (%)	YVELINES (%)	ESSONNE (%)	HAUTS-DE-SEINE (%)	SEINE ST-DENIS (%)	VAL-DE MARNE (%)	VAL D'OISE (%)	**ENSEMBLE 2019** (%)
… des informations sur les économies d'énergie	28	34	39	34	35	38	31	**34**
… une mise en service	48	55	51	47	52	44	45	**48**
… contester une facture	15	25	11	25	23	17	27	**23**
… un dépannage	12	24	21	16	28	18	24	**21**
… une coupure	9	18	16	15	20	11	16	**15**
… difficultés de paiement	–	4	13	9	12	11	9	**10**
… pour d'autres raisons	20	16	24	13	15	18	8	**14**

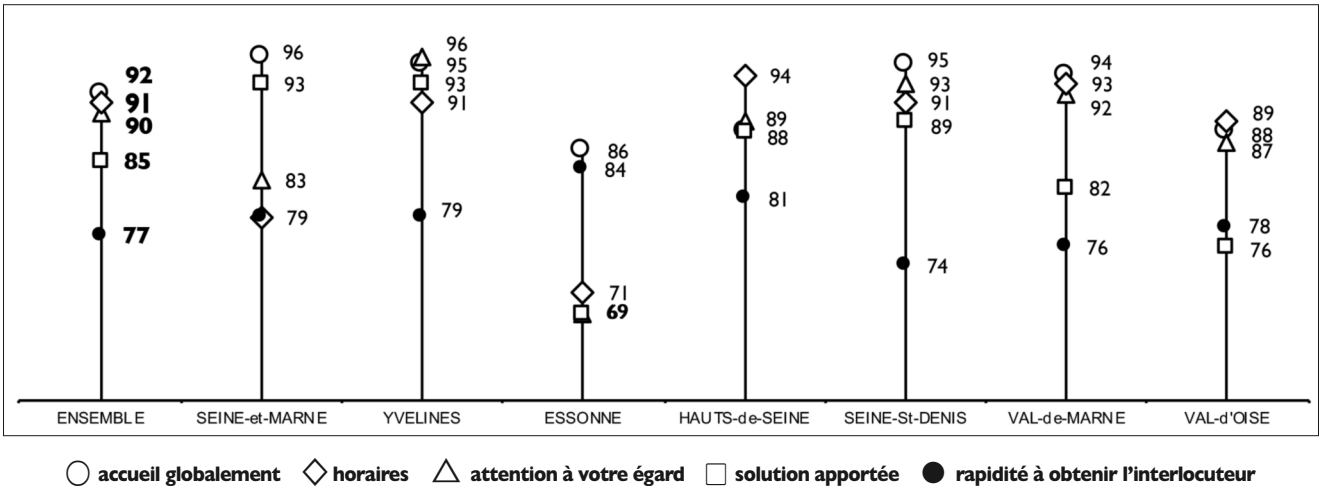
LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

18.

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

ENSEMBLE 2019 Base : personnes déclarant avoir été en relation avec le service clientèle par téléphone soit 37 % de l'échantillon	TOTAL SATISFAIT (%)	TRÈS SATISFAIT (%)	ASSEZ SATISFAIT (%)	TOTAL PAS SATISFAIT (%)
… de l'accueil globalement	**92**	**42**	**50**	**8**
… des horaires	**91**	**41**	**50**	**8**
… de l'attention à votre égard	**90**	**44**	**46**	**10**
… de la solution ou réponse apportée	**85**	**43**	**42**	**15**
… de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	**77**	**32**	**45**	**22**

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT : TOTAL SATISFAIT



PRIX DU GAZ ET FACTURATION

PERCEPTION DU PRIX DU GAZ

19.

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… ?

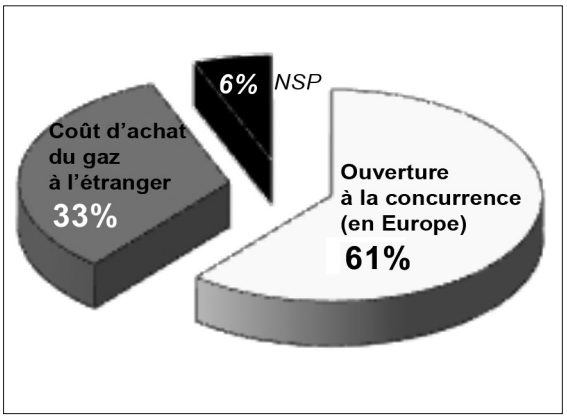
ENSEMBLE :	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)
Cher	32	46	59	53	57	67	58	73	69	68	68	57	46	51	41	**49**
Normal	50	41	34	38	37	28	33	23	23	28	28	37	46	39	46	**42**
Bon marché	17	13	7	9	6	5	9	4	4	4	7	6	7	9	11	**9**

L'ORIGINE DE L'ÉVOLUTION DES PRIX DU GAZ

20.

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 (%)	2017 (%)	**2019 (%)**
… de l'augmentation des coûts d'achat du gaz à l'étranger	67	67	64	67	62	**61**
… de l'ouverture à la concurrence (en Europe)	29	30	32	29	33	**33**
NSP	*4*	*3*	*4*	*4*	*5*	**6**

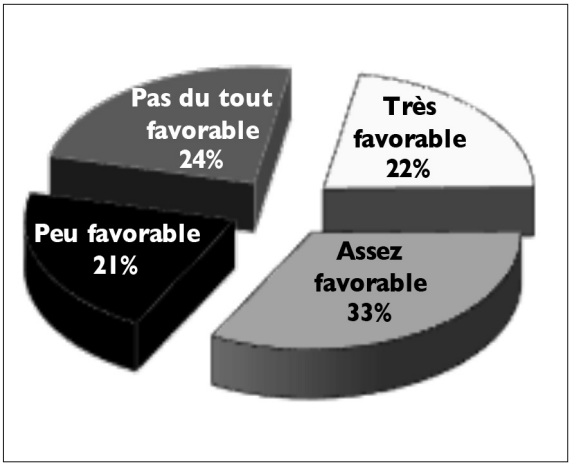


L'ADHÉSION À UNE AUGMENTATION DE LA TAXE SERVANT À FINANCER LE DÉVELOPPEMENT DU GAZ « VERT »

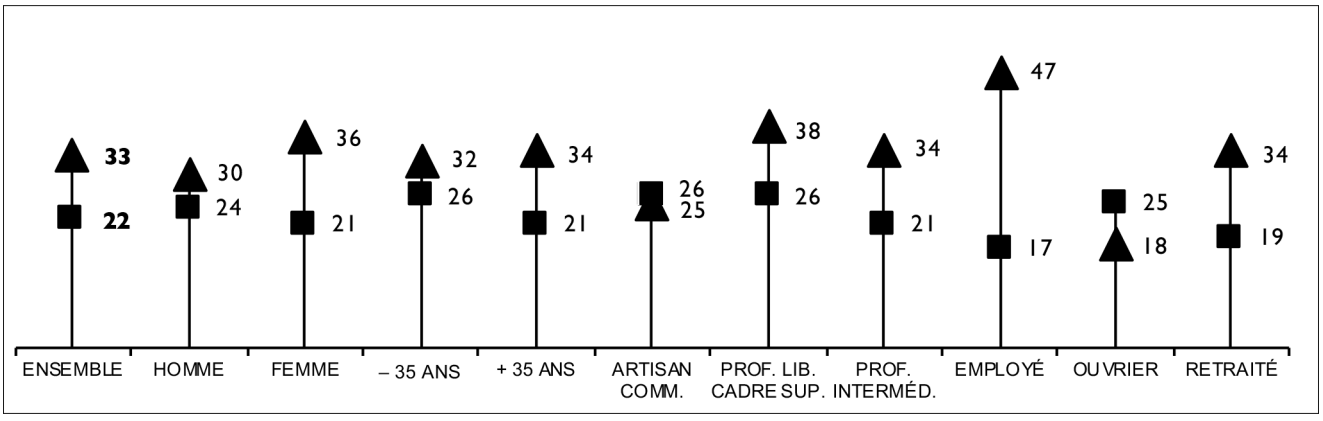
21.

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 (%)	2017 (%)	**2019 (%)**
TOTAL FAVORABLE	**47**	**53**	**57**	**53**	**58**	**55**
Très favorable	13	19	20	19	20	22
Assez favorable	34	34	37	34	38	33
TOTAL PAS FAVORABLE	**53**	**47**	**43**	**47**	**42**	**45**
Peu favorable	23	21	22	20	19	21
Pas du tout favorable	30	26	21	27	23	24
NSP	–	–	–	–	–	–



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

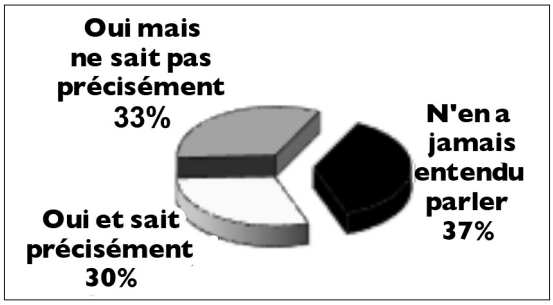


LA NOTORIÉTÉ DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

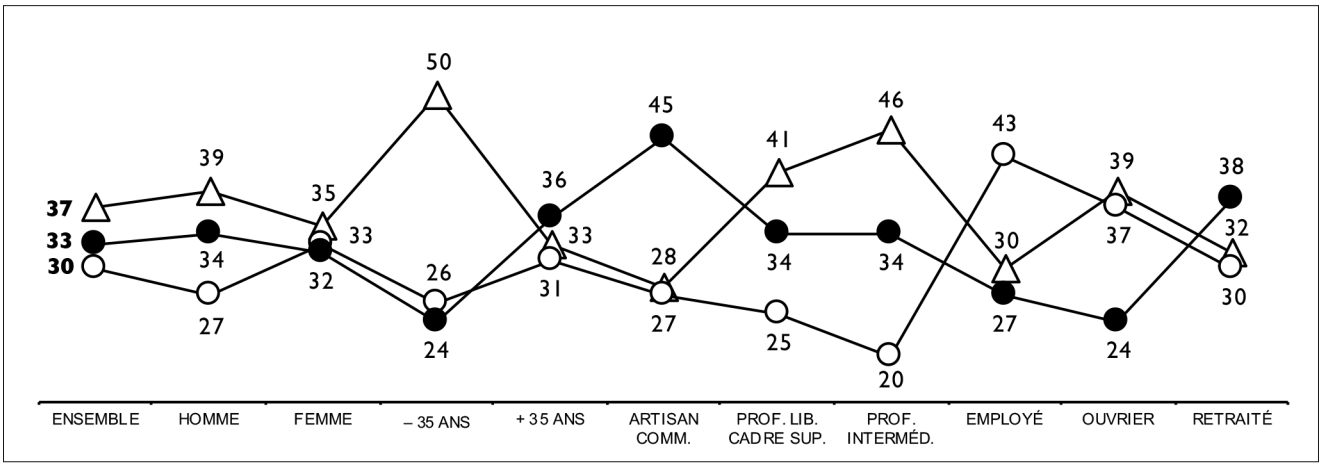
22.

Avez-vous entendu parler du chèque énergie?

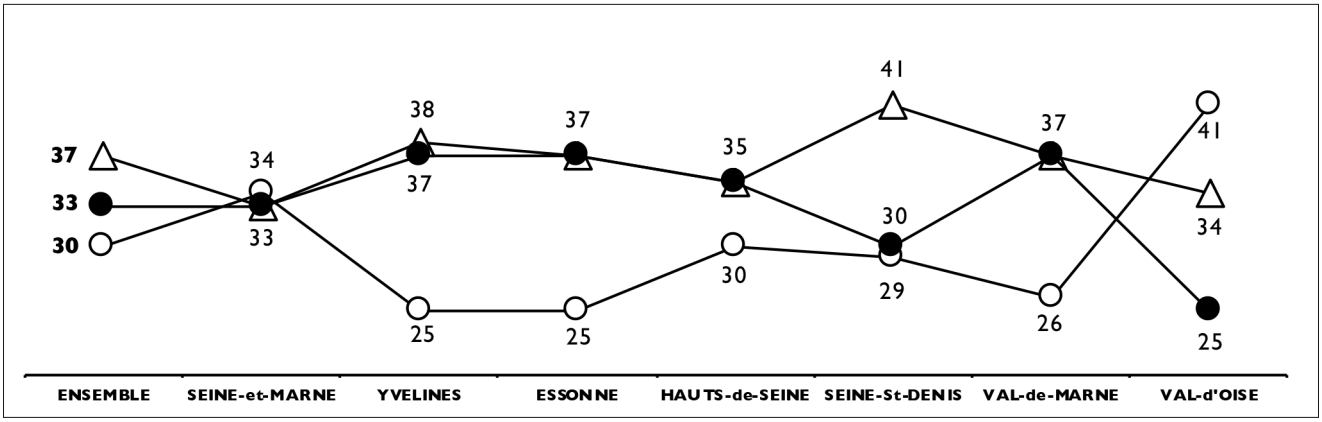
ENSEMBLE	OUI ET JE SAIS PRÉCISÉMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	OUI MAIS JE NE SAIS PAS VRAIMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	TOTAL OUI (%)	JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
2013	19	28	47	53
2014	16	32	48	52
2015	15	24	39	61
2016	14	25	39	61
2017	14	26	40	60
2019	**30**	**33**	**63**	**37**



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



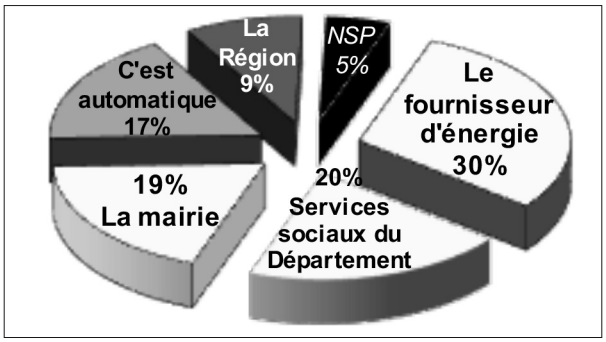
○ **Oui, sait précisément** ● **Oui, mais ne sait pas de quoi il s'agit** △ **N'en a jamais entendu parler**

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

23.

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 63 % 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
2017	30	24	25	11	5	5
2019	**30**	**19**	**20**	**17**	**9**	**5**



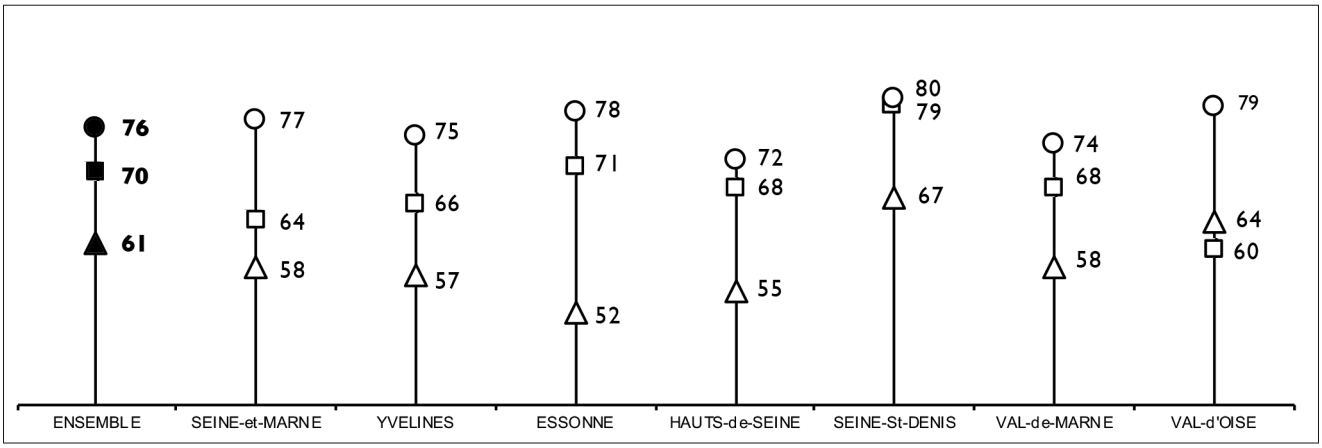
LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DE SON FOURNISSEUR DE GAZ

24.

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	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Les informations sur les économies d'énergie possibles	77	79	83	80	76	78	76	75	**76**
La sécurité	73	73	77	70	70	71	70	67	**70**
Des informations plus détaillées sur ma consommation de gaz	60	60	66	66	64	65	62	58	**61**
La compréhension des factures	51	50	63	59	57	55	57	51	**55**
La relève des compteurs	66	60	62	58	54	55	56	49	**52**
L'accueil au service clientèle	52	51	57	52	46	48	44	46	**50**
Les facilités de paiement	49	43	51	48	46	44	45	42	**45**

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



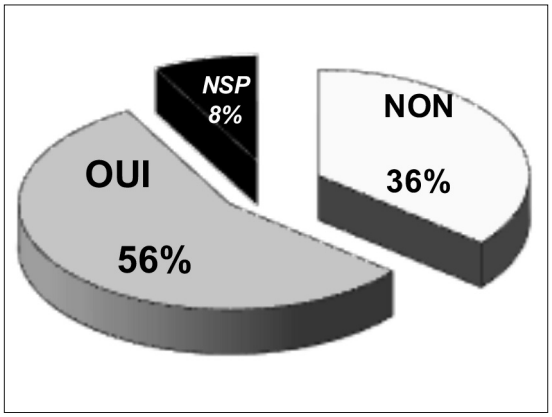
○ **informations sur les économies d'énergie** □ **la sécurité**

△ **informations sur la consommation**

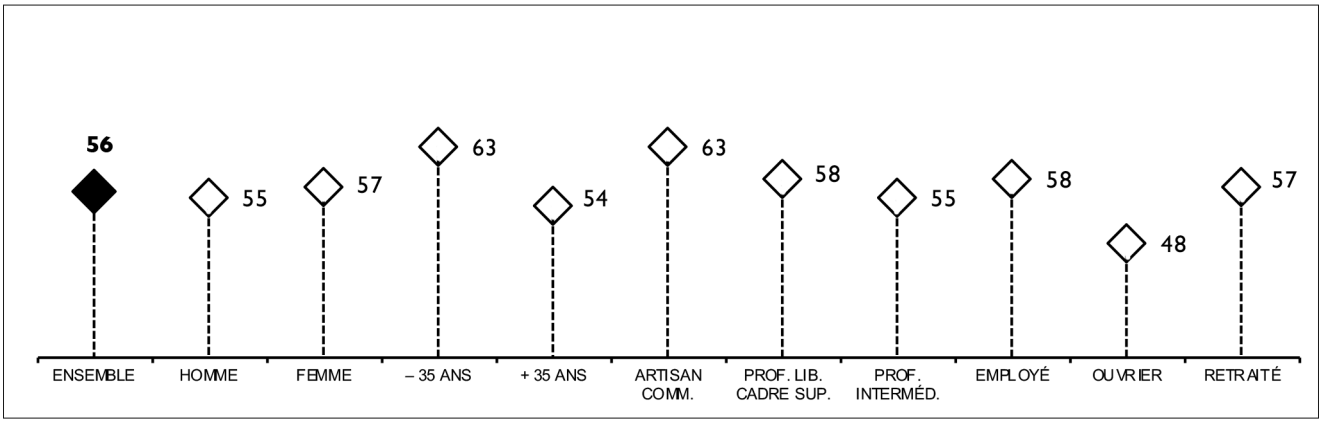
L'ADHÉSION AU DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR GAZPAR

25.
Le compteur de gaz actuel sera progressivement remplacé d'ici fin de 2022 par le compteur communicant Gazpar. Vous personnellement, êtes-vous favorable à ce déploiement?

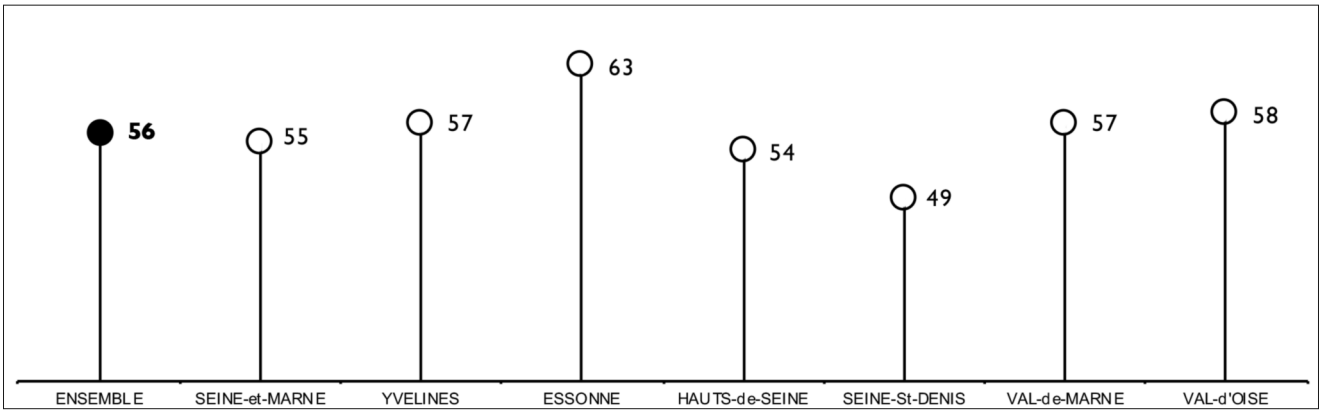
ENSEMBLE	2019 (%)
NON	**56**
OUI	**36**
NSP	***8***



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



Les apports perçus du compteur Gazpar

26.

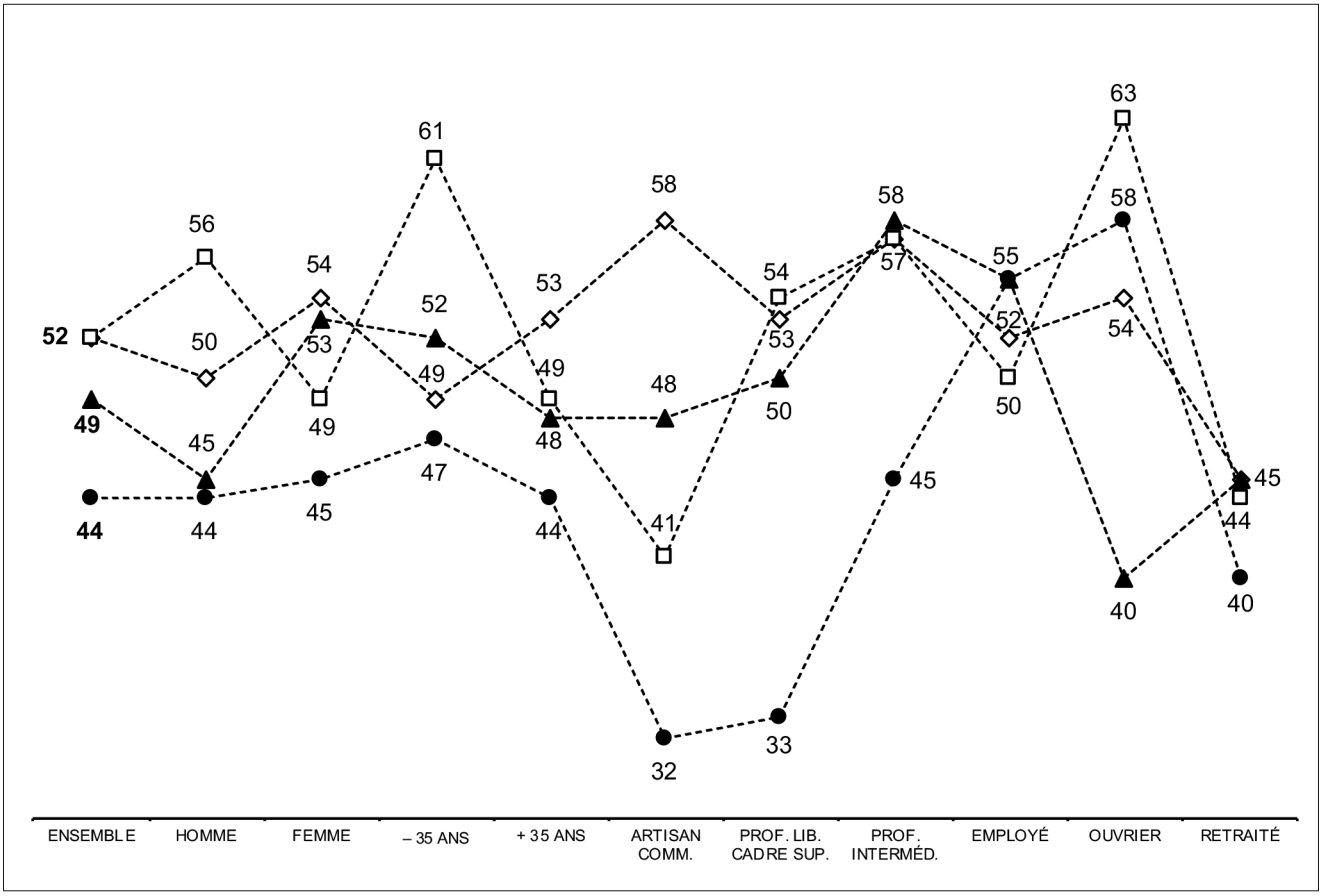
Selon vous, que peut vous apporter le compteur Gazpar ? En premier ? Et ensuite ?

ENSEMBLE 2019	**Cité en premier** (%)	**Total des citations** (%)
L'exactitude des relevés et une facturation précise	**29**	**52**
Des interventions possibles à distance et réduction des délais et des coûts	18	**52**
Le suivi des consommations et leur maîtrise	**23**	49
Une offre adaptée proposée par le fournisseur et une réduction des coûts	16	44
NSP	*14*	*23*

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

TOTAL DES CITATIONS

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



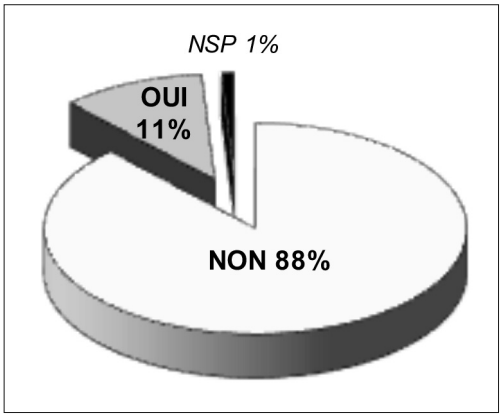
LA QUALITÉ DU GAZ ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES

L'OBSERVATION DE BAISSES DE PRESSION DE GAZ

27.

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

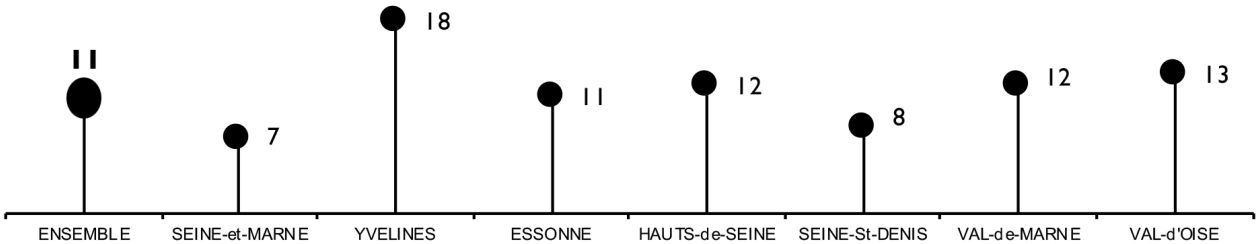
ENSEMBLE	2017 (%)	2019 (%)
NON	90	**88**
OUI	9	**11**
Nsp	*1*	***1***



ENSEMBLE	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)
OUI	12	12	11	10	10	6	9	8	9	12	9	12	11	9	**11**
NON	88	88	89	90	90	94	91	92	91	87	90	88	89	90	**88**
Nsp	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	*1*	*1*	–	*1*	***1***

BAISSES DE PRESSION: OUI

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



L'OBSERVATION DE COUPURES DE GAZ

28.

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

ENSEMBLE	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)
OUI	7	8	7	7	6	4	5	5	7	6	6	6	7	6	**7**
NON	93	92	93	93	94	96	95	95	93	93	94	94	93	94	**93**

29.

Combien de coupures avez-vous subies cette année?

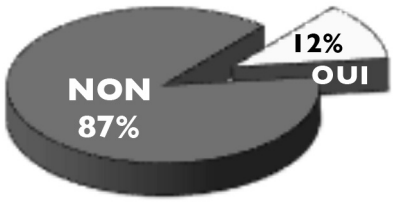
ENSEMBLE	UNE SEULE					DEUX					PLUS DE DEUX				
	2014	2015	2016	2017	**2019**	2014	2015	2016	2017	**2019**	2014	2015	2016	2017	**2019**
Base: personnes ayant subi des coupures, soit 6% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
	57	38	36	43	**37**	13	27	36	14	**23**	17	17	12	24	**14**

L'INTERVENTION DE GrDF AU DOMICILE

30.

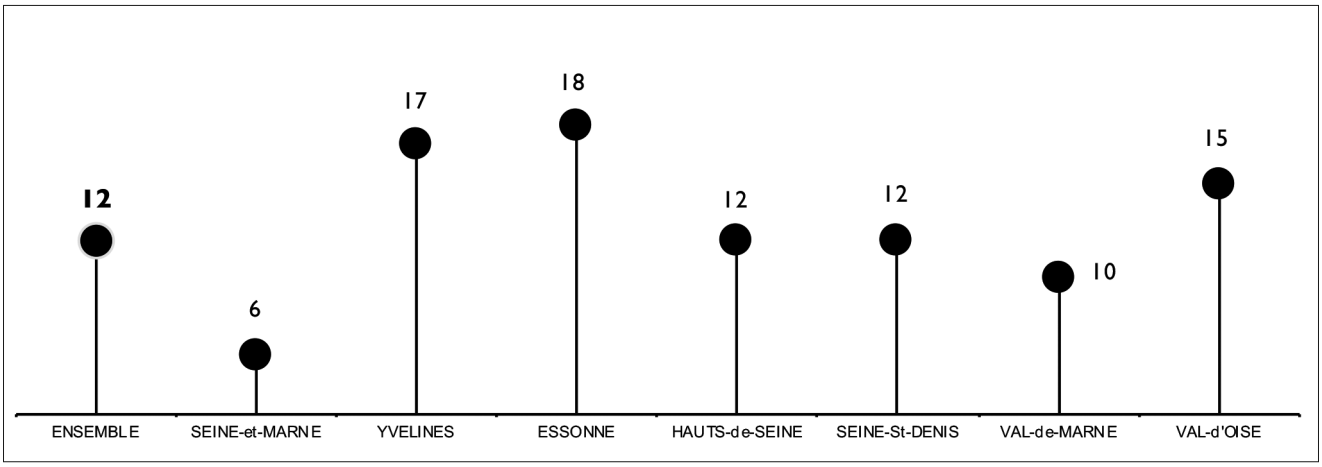
Des interventions de GrDF ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois?

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
OUI	10	9	8	8	10	14	12	12	13	**12**
NON	90	91	92	92	90	85	88	88	87	**87**



OUI

VENTILATION DÉPARTEMENT



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

31.

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

ENSEMBLE 2019 Base: personnes déclarant avoir eu des interventions de GrDF à leur domicile, soit 12 % de l'échantillon	**TOTAL SATISFAIT** (%)	**TRÈS SATISFAIT** (%)	**ASSEZ SATISFAIT** (%)	**TOTAL PAS SATISFAIT** (%)
… de la qualité du travail effectué	**93**	59	34	7
… du délai d'intervention	**88**	42	46	12
… de la ponctualité au rendez-vous	**78**	38	40	20
… des informations fournies	**75**	40	35	24
… du rendez-vous proposé	**74**	44	30	26

La faiblesse des effectifs ne permet ni ventilation ni évolution fiable.

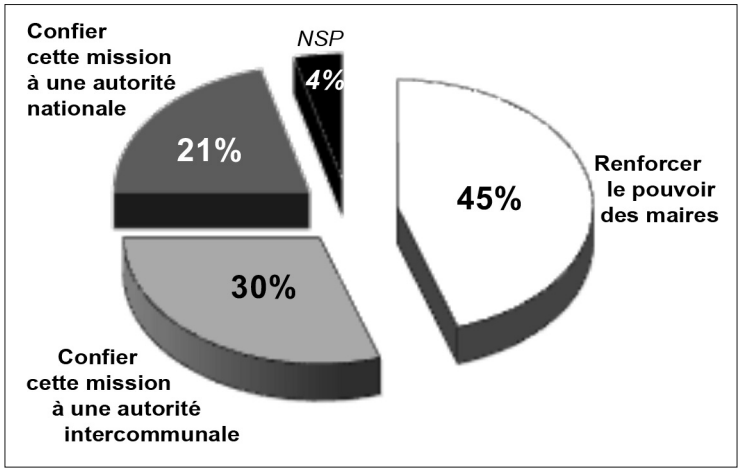
LE CHOIX EN MATIÈRE DE CONTRÔLE POUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ

32.

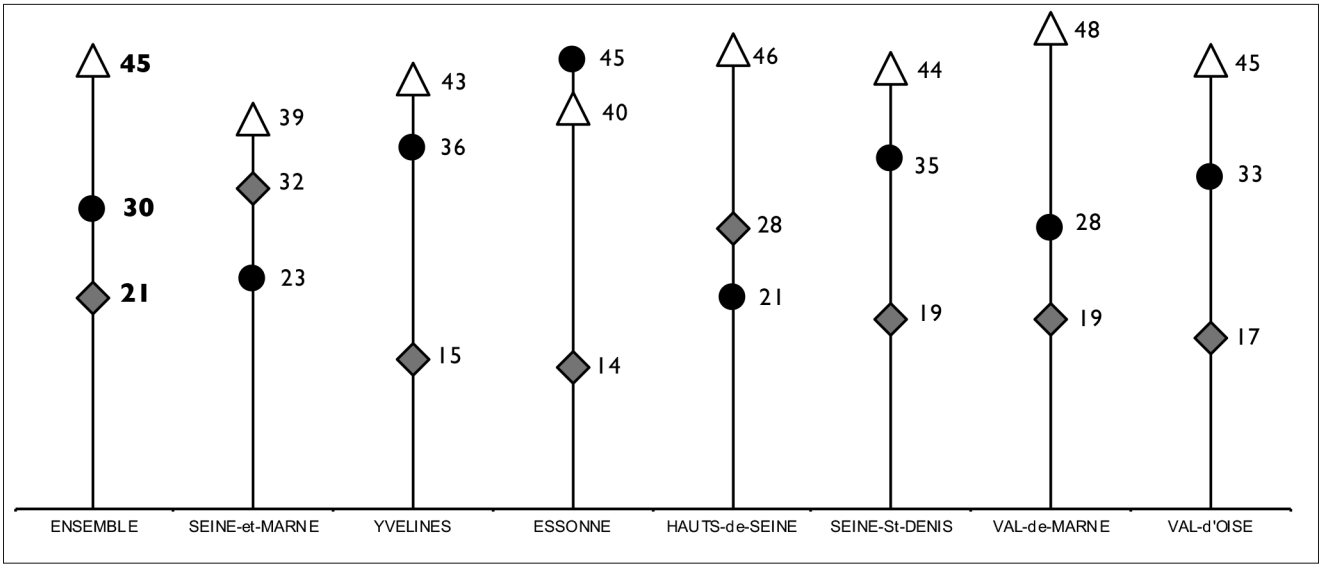
Le maire ou son représentant dispose d'un pouvoir de contrôle des installations du service public de la distribution du gaz. Pour garantir cette mission de service public, devrait-on plutôt… ?

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 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
renforcer le pouvoir des maires ou de leurs représentants locaux	40	40	43	42	40	**45**
confier cette mission à une autorité intercommunale à échelle régionale	35	36	33	34	32	**30**
confier cette mission à une autorité nationale	23	20	23	21	24	**21**
NSP	*2*	*2*	*1*	*3*	*4*	*4*



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



△ **renforcer le pouvoir de contrôle des maires**

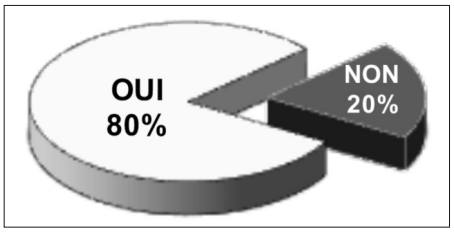
● **confier cette mission à une autorité intercommunale** ◆ **confier cette mission à une autorité nationale**

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

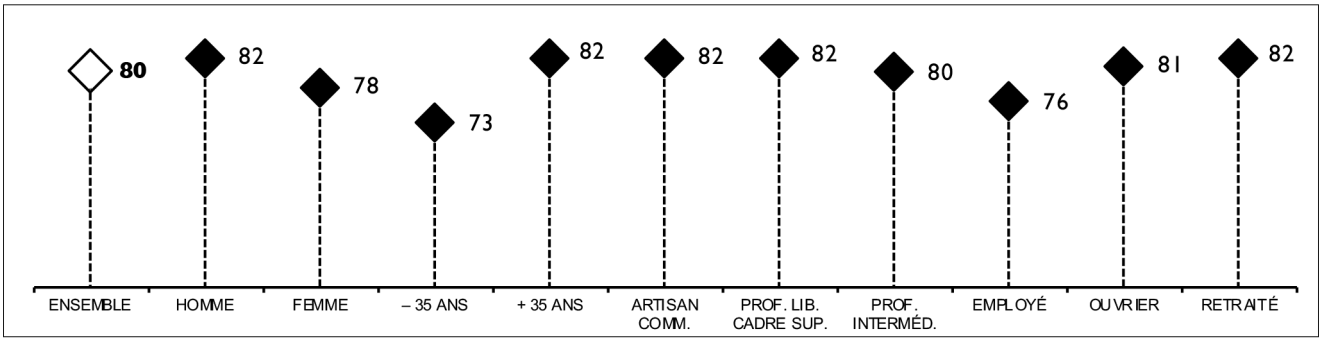
33.

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

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
OUI	81	86	80	81	81	84	78	75	76	**80**
NON	19	14	20	19	17	16	22	25	24	**20**
NSP	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–



OUI, CHERCHE À MAÎTRISER SA CONSOMMATION
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

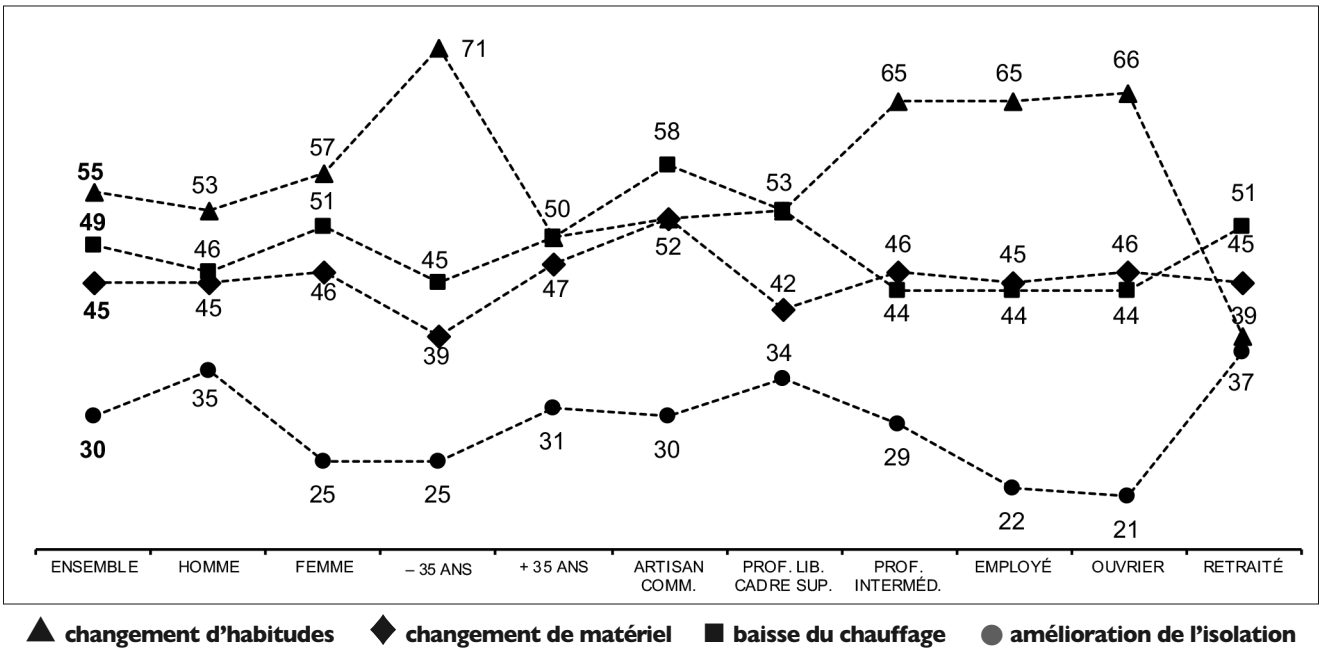


34.

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

ENSEMBLE Base : personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 80 % de l'échantillon	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
En changeant vos habitudes de tous les jours	54	51	48	45	46	**55**
En baissant votre chauffage	42	44	49	46	40	**49**
En changeant votre matériel (lampes, électroménager, chaudière)	50	46	46	48	41	**45**
En améliorant l'isolation de votre logement	34	36	30	28	32	**30**

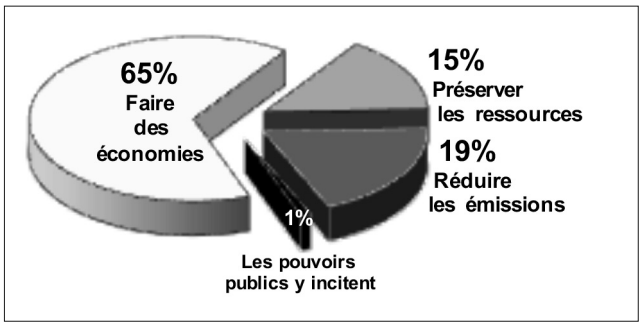
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



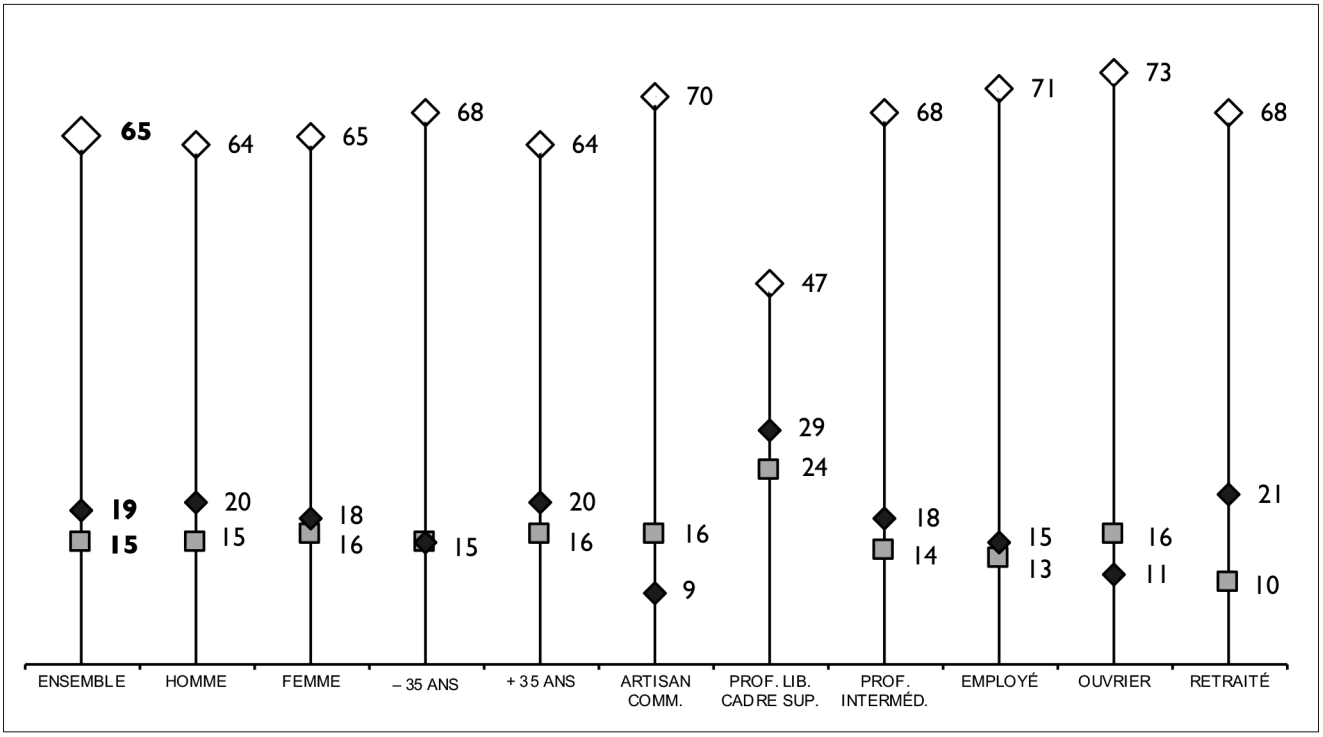
35.

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

ENSEMBLE Base : personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 80 % de l'échantillon	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
Pour faire des économies	81	78	82	79	78	68	71	65	**65**
Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	9	11	9	11	14	19	14	17	**19**
Pour préserver les ressources d'énergie	9	11	9	9	7	12	14	16	**15**
Parce que les pouvoirs publics incitent à le faire	1	–	–	–	1	1	1	2	***1***



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



◇ **Faire des économies** ■ **Préserver les ressources d'énergie**

◆ **Réduire les émissions de gaz à effet de serre**

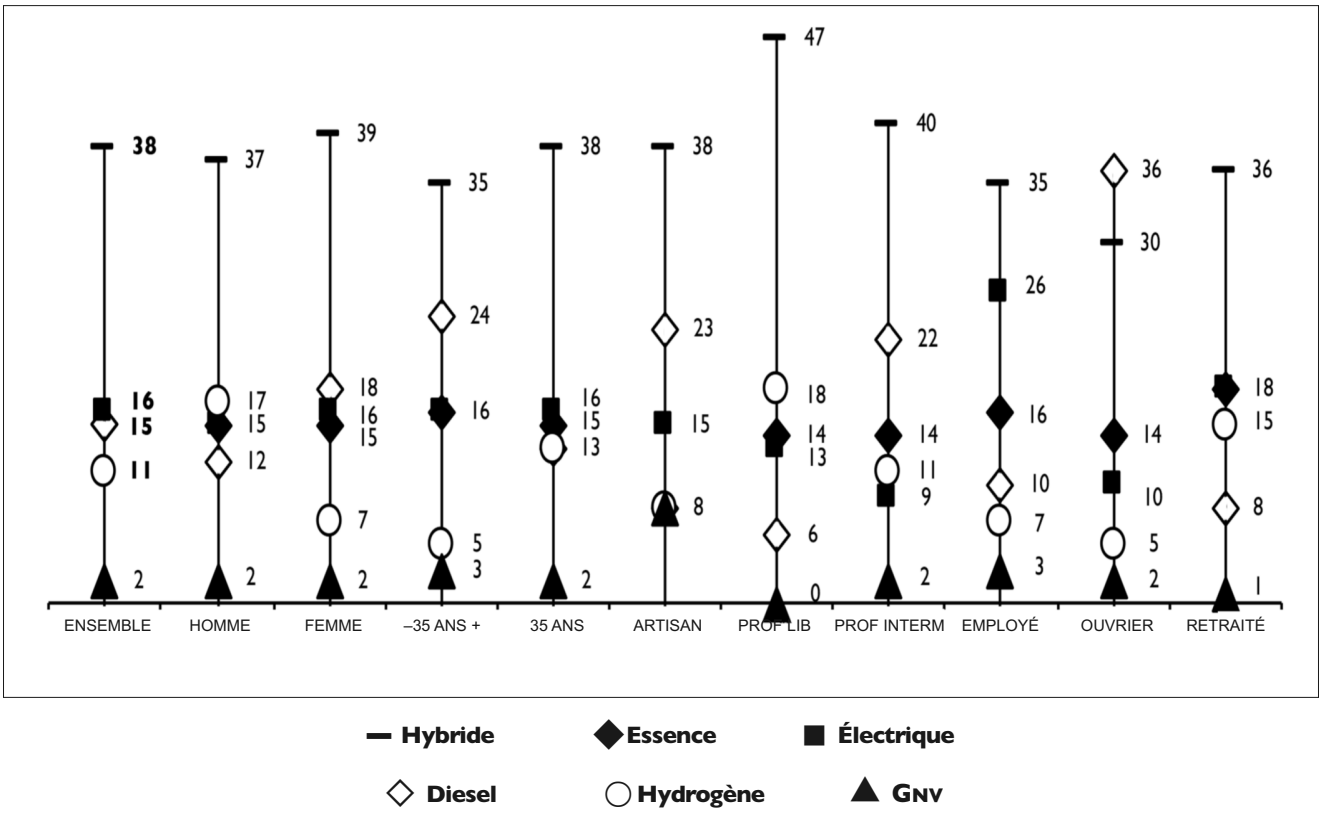
FOCUS SUR LE GNV

LE MOTEUR PRIVILÉGIÉ DANS LE CAS D'UN ACHAT DE VOITURE

36.
Vous personnellement, si vous aviez à acheter une voiture demain, choisiriez-vous plutôt un véhicule avec un moteur…)?

ENSEMBLE	2017 (%)	**2019** (%)
Hybride	37	**38**
Électrique	19	**16**
Essence	20	**15**
Diesel	15	**15**
Hydrogène	5	**11**
GNV (gaz naturel véhicule)	2	**2**
Ne se prononcent pas	*2*	*3*

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES TROIS SOURCES D'ÉNERGIE JUGÉES LES MOINS POLLUANTES

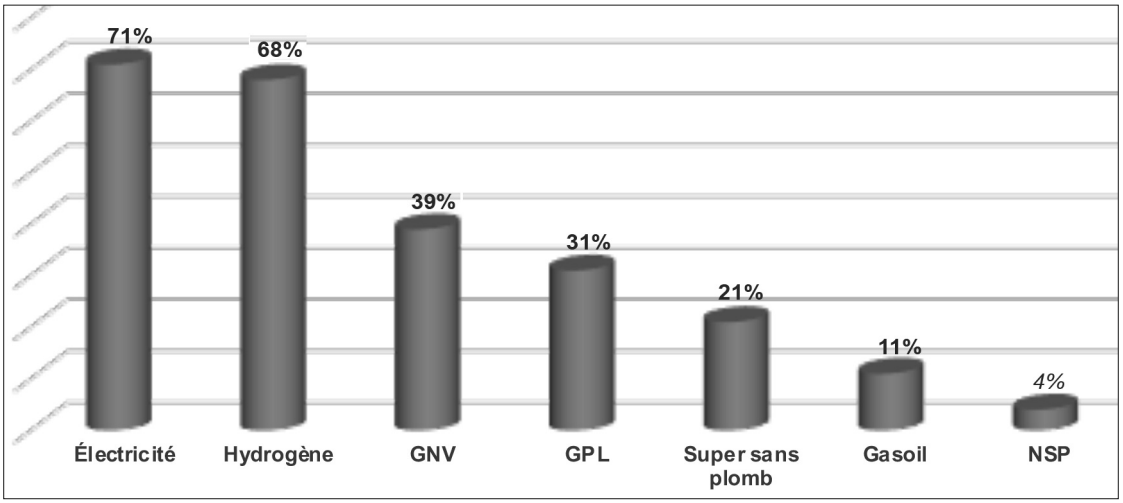
37.

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

ENSEMBLE	2016 (%)	Comparatif Franciliens * (%)	2017 (%)	**2019** (%)
L'électricité	77	87	83	**71**
L'hydrogène (issu d'une production renouvelable)				**68**
Le GNV (gaz naturel, biogaz)	69	71	56	**39**
Le GPL (gaz de pétrole liquéfié)	58	49	49	**31**
Le super sans plomb	35	22	33	**21**
Le gasoil	13	9	11	**11**
Ne se prononcent pas	*4*	–	*1*	***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

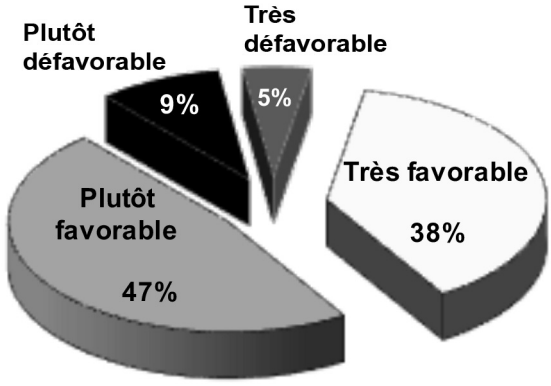


L'ADHÉSION AU DÉVELOPPEMENT DES VÉHICULES FONCTIONNANT AU GAZ ET AU BIOGAZ

38.

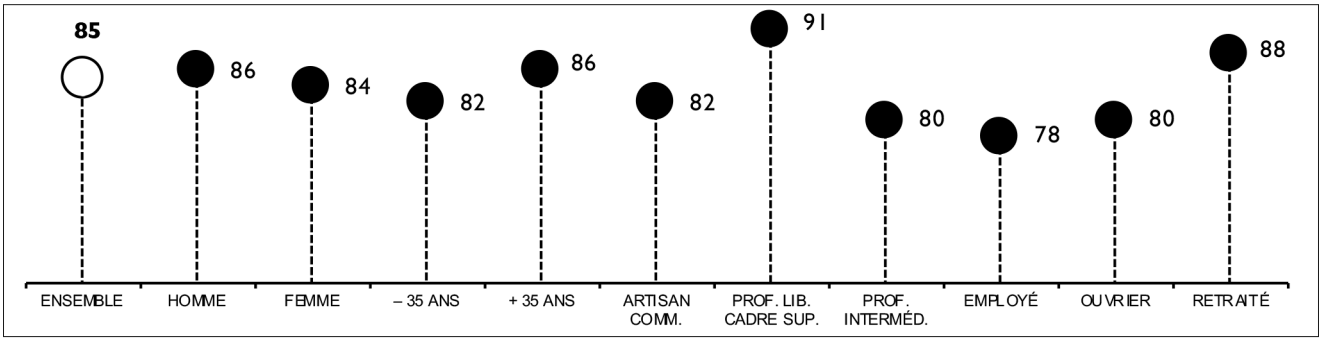
Aujourd'hui, afin de contribuer à la réduction de gaz à effet de serre, de plus en plus d'entreprises publiques ou privées (RATP, La Poste, Monoprix, etc.) utilisent des véhicules fonctionnant au gaz naturel ou au biogaz (GNV ou bioGNV).
Êtes-vous favorable ou défavorable au développement de ce type de véhicules (bus, utilitaires, véhicules de livraison, bennes à ordures…) fonctionnant au gaz et au biogaz à Paris et en région parisienne?

	2016 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
TOTAL FAVORABLE	84	81	**85**
Très favorable	38	37	38
Plutôt favorable	46	44	47
TOTAL DÉFAVORABLE	**16**	**17**	**14**
Plutôt défavorable	10	11	9
Très défavorable	6	6	5
Ne se prononcent pas	–	2	*1*



FAVORABLE AU DÉVELOPPEMENT DE VÉHICULES FONCTIONNANT AU GAZ ET AU BIOGAZ

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

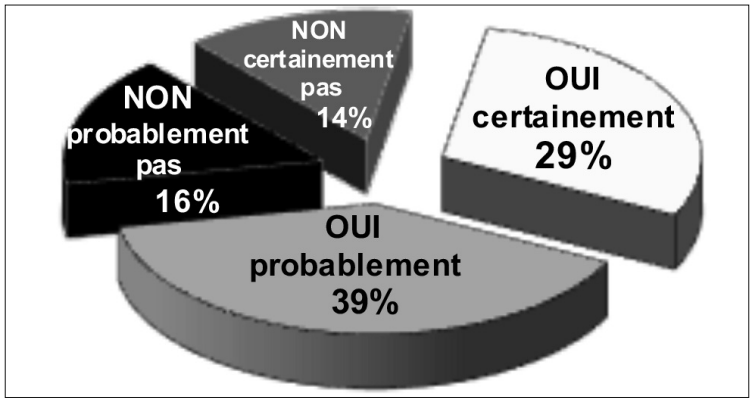


LA PROPENSION À ACHETER UNE VOITURE HYBRIDE AU GAZ NATUREL OU BIOGAZ

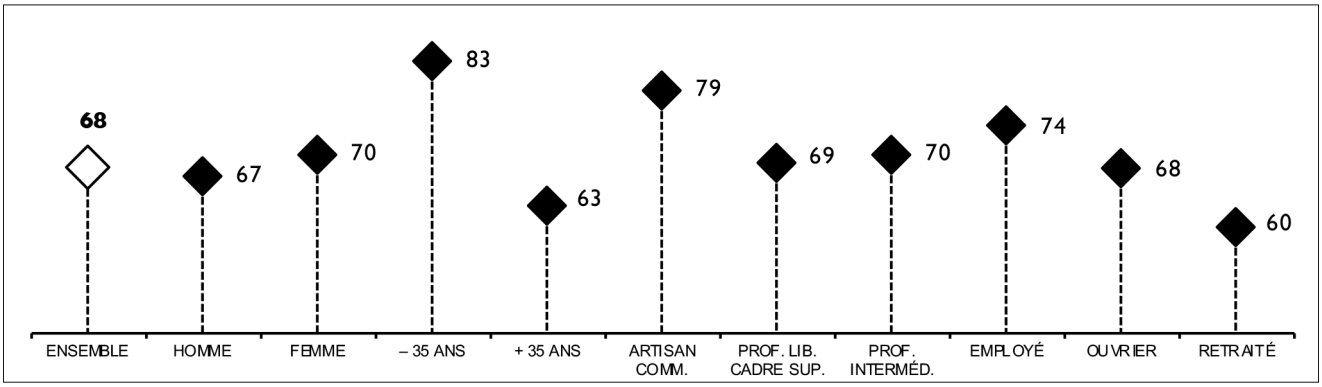
39.

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 (%)	2017 (%)	**2019** (%)
TOTAL OUI	67	69	**68**
Oui, certainement	27	31	29
Oui, probablement	40	38	39
TOTAL NON	33	30	**30**
Non, probablement pas	16	14	16
Non, certainement pas	17	16	14
Ne se prononcent pas	–	*1*	*2*



TOTAL OUI: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



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**.

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 légèrement différent par rapport à l'enquête de 2017, suite à la fusion de deux communes (Le Chesnay et Rocquencourt dans les Yvelines) en janvier 2019 et l'ajout d'une commune en cours d'adhésion (Linas dans l'Essonne pour la compétence gaz).

- 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 1 007 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement**
	%		
Seine-et-Marne	8,40	101	85
Yvelines	25,3	225	255
Essonne	11,40	142	115
Hauts-de-Seine	17,60	171	177
Seine-Saint-Denis	32,50	246	327
Val-de-Marne	4,60	93	46
Val-d'Oise	0,20	29	2
TOTAL	**100**	**1 007**	**1 007**

1 007 interviews ont été réalisées du 8 novembre au 5 décembre 2019.

ÉCHANTILLON

(Données redressées)

Bases : 100 % =	**ENSEMBLE**												
(+) = % inférieurs à 0,5													
	2006	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2019**
	1 005	*1 007*	*1 000*	*1 003*	*1 003*	*1 003*	*1002*	*1001*	*1006*	*1011*	*1005*	*1006*	*1007*
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
DÉPARTEMENT													
Seine-et-Marne			9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Yvelines			22	24	25	25	26	26	26	25	25	25	25
Essonne			12	12	12	12	12	12	12	11	11	11	11
Hauts-de-Seine			19	19	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Seine-Saint-Denis			35	34	34	34	33	33	33	33	33	33	33
Val-de-Marne			3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
Val-d'Oise				+	+_	+	+	+	+	+	+	+	+
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
SEXE													
Homme	47	47	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Femme	53	53	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
ÂGE													
18 - 24 ans	10	4	3	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
25 - 34 ans	20	24	24	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
35 - 49 ans	32	33	32	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
50 - 64 ans	21	22	23	22	22	22	22	22	21	22	22	22	22
65 ans et +	17	17	18	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Bases: 100 % =	ENSEMBLE												
(+) = % inférieurs à 0,5													
	2006	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2019**
	1 005	*1 007*	*1 000*	*1 003*	*1 003*	*1 003*	*1 002*	*1001*	*1006*	*1011*	*1005*	*1006*	*1007*
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
PROFESSION CHEF DE MÉNAGE													
Agriculteur	+	+	+	+	+	+	+	+	–	+	+–	+	+
Artisan, commerçant	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Prof. lib., cadre sup.	22	22	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Prof. intermédiaire	17	18	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Employé	13	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Ouvrier	16	16	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Retraité	24	24	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Autre inactif	3	4	4	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	9	8	6	6	5	5	5	5	3	4	4	4	3
Ens. secondaire	21	19	15	16	16	17	15	17	16	17	17	17	15
Ens. techn. ou prof.	20	25	20	20	17	22	23	24	23	25	21	20	21
Ens. supérieur.	50	53	54	58	62	56	57	54	57	52	57	58	60
NSP	–	–	–	–	–	–	–	+	+	1	2	1	1
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
STATUT D'OCCUPATION													
Propriétaire	58	59	56	57	69	51	52	51	56	55	57	54	52
Locataire	36	36	37	39	25	45	43	43	38	41	37	42	43
Accéd. à la propr.	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
Occup. à titre gratuit	3	2	4	2	2	2	3	3	4	1	3	3	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.**

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, plus de 2 000 contacts devaient être théoriquement nécessaires.

Pour cette édition 2019 du baromètre, le périmètre des communes interrogées est légèrement différent par rapport à l'enquête de 2017, suite à la fusion de deux communes (Le Chesnay et Rocquencourt dans les Yvelines) en janvier 2019 et l'ajout pour la compétence gaz d'une commune en cours d'adhésion (Linas dans l'Essonne).

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 1001 abonnés issus de l'échantillon initial représentatif de la population des communes adhérentes du Sigeif. Au total, 2 340 contacts ont été nécessaires pour obtenir cet échantillon.

Les chiffres présentés dans ces tableaux correspondent uniquement aux utilisateurs du gaz naturel.

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 935 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement**
	%		
Seine-et-Marne	2,5	95	24
Yvelines	5,8	122	54
Essonne	3,5	92	33
Hauts-de-Seine	31,3	181	243
Seine-Saint-Denis	26,1	190	272
Val-de-Marne	20,4	161	191
Val-d'Oise	12,6	160	118
TOTAL	**100**	**1001**	**935**

935 interviews (correspondant après redressement à 1001) ont été réalisées du 8 novembre au 5 décembre 2019

ÉCHANTILLON

(Données redressées)

Bases : 100 % =	ENSEMBLE												
(+) = % inférieurs à 0,5													
	2006	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2019**
	1 004	*1 005*	*1 007*	*1 000*	*1 003*	*1 003*	*987*	*964*	*965*	*968*	*976*	*1004*	*935*
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
TAUX D'UTILISATION DU GAZ													
Gaz naturel	56	52	51	46	62	47	49	50	45	46	47	44	40
Gaz en bouteille	7	6	7	6	14	7	5	3	5	6	4	6	5
Ni l'un, ni l'autre	37	42	42	48	24	46	46	47	50	48	49	50	55
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
CENTRE GDF													
Seine-et-Marne				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Yvelines				5	6	6	6	7	7	7	5	5	5
Essonne				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hauts-de-Seine				31	31	31	31	30	30	30	31	31	31
Seine-Saint-Denis				26	26	26	26	26	26	26	27	26	26
Val-de-Marne				21	20	20	20	20	20	20	20	21	21
Val-d'Oise				11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
SEXE													
Homme	47	47	47	47	45	47	47	47	47	48	47	47	47
Femme	53	53	53	53	55	53	53	53	53	52	53	53	53
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
ÂGE													
18 - 24 ans	4	4	12	12	9	9	11	11	11	11	10	8	11
25 - 34 ans	25	25	22	22	23	18	18	18	18	17	22	18	22
35 - 49 ans	31	32	30	30	32	32	30	34	33	33	31	32	30
50 - 64 ans	22	22	20	20	20	22	23	22	23	22	22	24	20
65 ans et +	18	17	16	17	16	19	18	15	15	17	15	18	17
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
PROFESSION DU CHEF DE MÉNAGE													
Agriculteur	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Artisan, commerçant	4	5	6	6	6	5	5	6	6	4	7	6	6
Prof. lib., cadre sup.	18	18	17	17	19	15	15	17	17	17	16	17	17
Prof. intermédiaire	16	17	16	16	18	16	16	16	16	16	16	16	17
Employé	14	14	14	14	14	14	13	15	14	14	14	15	14
Ouvrier	19	18	19	19	17	19	21	21	19	20	20	17	18
Retraité	23	23	23	23	23	26	24	20	23	23	21	24	23
Autre inactif	5	6	5	5	5	3	6	5	5	6	6	5	5
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
NIVEAU D'ÉTUDES													
Ens. primaire	9	10	7	7	7	6	7	6	6	6	6	4	5
Ens. secondaire	24	20	19	18	17	19	20	20	17	19	16	22	19
Ens. tech. ou prof.	22	19	23	20	22	25	23	24	25	22	23	23	21
Ens. supérieur	45	51	51	55	54	50	50	50	52	53	55	51	54
Nsp	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	1
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**
STATUT D'OCCUPATION													
Propriétaire	49	50	48	52	71	52	48	39	44	41	44	44	52
Locataire	45	44	47	42	23	43	45	56	50	55	52	50	43
Accédant à la prop.	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1
Occup. à titre gratuit	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3
Autres statuts	1	1	+	+	+	+	1	+	1	1	+	1	1
TOTAL	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**