



RAPPORT 2017

Enquêtes de satisfaction

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



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

SOMMAIRE

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

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE ÉLECTRICITÉ 1

L'OUVERTURE DES MARCHÉS ET SES CONSÉQUENCES	3
L'OPINION SUR EDF EN TANT QU'INSTITUTION	4
LE CHOIX DES FOURNISSEURS	6
L'UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ, LA SÉCURITÉ ET LE CONTRÔLE DES INSTALLATIONS	7
LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES	10
LE PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ, LA FACTURATION, LES TAXES ET LES TARIFS SOCIAUX	12
LES ATTENTES DES CLIENTS, LES PERTURBATIONS DE DISTRIBUTION, L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES	16
LE RÔLE DES COMMUNES, LE POUVOIR DES MAIRES	22
LA MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION, SES MOTIVATIONS	23
CHOIX DU MOTEUR DANS LE CADRE D'UN RENOUVELLEMENT DU PARC AUTOMOBILE	25

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE GAZ 27

PROFIL DES UTILISATEURS 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 LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES	39
LE PRIX DU GAZ, LA FACTURATION, LES TAXES ET LES TARIFS SOCIAUX	40
LA QUALITÉ DU GAZ, DE SA DISTRIBUTION ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES	44
LE RÔLE DES COMMUNES, LE POUVOIR DES MAIRES	46
LA MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION, SES MOTIVATIONS	47
FOCUS SUR LE GNV	49

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

Le présent rapport expose les résultats de la 21^e vague de ce baromètre.

SYNTHÈSES DES RÉSULTATS

ET PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

L'utilisation du gaz et de l'électricité

L'usage du gaz dit « de ville » a perdu 20 points en une vingtaine d'années, année de la première vague de ce baromètre; il s'était toutefois, ces cinq dernières années, stabilisé autour de 47 %, mais sa chute s'est à nouveau accrue cette année pour n'atteindre plus que 44 %, soit une perte de 3 points par rapport à 2016.

La moitié des Franciliens (50 %) déclarent n'utiliser ni le gaz de ville ni le gaz en bouteille (c'est tout particulièrement le cas pour les –35 ans: 59 %), cela alors qu'ils sont de plus en plus nombreux à être raccordés (5 points de plus en une vingtaine d'années). À noter que les non raccordés sont de moins en moins nombreux à manifester le souhait de l'être: 20 %, soit une perte de 8 points par rapport à 2016, les ouvriers étant les plus demandeurs (34 %, soit 14 points de plus que le moyenne) alors que les retraités et personnes âgées ne sont que 12 % à manifester ce souhait.

Les usagers du gaz comme ceux de l'électricité utilisent ces énergies prioritairement pour la cuisine: 79 % pour ceux du gaz, 65 % pour ceux de l'électricité. Viennent ensuite la production

d'eau chaude, respectivement 57 et 45 %, et le chauffage, 57 et 43 %. Il est toutefois remarquable de noter que 27 % des personnes interrogées déclarent n'utiliser l'électricité que pour leur éclairage, soit une progression de 10 points par rapport à 2008. Il faut également remarquer que les usagers du gaz sont de moins en moins nombreux à utiliser cette énergie pour la cuisine (79% en 2017 contre 88 % en 2008, soit une perte de 9 points), en nombre stable pour l'eau chaude (57 %) et de plus en plus nombreux pour le chauffage (57 % en 2017 contre 52 % en 2008).

L'ouverture des marchés

La proportion d'interviewés considérant l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité à la concurrence comme une bonne chose (dans tous les domaines suggérés) est toujours très élevée, et en quasi-constante augmentation d'année en année pour les usagers de l'électricité sauf, étonnamment, en matière de prix, à l'inverse des usagers du gaz qui sont, dans l'ensemble, très légèrement plus dubitatifs que l'an dernier.

C'est ainsi que, pour les usagers du gaz, plus de huit sur dix considèrent que la concurrence a des effets favorables sur le service à la clientèle (84 %, soit + 17 points par rapport à 2005 mais perte d'1 point par rapport à 2016) ainsi que sur la garantie d'approvisionnement (73 %, + 17 points par rapport à 2005 mais perte de 5 points par rapport à l'an dernier) et sur les interventions à domicile (73 %, + 16 points par rapport à 2005 mais perte de 5 points par rapport à l'an dernier). De fortes augmentations sont également observées lorsqu'il s'agit d'attribuer à la libéralisation du marché des avantages en termes de qualité du gaz (70 %, + 19 points par rapport à 2005 mais perte de 4 points par rapport à l'an dernier), de sécurité des personnes (69 %, + 18 points par rapport à 2005, mais en perte de 4 points par rapport à 2016) ou encore d'environnement (66 %, + 15 points par rapport à 2005 mais avec une perte de 2 points par rapport à l'an dernier). En ce qui concerne l'influence de la disparition du monopole sur les prix, l'opinion favorable des usagers du gaz est demeurée stable tout au long des trois dernières vagues de notre baromètre : autour de 86-87 %.

Les usagers de l'électricité présentent un point de vue encore plus favorable que ceux du gaz, avec une même tendance dans les évolutions. Les prix (84 %, perte de 2 points par rapport à l'an dernier mais gain de 4 points par rapport à 2005) et le service à la clientèle (86 % identique à 2016 et gain de 24 points par rapport à 2005) constituent les deux postes qui sont jugés comme bénéficiant le plus de l'ouverture à la concurrence. 79 % des utilisateurs estiment que les avantages concernent également la garantie d'approvisionnement (+ 23 points par rapport à 2005) et les interventions à domicile (77 % mais en très légère baisse par rapport à 2016 : - 2 points).

Près de huit usagers sur dix identifient des évolutions positives en termes de qualité de l'électricité (78 %, mais avec une perte de 3 points par rapport à l'an dernier), de sécurité des personnes (76 %, + 27 points par rapport à 2005) et surtout d'environnement (75 %, + 24 points par rapport à 2005).

Très favorables à l'instauration de la concurrence, les Franciliens, plusieurs années après l'ouverture des marchés, s'ouvrent peu à peu à l'idée de changer de fournisseur, même si le fait d'avoir « sauté le pas » ne concerne toujours qu'une faible part, quoique en très nette progression, des usagers du gaz (22 %, + 5 points par rapport à l'an dernier et + 22 points en dix ans) et de l'électricité (18 % en 2017, + 3 points par rapport à 2016 et + 18 points en dix ans).

Si l'on considère l'évolution de cet indicateur, la proportion des usagers qui ont changé de fournisseur ne cesse de progresser, mais avec, toutefois, une très forte disparité selon les départements : pour le gaz, écart de 15 points (32 pour les Yvelines, 17 pour le Val-de-Marne) ; pour l'électricité, écart de 11 points (21 pour la Seine-et-Marne, 10 pour les Yvelines).

À l'évidence, la toute première motivation – et de très loin – des interviewés pour changer de fournisseur est l'obtention d'un prix plus avantageux (75 % pour le gaz et 78 % pour l'électricité), mais il faut noter que ce critère influe de moins en moins sur la décision des usagers du gaz (baisse de 11 points enregistrée depuis 2015), ce qui n'est pas le cas pour ceux de l'électricité (stabilité autour de 77-79 % depuis 2013, hormis une exception à 69 % l'an dernier).

La principale raison de ne pas changer de fournisseur vient de la satisfaction des utilisateurs à l'égard de leur fournisseur actuel ; c'est le cas de 60 % des interviewés utilisateurs du gaz et de 64 % de ceux de l'électricité.

Bien que figurant parmi les raisons prioritaires de ne pas changer de fournisseur, le manque d'information se stabilise autour de 30% pour les usagers de chacune des deux énergies.

On remarquera également que plus ou moins un usager sur cinq de l'électricité comme du gaz considère que, finalement, toutes les offres sont équivalentes (respectivement 21 % et 23 %).

Même si elles sont en régression quasi constante depuis 2008, on ne peut que constater que les parts de marché de l'opérateur historique en électricité EDF demeurent à un niveau très élevé en Île-de-France pour la fourniture d'électricité (71 %), malgré une chute de 7 points par rapport à l'an dernier, et de 26 points par rapport à 2008. Pour la fourniture de gaz, EDF connaît une chute très importante : perte de 8 points par rapport à 2017 malgré une progression constante de 2008 à 2016. Concernant la fourniture d'énergie, ENGIE connaît une hausse de 3 points pour la fourniture d'électricité (17 % en 2017 contre 14 % en 2016) et de 7 points pour la fourniture de gaz par rapport à 2016 (73 % contre 66 %).

Les parts de marché des autres opérateurs restent marginales. Pour l'électricité, seul ENGIE tire son épingle du jeu, fournissant en énergie 17 % des répondants, quand Poweo-Direct Énergie (6 %) reste minime. Il en va de même s'agissant du gaz pour lequel EDF fournit 11 % des usagers et Poweo-Direct Énergie seulement 4 %.

Comme par le passé, le caractère commercial des opérateurs historiques que sont ENGIE (anciennement GDF Suez) et EDF est reconnu tant par les usagers du gaz (89 % d'entre eux formulent ce jugement) que par ceux de l'électricité (83 %).

Au delà de cette perception très majoritairement partagée, ces acteurs historiques sont également considérés comme les mieux placés pour satisfaire les obligations d'intérêt général : 76 % pour ENGIE, 80 % pour EDF. Après les baisses enregistrées en 2014, nous observons depuis une réelle stabilité des mesures réalisées sur chacun de ces indices.

L'utilisation du gaz et de l'électricité et les risques encourus

L'aspect pratique du gaz fait toujours la quasi-unanimité (93 %), mais on remarquera une très légère érosion du score enregistré: perte lente et progressive de 4 points depuis 1999, première année de ce baromètre, malgré une quasi-stabilité (92 à 94 %) depuis 2008; la garantie de son approvisionnement recueille 86 % des opinions, en perte très progressive au cours des années: 8 points depuis 1999. L'utilisation de cette énergie est considérée comme bénéficiant de toutes les garanties de sécurité par 78 % des utilisateurs (gain de 7 points par rapport à 1999).

Plus de huit usagers sur dix (86 %, + 5 points) considèrent l'approvisionnement en gaz comme garanti. Environ trois sondés sur quatre considèrent le gaz comme étant une énergie qui garantit la sécurité (78 %, + 7 points). 76 % des Franciliens usagers du gaz interrogés le considèrent comme une source d'énergie bon marché (gain de 28 points depuis 2010 mais chute de 11 points par rapport à 1999!) et 66 % propre pour l'environnement, soit une régulière dégradation de son image depuis 1999, année où il recueillait un score de 88 %, soit 22 points de plus qu'aujourd'hui.

Le niveau de perception des risques demeure relativement élevé. Ainsi le risque d'incendie est toujours présent à l'esprit des usagers chez 67 % d'entre eux (+ 2 points), alors que la peur d'une coupure d'alimentation progresse au point de retrouver le niveau enregistré en 2015 (soit 47 %, + 7 points par rapport à 2016). À l'inverse, le risque d'asphyxie, perçu comme important par 70 % des utilisateurs du gaz, et bien qu'il reste le premier risque perçu, est en recul de 3 points par rapport à 2016, et une proportion similaire craint un risque d'explosion (69 %, stable).

On notera que, comme les années précédentes, les femmes sont beaucoup plus craintives face à ces risques que les hommes: 4 points de plus pour la crainte d'explosion (71 % contre 67), 6 points pour celle d'incendie (70 contre 64), et 9 points pour la crainte d'asphyxie (74 % contre 65 %).

78 % des utilisateurs de gaz attribuent ces risques à la qualité de leur installation intérieure, et ce à quasi-égalité avec une imprudence de leur part (76 %) et, alors que l'état du réseau public n'est cité que par 55 % d'entre eux, le manque d'information sur les précautions à prendre est en baisse (-5 points) mais demeure à un niveau relativement élevé (58 %).

S'agissant des utilisateurs de l'électricité, les facteurs de risques sont identifiés dans des proportions bien moindres; le principal facteur de risque demeure la qualité de l'installation intérieure (pour 57% des usagers, niveau égal à celui de 2016), tout juste devancé par une imprudence (58%, soit en légère augmentation, 3 points, par rapport à 2016), le manque d'information sur les précautions à prendre ou l'état du câble d'alimentation extérieur n'intervenant que pour, respectivement, 44 et 43 %.

Conscients, en matière de sécurité, de l'importance de la qualité de leur installation, la quasi-totalité des utilisateurs semblent bien confiants dans celle de leur propre foyer; c'est le cas de 96 % d'entre eux, qu'il s'agisse des usagers du gaz ou de l'électricité. Il y a toutefois lieu de nuancer quelque peu ce score car seulement 49% des usagers du gaz et 53% de ceux de l'électricité considèrent leur installation comme étant en *très* bon état.

73 % des utilisateurs du gaz déclarent avoir déjà fait vérifier leur installation par un professionnel agréé (relative stabilité depuis 2013); 43 % d'entre eux affirment le faire chaque année, soit 4 % de plus qu'en 2016. Il est inquiétant de constater qu'un usager sur quatre reconnaît ne l'avoir jamais fait.

Pour les utilisateurs de l'électricité, les résultats en sont bien éloignés: 48 % seulement ont déjà fait procéder à une telle vérification.

S'agissant de la mise en place d'un contrôle technique obligatoire des installations d'énergie à la charge de l'utilisateur, les utilisateurs du gaz et de l'électricité présentent des niveaux d'approbation minoritaires et variables. Alors que les premiers sont plus d'un tiers à y être favorables (39%, +4 points par rapport à 2016), les utilisateurs de l'électricité se montrent nettement plus sceptiques à l'égard de l'instauration d'une telle mesure, seul un quart y étant ouvert (24%, +2 points). Ce résultat peut surprendre puisqu'on a pu constater que les usagers du gaz sont toujours plus nombreux à percevoir les risques liés à cette énergie. Comme on l'a vu, les femmes sont plus sensibles aux risques liés à l'utilisation du gaz que les hommes; elles sont aussi beaucoup plus nombreuses qu'eux à être favorables à la mise en place d'un tel contrôle: respectivement 44 % contre 33 %.

Le service clientèle

La relation des usagers avec le service clientèle, qu'il s'agisse des usagers du gaz ou de ceux de l'électricité, ne concerne qu'un Francilien sur deux (respectivement 48 % et 53 %). Lorsque c'est le cas, le téléphone demeure le moyen privilégié pour le faire (38 % dans les deux cas), devant le courrier postal (respectivement 15 et 19 %); étonnamment, le courrier électronique vient en dernière place (14 % pour les utilisateurs du gaz et 19 % pour ceux de l'électricité).

Les motifs de contact avec le service clientèle varient quelque peu selon que l'on soit usager du gaz ou de l'électricité.

Comme lors des vagues précédentes, les usagers du gaz ayant pris contact avec le service clientèle l'ont fait avant tout pour obtenir des informations sur les économies d'énergie possibles (38 %, une demande en hausse de 3 points par rapport à 2016). En revanche, pour ce qui est des problèmes de mise en service (22 %, -5 points) et pour la contestation d'une facture (21 %, -6 points), les demandes enregistrent des baisses sensibles.

Les autres motifs invoqués évoluent peu et sont toujours cités de manière plus secondaire : c'est le cas pour un dépannage de l'installation personnelle (18 %, +2 points), pour une coupure (17 %, +1 point) ou encore pour des difficultés de paiement (13 %, -3 points).

Les usagers de l'électricité ont, quant à eux, principalement contacté leur service clientèle pour modifier leur abonnement (21 %) ou pour contester une facture (20 %). Lors de cette vague, on note une forte baisse des demandes de modification d'abonnement (-14 points en un an), des demandes relatives à l'obtention d'informations sur les économies d'énergie (18 %, -18 points) ou au dépannage de son installation (9 %, -13 points).

Les autres motifs enregistrent des baisses moins conséquentes : pour une coupure (14 %, -6 points), pour un problème de mise en service (12 %, -5 points), pour des difficultés financières (4 %, -3 points).

Les usagers du gaz comme ceux de l'électricité se montrent pleinement satisfaits de l'accueil téléphonique dans sa globalité (respectivement 93 %, +1 point et 94 %, -2 points). Il faut toutefois remarquer une disparité en fonction du département concerné. C'est ainsi que l'accueil téléphonique est moins bien noté par les usagers du gaz des Yvelines (84 %) et de Seine-et-Marne (86 %), soit respectivement 9 et 7 points en dessous de la moyenne. En ce qui concerne l'électricité, c'est le département des Yvelines qui semble apporter le moins de satisfaction à ce sujet : 88 %, soit 6 points de moins que la moyenne.

L'attention portée à l'interlocuteur est favorablement perçue par 91 % des usagers du gaz (+4 points) et 92 % de ceux de l'électricité (+1 point). S'agissant de la solution ou de la réponse apportée, 87 % des usagers du gaz (-3 points) se montrent satisfaits et 92 % des utilisateurs de l'électricité (+2 points). Les horaires sont jugés satisfaisants par 87 % des usagers du gaz (+8 points) et 89 % de ceux de l'électricité (-2 points). Quant aux temps d'attentes, points noirs traditionnels des services téléphoniques, les jugements positifs progressent de 8 points, pour s'établir à 80 % pour les usagers du gaz et de 2 points (à 86 %) pour les usagers de l'électricité, soit des niveaux de satisfaction records depuis la création de ce baromètre.

Le prix du gaz et de l'électricité

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

L'an passé, la proportion de clients du gaz estimant que l'énergie qu'ils utilisent est « chère » enregistrait une hausse significative (passant de 46 % à 51 %). Cette année, l'évolution est inverse, et ce ne sont désormais que 41 % des personnes interrogées qui partagent ce même jugement

(-10 points), retrouvant ainsi la tendance à la baisse de cette proportion que nous observions depuis 2011, mais avec 25 points de plus qu'en 1999! Il faut toutefois remarquer que la proportion des usagers considérant que le gaz est bon marché croît régulièrement depuis 2010, passant de 4 % à 11 %. Dans le même temps, la part des clients jugeant « normal » le prix du gaz a augmenté de 7 points en un an.

Les perceptions du prix de l'électricité sont plus stables. Ainsi, moins d'un utilisateur de l'électricité sur deux (49 %, + 2 points) partage ce sentiment de cherté de l'énergie, soit le second plus bas niveau relevé depuis la création du baromètre. Ceci au profit d'un prix jugé « normal » par une part croissante des usagers (43 %, + 3 points). Rares sont les usagers qui qualifient de « bon marché » leur énergie (11 %, + 2 points, pour le gaz et 7 %, + 1 point, pour l'électricité).

Les personnes interrogées imputent l'augmentation des coûts de l'énergie principalement à la hausse des coûts de production, davantage qu'à l'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence. Néanmoins, une tendance se dessine depuis trois ans en faveur d'une réduction de l'écart quant à l'attribution des responsabilités. Ainsi, près de six utilisateurs sur dix estiment que les prix de l'électricité et du gaz augmentent à cause de la hausse des coûts de production (62 % pour le gaz, en recul de 5 points par rapport à 2016 ; 58 % pour l'électricité, en recul de 6 points par rapport à 2016).

Qu'il s'agisse de l'origine de l'évolution du coût du gaz ou de celui de l'électricité, il faut remarquer de fortes disparités relatives à la profession des Franciliens interrogés. C'est ainsi que 69 % des cadres supérieurs imputent cette évolution du prix de l'électricité à l'augmentation du coût de production contre 58 % pour la moyenne des personnes interrogées, soit 11 points de plus ; et, concernant le gaz, ce sont encore les cadres supérieurs qui, à 75 %, attribuent l'évolution des prix à l'augmentation des coûts d'achat du gaz à l'étranger, contre 62 % pour la moyenne des personnes interrogées, soit 13 points de plus.

Remarquons qu'une proportion croissante des utilisateurs attribue l'augmentation des prix de l'énergie à l'ouverture de la concurrence en Europe (33 % pour le gaz, + 4 points par rapport à 2016 ; 35 % pour l'électricité, + 4 points par rapport à 2016).

Le gaz, l'électricité, les taxes et les tarifs sociaux

À peine plus d'un tiers des usagers de l'électricité (36 %) déclarent prêter attention aux taxes (CSPE et TCFE) figurant sur les factures d'électricité dans la partie « autres prestations », soit une baisse de 3 points par rapport à 2016 et de 8 points par rapport à 2014. 19 % indiquent y porter une attention toute particulière. Le relatif désintérêt pour ces taxes s'accompagne d'une baisse de leur notoriété ou de leur usage : seuls 6 % des utilisateurs de l'électricité (-3 points par rapport à 2016) affirment connaître la signification de la Contribution au service public de l'électricité (CSPE) et son utilité.

Les plus attentifs à ces taxes sont les employés (75 %) et professions intermédiaires (73 %), soit 12 et 10 points de plus que la moyenne.

La quasi-totalité des interviewés reconnaît ignorer ce à quoi la CSPE correspond, les artisans et commerçants semblant toutefois être les plus avertis : ils sont 18 %, contre 6 % pour la moyenne, soit un écart de 12 points.

Après explication sur la destination des fonds réunis grâce à cette taxe, 38 % des utilisateurs d'électricité affirment être favorables à son augmentation (+ 8 points), et 39 % n'y sont « pas du tout » favorables.

À l'inverse, les usagers du gaz se montrent plus disposés à une augmentation de la taxe servant à financer le développement du « gaz vert » : 58 % font part de leur adhésion à une hausse de cette taxe (+ 5 points en un an). Si l'on ne tient compte que des interviewés *très* favorables à son augmentation, on remarquera que ce ce sont les cadres supérieurs, les artisans/commerçants et les professions intermédiaires qui y sont les plus favorables : respectivement 26, 24 et 23 % contre 20 % pour la moyenne, soit 3 à 6 points au-dessus de la moyenne.

En ce qui concerne les tarifs sociaux attribués pour l'énergie, leur notoriété et leur connaissance précise évoluent peu : 35 % des interviewés en ont entendu parler pour l'électricité et 40 % pour le gaz.

Étonnamment, les Franciliens les plus susceptibles de pouvoir en bénéficier sont ceux qui n'en ont jamais entendu parler : en matière d'électricité, les ouvriers (74 %), les employés (70 %) et les jeunes de moins de 35 ans (68 %) ; en matière de gaz, les ouvriers (65 %) et les artisans (64 %).

Mais très peu d'utilisateurs savent que l'attribution des tarifs sociaux est automatique : 9 % des utilisateurs de l'électricité (+ 2 points par rapport à 2016) et 11 % de ceux du gaz (+ 4 points). 31 % pensent encore que c'est le fournisseur qui en décide pour le gaz, et 28 % pour l'électricité.

Les améliorations attendues de la part de son fournisseur

Malgré le très bon niveau de satisfaction manifesté par les utilisateurs à l'égard de leur fournisseur d'énergie, les attentes (pour ne pas dire exigences) d'améliorations se situent toujours à un niveau élevé, quelle que soit l'énergie considérée, et, il faut le remarquer, en matière de sécurité pour les utilisateurs du gaz (avec, toutefois une amélioration de 3 points par rapport à la précédente vague de baromètre).

Malgré une légère stagnation (± 1 à 3 points par rapport à l'an dernier), l'attente d'informations sur de possibles économies d'énergie est toujours très forte, qu'il s'agisse du gaz comme de l'électricité : c'est ainsi le cas de 75 % des utilisateurs du gaz et de 72 % de ceux de l'électricité. On avait déjà noté, les précédentes années, que cette attente était le premier motif pour les utilisateurs d'entrer en contact avec leur fournisseur.

La sécurité demeure un sujet toujours situé au cœur des préoccupations des utilisateurs du gaz : 67 % en attendent une amélioration et, mais dans une moindre mesure, de ceux de l'électricité : 59 %.

Des informations plus détaillées sur la consommation d'énergie sont attendues par 58 % des utilisateurs du gaz (en baisse de 4 points par rapport à 2016) et par 59 % des utilisateurs de l'électricité (score identique à la précédente vague de ce baromètre), mais on notera toutefois que cette attente marque un fléchissement certain depuis 200 : perte de 11 points pour les utilisateurs du

gaz et de 7 points pour ceux de l'électricité. Il apparaît que les personnes les plus âgées (+ de 65 ans) sont les moins préoccupées par cette question : 59 % concernant le gaz (soit 16 points de moins que la moyenne) et 57 % pour les usagers de l'électricité, contre 72 % pour la moyenne (soit 15 points de moins).

Les attentes en matière de compréhension des factures d'électricité semblent se stabiliser (à 2 ou 3 points près par rapport à ces dernières années), alors que pour le gaz, la situation s'est bien améliorée : gain de 6 points par rapport à la précédente vague de ce baromètre et de 12 points par rapport à 2012.

Vient ensuite, dans des proportions similaires (pour les usagers du gaz et de l'électricité), le souhait d'avoir des informations plus détaillées sur leur consommation d'énergie (respectivement 58 %, -4 points, et 59 %, stable). Les plus jeunes sont les plus demandeurs : respectivement 68 % et 71 % des moins de 35 ans utilisateurs de gaz ou d'électricité souhaitent voir ce service amélioré contre 39 % et 44 % des 65 ans et plus.

Enfin, un peu plus de la moitié des usagers espèrent des factures plus compréhensibles (respectivement 51 %, -6 points, pour le gaz, et 59 %, +4 points, pour l'électricité).

Les autres points d'amélioration apparaissent plus secondaires et sont attendus par moins d'un consommateur sur deux. C'est le cas de la relève des compteurs (49 %, -7 points, et 48 %, stable) et de l'accueil au service clientèle (46 %, +2 points, et 49 %, +2 points). Le développement des facilités de paiement constitue pour sa part le sujet d'amélioration le moins cité (souhaité par 42 % des usagers du gaz, et 41 % de ceux de l'électricité, soit des baisses respectives de 3 points et 2 points par rapport à 2016).

Enfin, si les différents niveaux d'attente des usagers à l'égard de leur fournisseur d'électricité s'inscrivent plutôt dans la continuité de ce que nous mesurons l'an passé, la demande concernant l'accès à son profil de consommation en temps réel progresse et retrouve le niveau mesuré en 2015. Ce souhait est désormais exprimé par 77 % des consommateurs, soit un niveau élevé qui progresse de 5 points en un an.

Bien qu'ayant progressé de 5 points par rapport à l'an dernier, le nombre d'utilisateurs prêts à payer pour obtenir ce service demeure relativement faible : 19 %. Comme observé lors des précédentes vagues de ce baromètre, les personnes les plus jeunes (moins de 35 ans) se révèlent les plus favorables tant à la possibilité d'accéder à leur consommation en temps réel (85 %) qu'au fait de devoir payer pour pouvoir bénéficier de ce service (28 %).

La qualité des énergies, la distribution et les réseaux

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

C'est ainsi que seuls 9 % des utilisateurs de gaz ont pu remarquer des baisses de pression et 6 % des coupures ; il faut noter que les habitants du département de l'Essonne (11 %) ont été plus touchés que la moyenne des Franciliens (6 %, soit 5 points de plus que la moyenne), situation déjà constatée en 2016.

Très peu de récriminations à propos de la qualité de l'électricité distribuée ; la proportion des usagers n'ayant jamais constaté de coupure longue s'élève ainsi à 72 % (relativement stable depuis trois ans et en progrès de 7 points par rapport à 2008). Les résultats relatifs à des variations de tension ou à des coupures brèves évoluent de façon sensiblement identique.

Des coupures longues ont, quant à elles, été observées en moins grand nombre que lors de la précédente vague de ce baromètre : 28 % en 2017, contre 34 % en 2014.

Très peu nombreux sont ainsi les utilisateurs qui ont pu constater des insuffisances dans la qualité de l'énergie distribuée.

Par voie de conséquence, les interventions des techniciens d'Enedis (ex ERDF) au domicile des

utilisateurs d'électricité sont peu nombreuses (10%) et, bien que peu fréquentes, on notera qu'elles sont en augmentation de 4 points par rapport à la précédente vague.

Elles continuent toutefois à donner 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 74 à 90 % de satisfaction).

On peut constater le même niveau de satisfaction en ce qui concerne les interventions des techniciens de GRDF (de 83 à 96 %), et il faut noter également que, après une hausse régulière du nombre d'interventions de 2011 à 2014, on assiste à une stabilisation à 12/13 % ces quatre dernières années mais – c'est à remarquer – un score de 21 % en Essonne, soit 8 points de plus que la moyenne comme en 2016.

L'enfouissement des lignes électriques est toujours perçu comme nécessaire aux yeux d'une part croissante des usagers de l'électricité. En 2017, 77% d'entre eux jugent cette mesure utile, contre 73% en 2016, soit le score le plus fort élevé depuis 2013.

La gêne occasionnée pour l'environnement par les lignes aériennes et les pylônes est perçue de façon à peu près identique depuis trois ans (46 à 47 % mais en chute importante (11 points) par rapport à 2010. On notera que les habitants de Seine-Saint-Denis y sont le plus sensibles (55 %, soit 8 points au-dessus de la moyenne).

Logiquement, les personnes interviewées manifestent en majorité (à 62 %) leur désaccord pour participer, même à hauteur de quelques euros, à l'enfouissement des lignes aériennes. Leur proportion a gagné 14 points depuis 2011, malgré un très léger recul ces trois dernières années.

Les plus ouverts à cette participation se trouvent parmi les professions libérales/cadres supérieurs, d'accord à 46 % (près de 1 sur 2), soit 12 points de plus que la moyenne.

Service public et contrôle des installations

Afin de garantir la mission de service public de contrôle des installations et de la distribution de l'énergie, les usagers du gaz comme ceux de l'électricité confirment leur préférence pour confier cette mission à l'échelon local. Les interviewés souhaitent, en priorité, voir le pouvoir de contrôle du maire renforcé (40 % des usagers du gaz et 38 % de ceux de l'électricité) alors qu'un tiers environ estiment qu'il faudrait confier cette responsabilité à une structure régionale (respectivement 32 % et 36 %).

Pour le gaz comme pour l'électricité, 1 utilisateur sur 4 ou 5 seulement souhaite un pilotage national (24 % pour ceux du gaz, 20 % parmi les utilisateurs de l'électricité).

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

Si l'on considère les fortes attentes exprimées à l'égard d'informations concernant les possibles économies d'énergie, il n'est pas surprenant de constater que la recherche de la maîtrise de la consommation tient une bonne place parmi les préoccupations des utilisateurs du gaz et de l'électricité. Mais, bien que trois quarts ou plus des personnes interrogées (voire beaucoup plus pour l'électricité) affirment s'efforcer de maîtriser leur consommation énergétique (76 % pour le gaz et 79 % pour l'électricité), cette préoccupation est constante ces deux dernières années, mais marque, depuis 2010, une chute de, respectivement, 10 pour le gaz et 11 points pour l'électricité.

Si la maîtrise de la consommation tient toujours une place importante, c'est, avant tout (comme déjà constaté lors des précédentes vagues de ce baromètre), pour réduire le montant de la facture de l'énergie (65 % pour le gaz et 69 % pour l'électricité), même si cette raison, quoique principale, connaît un léger fléchissement par rapport à l'an dernier : -6 points pour le gaz et -4 pour l'électricité.

C'est parmi les plus jeunes et les plus âgés que l'on recense le plus d'utilisateurs motivés d'abord par des économies possibles en maîtrisant sa consommation (71 % pour le gaz, 69 % pour l'électricité).

La motivation pour réduire les émissions de gaz à effet de serre ou pour préserver les ressources d'énergie est à la traîne, peinant à dépasser une proportion de 15 %, quoique en progression, notamment pour l'électricité, avec gain, pour la réduction des gaz à effet de serre, de 3 points pour les utilisateurs du gaz et de 5 points pour ceux de l'électricité par rapport à l'an dernier.

Les gestes les plus courants pour parvenir à maîtriser sa consommation d'énergie sont plutôt stables par rapport à 2016 et consistent en premier lieu dans le changement de matériel, surtout chez ceux qui se chauffent à l'électricité (61 %, et 51 % de ceux au gaz), suivis d'une modification des habitudes de tous les jours auprès des utilisateurs de l'électricité (54 %, -5 points) et du gaz (46 %, +1 point).

La baisse du chauffage est davantage prise en compte par les utilisateurs du gaz que par ceux de l'électricité (40 % contre 30 %), de même que l'amélioration de l'isolation de son logement (32 % contre 23 %).

« Mobilité propre » : des intentions de rouler propre et réel intérêt pour le déploiement pour le véhicule vert pour les entreprises

Dans la perspective de l'achat d'un nouveau véhicule, les utilisateurs du gaz comme ceux de l'électricité se prononcent prioritairement en faveur des moteurs hybrides (respectivement 37 % et 36 % d'intention), devant les moteurs à essence (respectivement 20 % et 21 % des sondés) et électriques (19 % et 18 %), qui font jeu égal.

Il faut remarquer que les cadres supérieurs/professions libérales sont les plus enclins à s'orienter vers le moteur hybride : 50 % des cadres supérieurs utilisateurs du gaz et 51 % de ceux utilisateurs de l'électricité.

Le diesel, qui équipe pourtant encore une grande part du parc automobile, ne recueille que, respectivement, 15 % et 14 % des intentions d'achat.

La part des autres énergies, probablement moins connues du grand public, apparaît plus confidentielle avec seulement respectivement 5 % et 6 % des intentions d'achat pour l'hydrogène et 2 % pour le GNV (Gaz naturel véhicule) pour les deux cibles.

Au classement des énergies les moins polluantes, les personnes interrogées répondent en premier lieu l'électricité, et ce dans des proportions similaires quelle que soit la cible : 83 % des usagers du gaz et 80 % pour ceux de l'électricité.

Le GNV (56 % pour les deux cibles) et le GPL (49 % des usagers du gaz et 46 % de ceux de l'électricité) devancent le super sans plomb (respectivement 33 % et 27 %).

Dernier de la classe, le gazole fait figure de mauvais élève aux yeux des consommateurs, avec respectivement 11 % et 12 % des citations. Il faut toutefois rappeler qu'à partir des années 1980, la motorisation diesel, véritable technologie « made in France », a bénéficié d'une aide de l'État avec, notamment, des taxes diverses beaucoup moins élevées que pour les autres motorisations, au prétexte que les véhicules diesel émettaient moins de CO₂ que les moteurs à essence à puissance équivalente ! Moins de CO₂ certes, mais un plus grand danger pour l'organisme du fait des fines particules cancérogènes de ses gaz d'échappement ! C'est ce qui est apparu en 2010, information très largement relayée depuis, ce qui explique ce faible score du gazole dans notre baromètre.

En conséquence, les Franciliens se déclarent prêts à changer leur comportement d'achat en faveur d'une énergie plus propre lors de leur prochaine acquisition d'automobile. Plus de deux automobilistes sur trois des usagers du gaz (69 %, + 2 points par rapport à 2016) se déclarent prêts à acquérir un véhicule hybride ou fonctionnant au gaz naturel ou biogaz si les conditions s'y prêtent. La proportion de personnes interviewées certaines de ce choix progresse même de 4 points en un an, à 31 %. Notons que, parmi celles-ci, les classes d'âge intermédiaires (39 % des 35-49 ans) et les interviewés issus des professions libérales/cadres supérieurs (41 %) expriment les avis les plus tranchés sur le sujet.

L'adhésion à l'idée que les entreprises, qu'elles soient publiques ou privées, s'équipent de véhicules fonctionnant au GNV ou bio-GNV pour participer à la réduction de l'effet de serre est très forte (81 %), quoique, toutefois, marquée par un léger fléchissement par rapport à l'an dernier (-3 points).

ÉTUDE DE SATISFACTION 2017 – VAGUE 2I

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE ÉLECTRICITÉ

L'IMPACT DU LIBRE CHOIX DU FOURNISSEUR DANS DIFFÉRENTS DOMAINES

I.

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

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

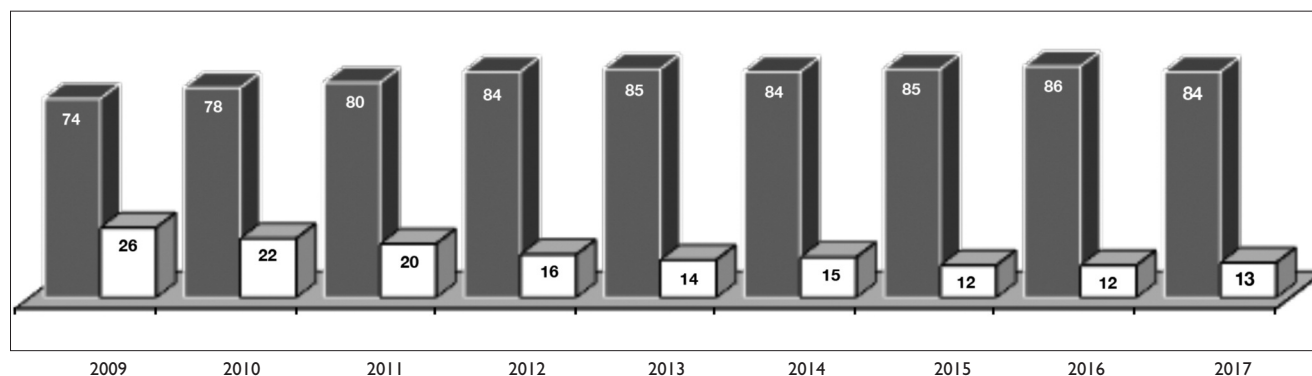
Jusqu'en 2012, l'intitulé de la question était : «Pensez-vous que le fait de pouvoir choisir entre EDF et d'autres fournisseurs est une bonne chose ou une mauvaise chose pour...?»

	2009	2010	2011	ENSEMBLE					2016	ENSEMBLE 2017	
				UNE BONNE CHOSE						UNE BONNE CHOSE	UNE MAUVAISE CHOSE
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... les prix	74	78	80	84	85	84	85	86		84	13
... le service à la clientèle	77	80	81	81	81	82	84	86		86	12
... la garantie d'approvisionnement	67	71	70	69	70	75	78	80		79	16
... la qualité de l'électricité (absence de coupure, de chute de tension)		question non posée			72	75	74	81		78	18
... les interventions à domicile	66	74	73	72	73	74	76	79		77	17
... la sécurité des personnes	62	67	66	65	69	76	73	78		76	18
... l'environnement	66	71	69	67	69	70	73	76		75	16

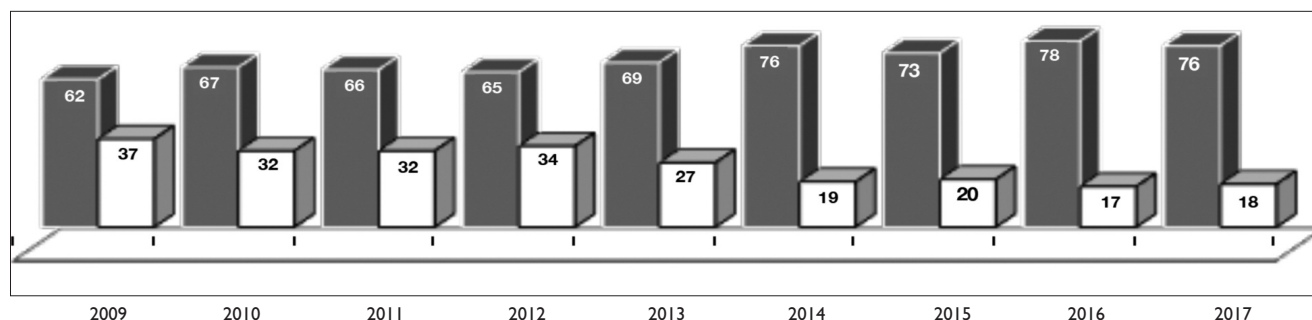
ENSEMBLE : ÉVOLUTION DEPUIS 2009

UNE BONNE CHOSE ■ UNE MAUVAISE CHOSE □

IMPACT SUR LES PRIX



IMPACT SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES



L'OPINION SUR EDF EN TANT QU'INSTITUTION

2.

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

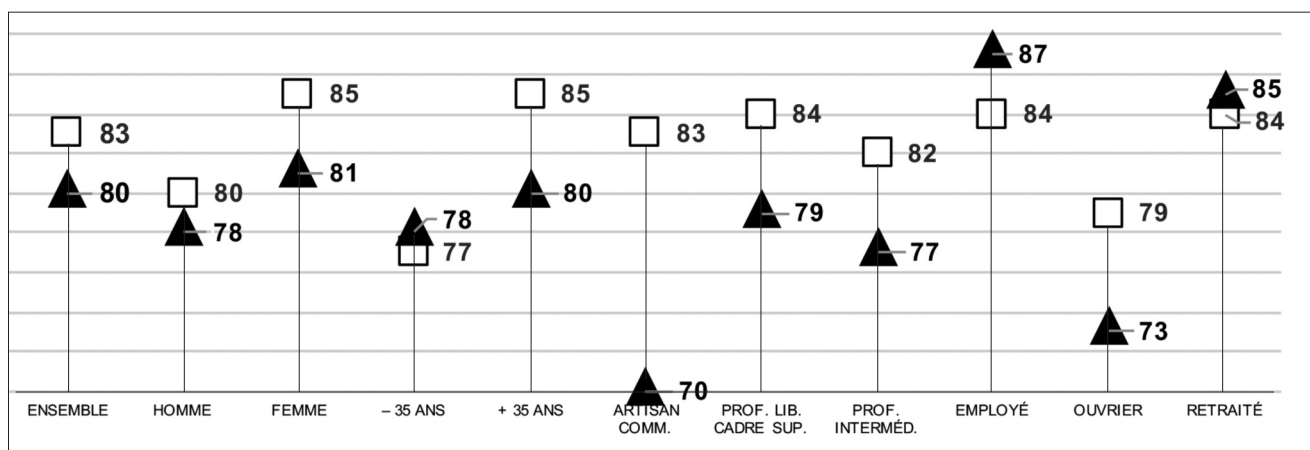
Jusqu'en 2012, l'intitulé de la question était : «Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, pas tellement d'accord ou pas du tout d'accord avec cette phrase?»

ENSEMBLE D'ACCORD	TOTAL D'ACCORD				TOTAL D'ACCORD 2017	TOUT À FAIT D'ACCORD	PLUTÔT D'ACCORD
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)			
... EDF est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle	87	84	84	83	83	39	44
... EDF est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général	86	82	80	80	80	35	45

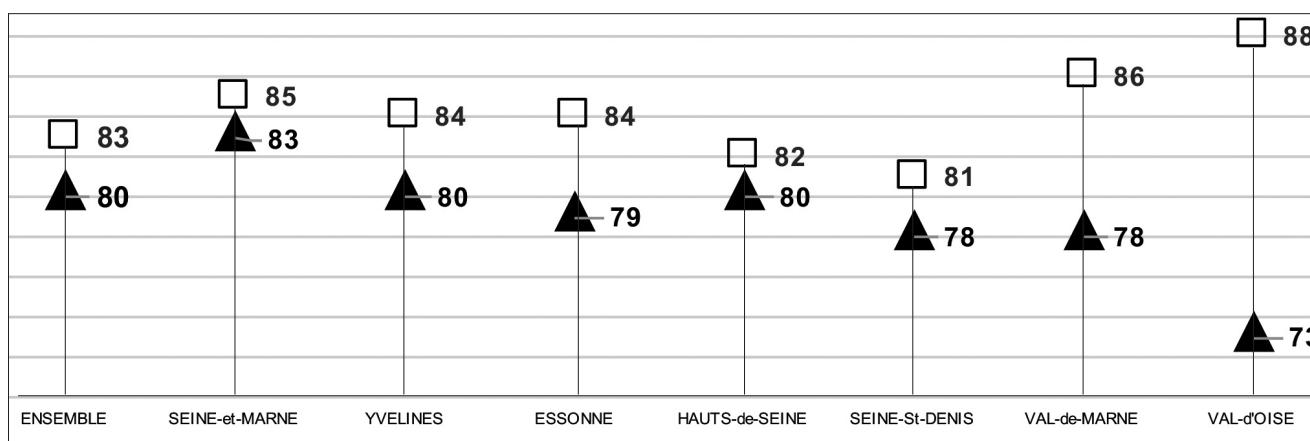
ENSEMBLE : TOTAL D'ACCORD 2017

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

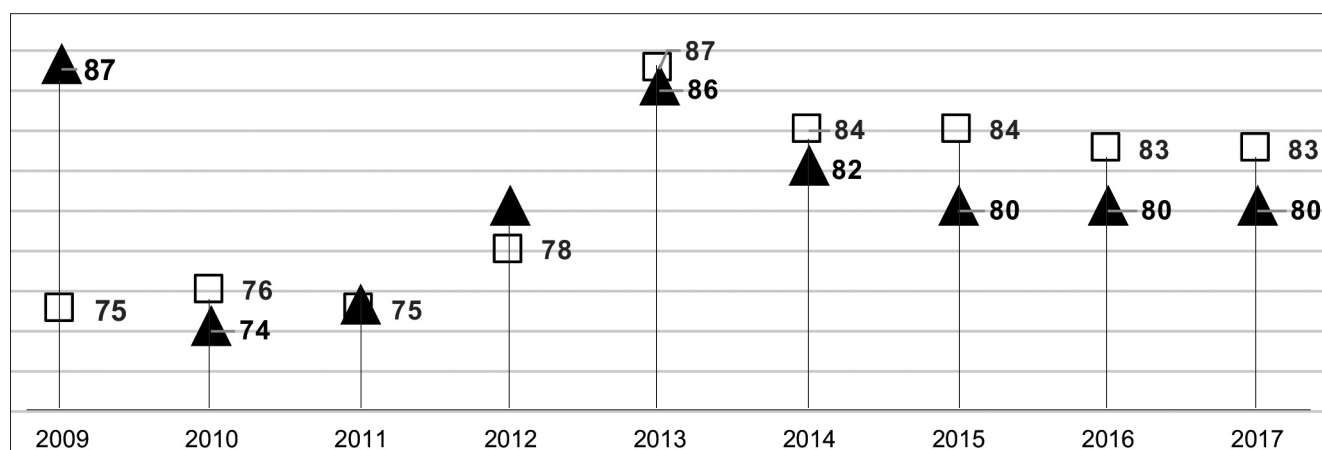


VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



OPINION SUR EDF EN TANT QU'INSTITUTION – ENSEMBLE : ÉVOLUTION DEPUIS 2009

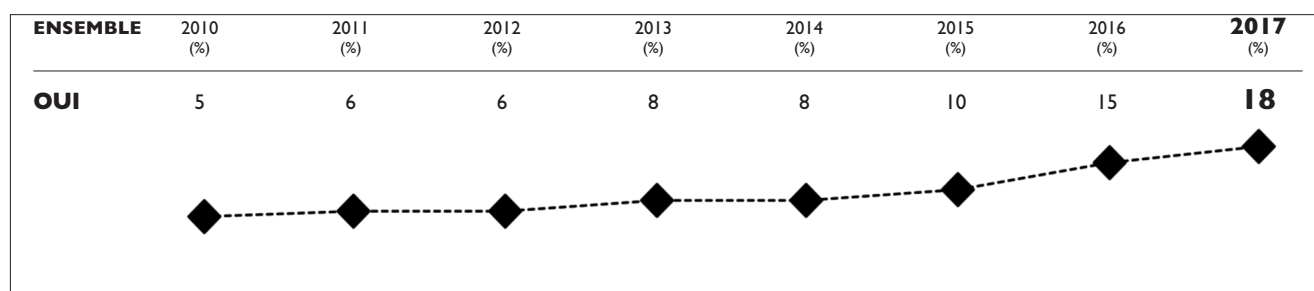
- EDF est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle
- ▲ EDF est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général



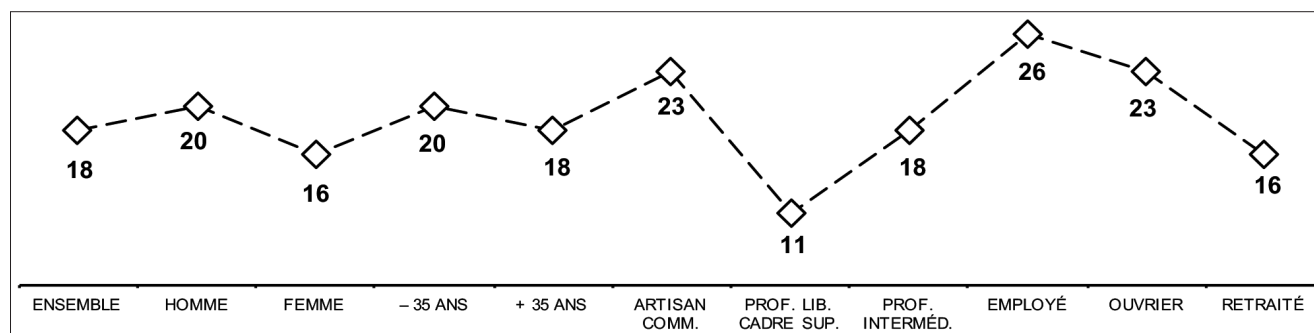
LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

3.

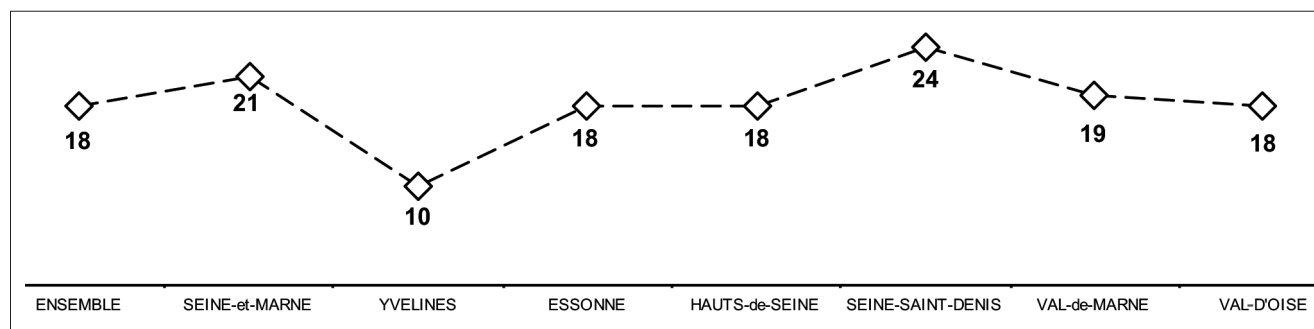
Vous-même, avez-vous changé de fournisseur ?



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR département



LES PRINCIPALES RAISONS POUR AVOIR CHANGÉ DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

4.

Pour quelle raison principale avez-vous changé de fournisseur? (Question ouverte, réponses non suggérées)

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

Base : personnes ayant changé de fournisseur, soit 18 % de l'échantillon	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
En raison d'un prix plus avantageux	79	77	74	69	78
En raison de déménagement	9	1	6	5	6
Pour une stabilité des prix	non cité	non cité	2	6	3
Pour essayer un autre fournisseur	non cité	non cité	3	2	3
Pour une mauvaise expérience, un changement frauduleux	non cité	non cité	non cité	non cité	3
On m'a démarché	non cité	non cité	4	3	2
Pour avoir un seul fournisseur	8	5	3	4	1
Pour des raisons écologiques	non cité	non cité	3	3	1
Pour un meilleur service clientèle	non cité	2	1	2	non cité
Par manque de satisfaction	non cité	non cité	1	2	non cité
Pour une meilleure qualité de service	non cité	5	4	1	non cité
Pour une critique d'Edf	non cité	non cité	non cité	non cité	1
Autres raisons (recueillant moins de 1 % des citations)	13	13	5	5	3
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	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
EDF	91	90	90	87	88	83	78	71
ENGIE (ex GDF Suez)	4	5	4	6	6	9	14	17
DIRECT ENERGIE	1	3						
POWEO / DIRECT ENERGIE	—	—	2	4	3	5	4	6
AUTRES	3	1	3	2	1	2	2	3
Nsp	—	1	1	1	2	1	2	3

LES PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS CHANGER DE FOURNISSEUR

6.

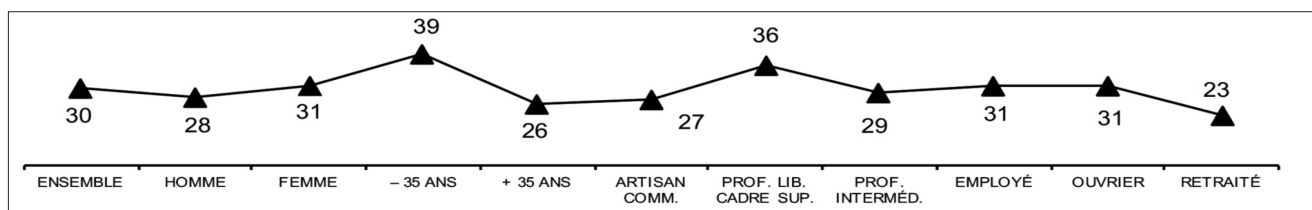
Pour quelle raison principale n'avez-vous pas changé de fournisseur? En premier? En second? Au total?

ENSEMBLE	2014	2015	2016	2017	
Base : personnes n'ayant pas changé de fournisseur d'électricité, soit 82% de l'échantillon					
	TOTAL DES CITATIONS			CITÉ EN PREMIER	TOTAL DES CITATIONS
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Je suis satisfait des services de mon fournisseur	61	68	71	45	64
Je ne suis pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes et je préfère attendre	35	31	26	16	30
Je souhaite conserver le tarif actuel	26	27	30	8	27
Je crains de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	30	26	24	11	27
C'est compliqué de changer de fournisseur	20	20	20	9	23
Je pense que toutes les offres sont équivalentes, quel que soit le fournisseur	10	22	18	9	21
Nsp	8	5	9	2	6

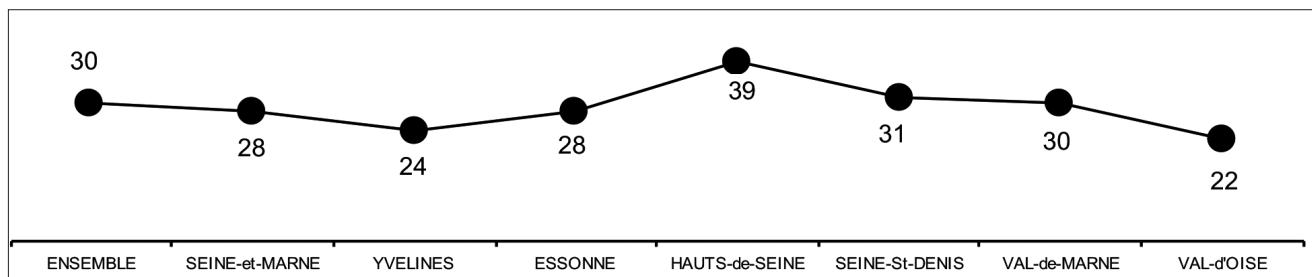
Total supérieur à 100 %, les interviewés ayant pu donner deux réponses

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES DIFFÉRENTS USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ AU DOMICILE

7.

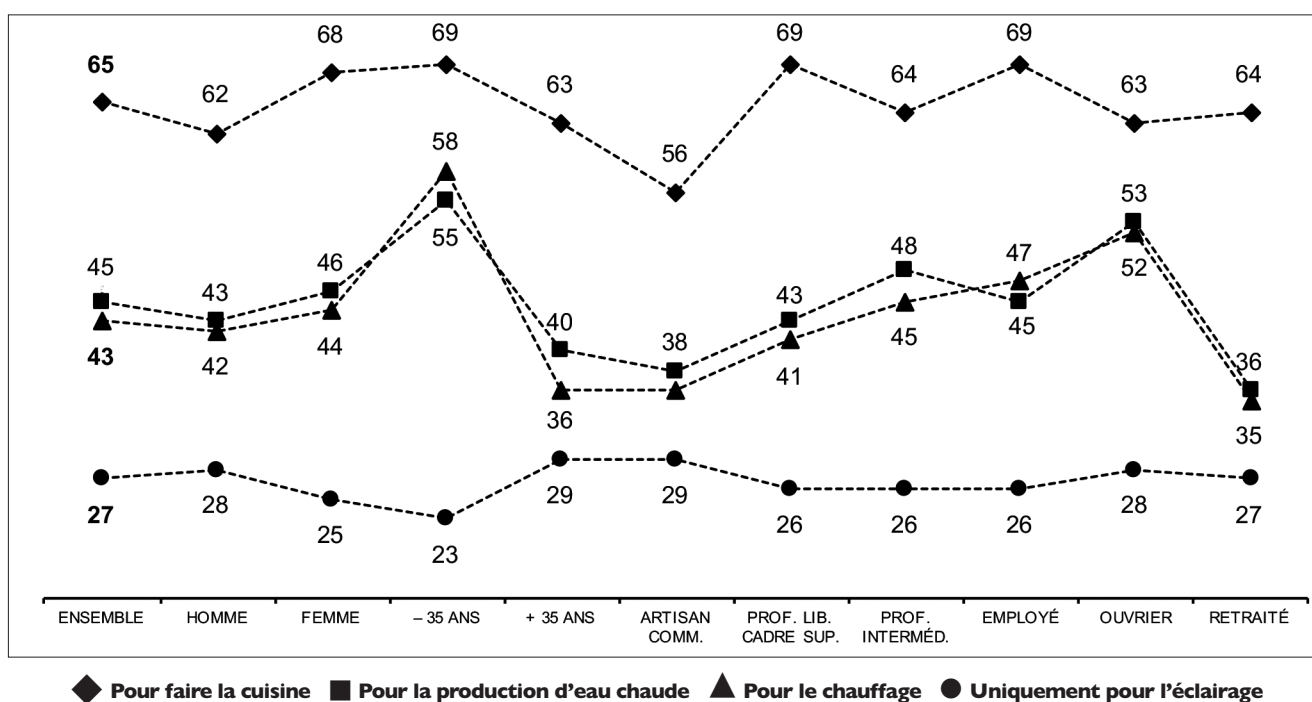
Pour quel(s) usage(s) utilisez-vous l'électricité chez vous ?

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

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

USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ AU DOMICILE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

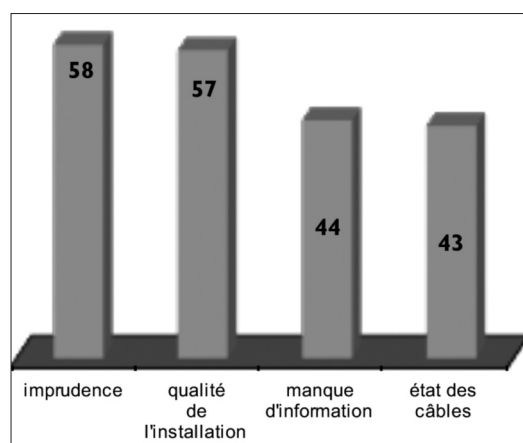


LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS À L'ÉLECTRICITÉ

8.

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

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

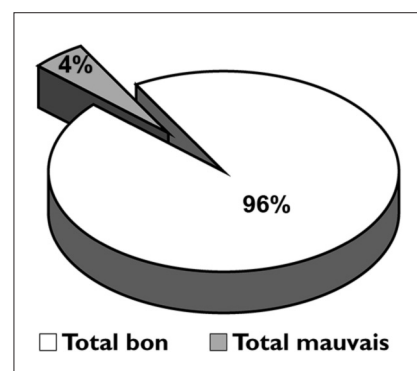


L'ÉTAT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

9.

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

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
TOTAL BON ÉTAT	93	94	91	91	90	95	95	96	96
En très bon état	40	45	42	45	43	52	54	54	53
En assez bon état	53	49	49	46	47	43	41	41	43
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	7	6	9	9	10	5	5	4	4
En assez mauvais état	6	5	8	8	8	4	4	3	3
En très mauvais état	1	1	1	1	2	1	1	1	1

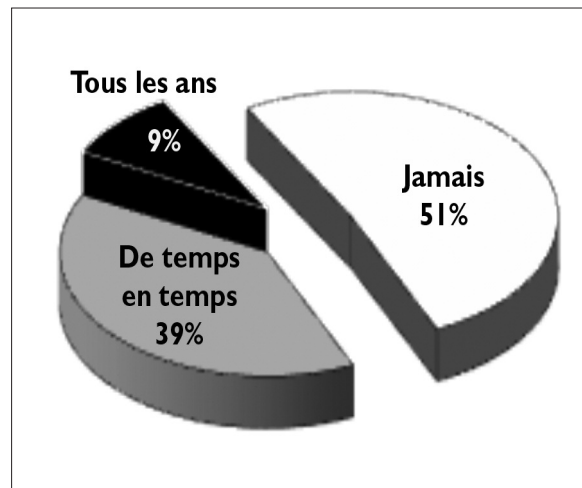


LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

10.

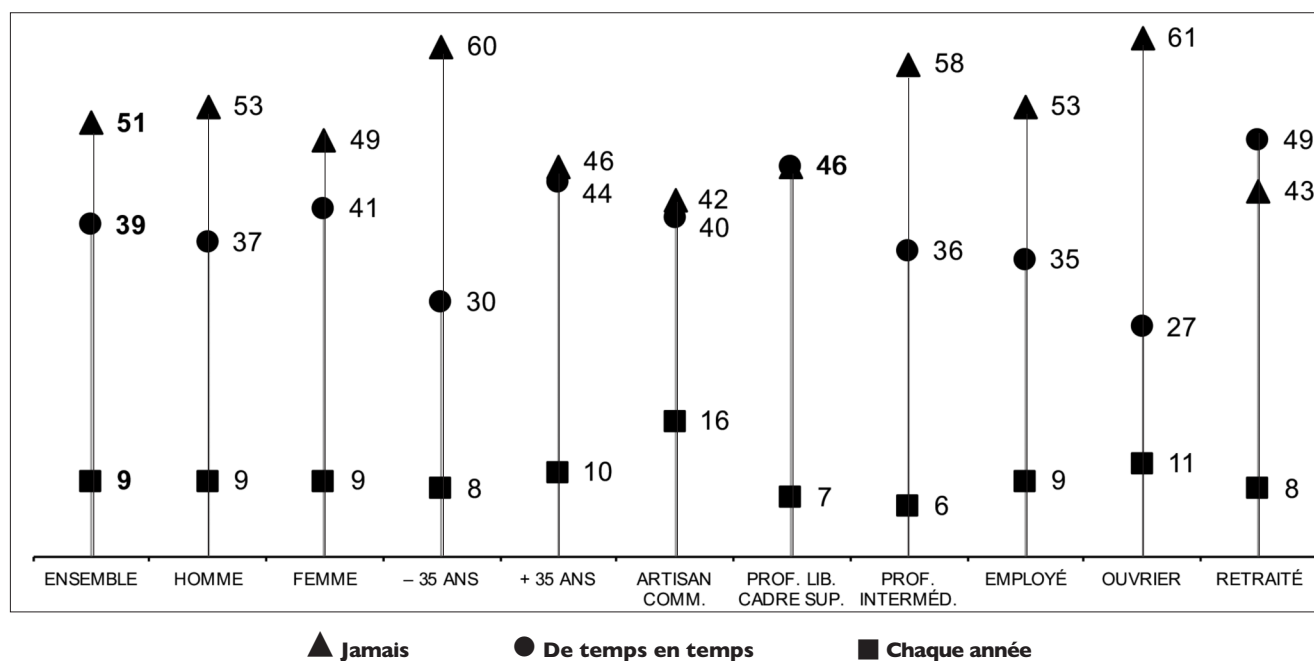
Avez-vous déjà fait vérifier votre installation intérieure par un professionnel agréé ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
TOTAL OUI	44	52	48	55	48
Oui, tous les ans	6	9	9	12	9
Oui, de temps en temps	38	43	39	43	39
NON, jamais	56	48	51	45	51



VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

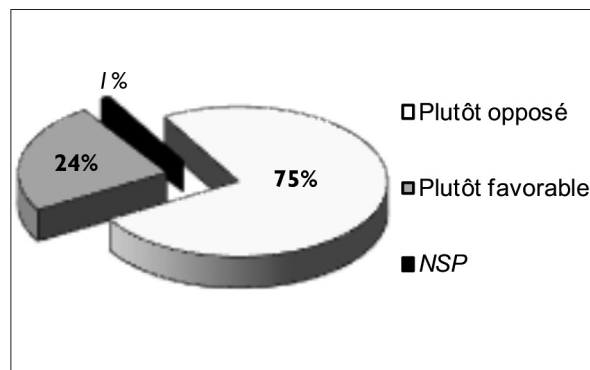


L'APPROBATION DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

II.

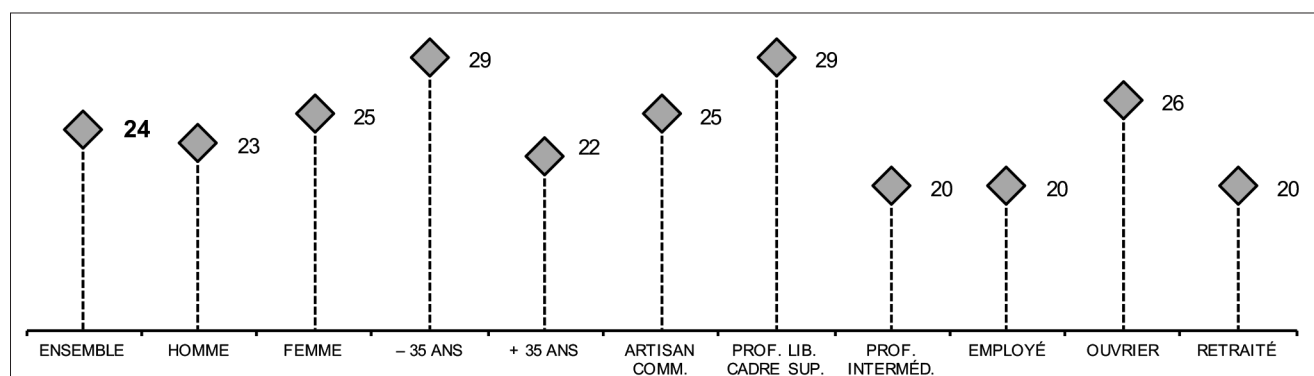
Seriez-vous favorable ou opposé à un contrôle technique obligatoire, payé par vous, des installations électriques, selon le même principe que le contrôle technique automobile?

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



FAVORABLE À UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

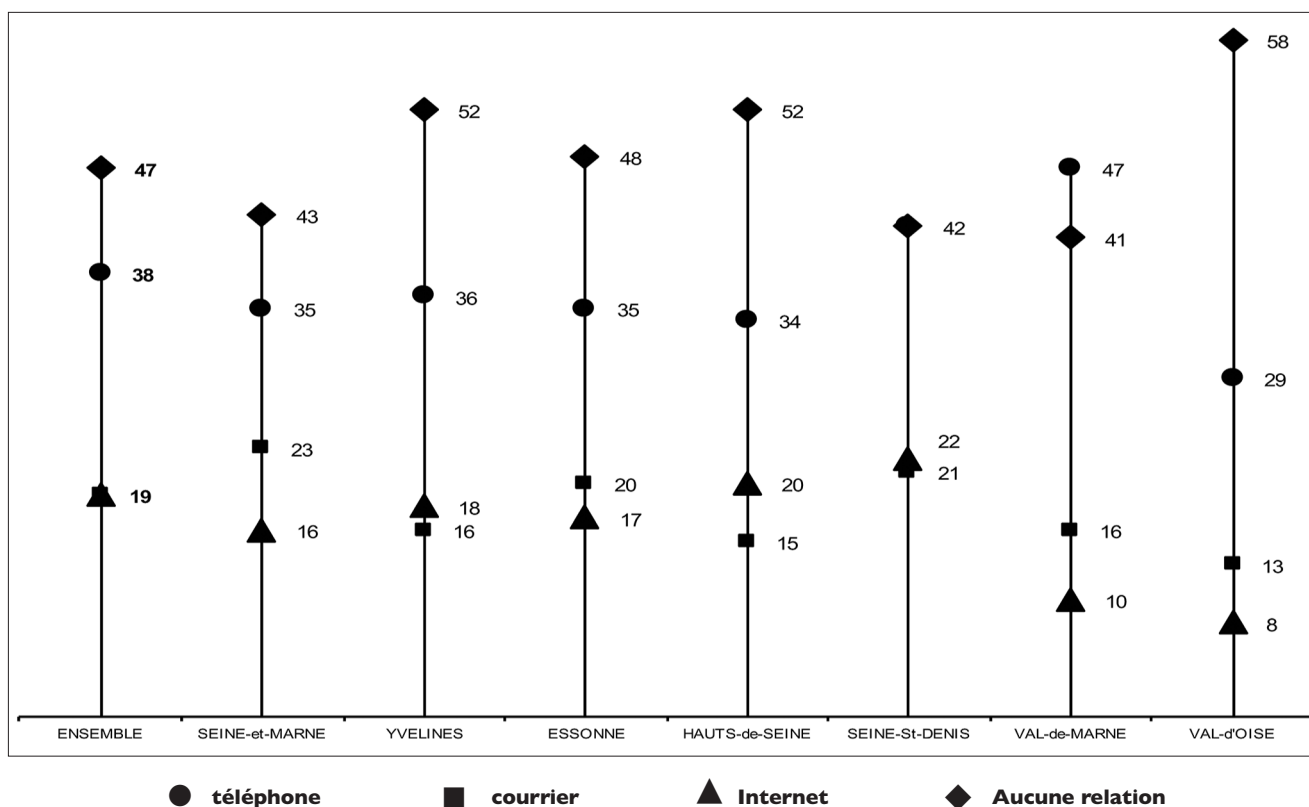
12.

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

ENSEMBLE	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
... par téléphone	44	44	40	44	55	48	53	54	56	49	51	43	46	38
... par courrier	12	11	9	11	35	34	35	33	36	29	30	31	35	19
... par Internet	non posé				9	7	11	16	18	19	19	22	29	19
... Aucune relation	46	52	52	50	34	41	36	36	32	40	36	42	36	47
Nsp				-	-	-	-	-	/	-		/	-	/

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

13.

Était-ce pour... ?

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

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

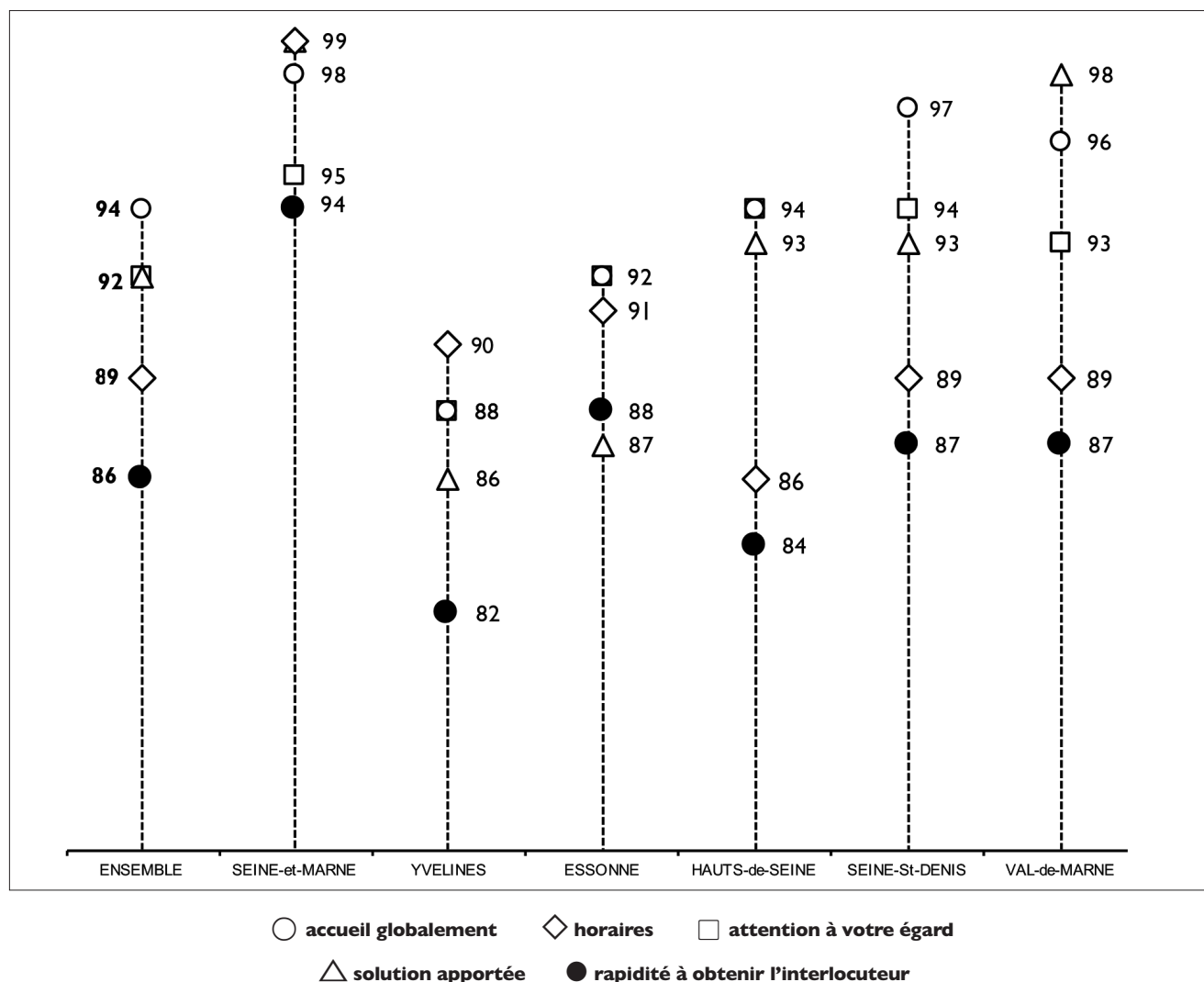
14.

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

ENSEMBLE Base : personnes déclarant avoir été en relation avec le service clientèle par téléphone, soit 38% de l'échantillon	2013	2014	2015	2016	2017			
	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TRÈS SATISFAIT (%)	ASSEZ SATISFAIT (%)	TOTAL PAS SATISFAIT (%)
... de l'accueil globalement	91	91	93	96	94	42	52	5
... de l'attention à votre égard	87	90	91	91	92	41	51	8
... de la solution ou réponse apportée	87	89	89	90	92	43	49	8
... des horaires	86	88	92	91	89	34	55	8
... de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	69	81	82	84	86	31	55	12

Trop peu d'utilisateurs du Val-d'Oise (moins de 50) ayant fait appel au service clientèle par téléphone – et bien que 100 % d'entre eux aient manifesté leur satisfaction –, il n'est pas prudent d'interpréter graphiquement ce résultat.

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT : TOTAL SATISFAIT



LA PERCEPTION DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

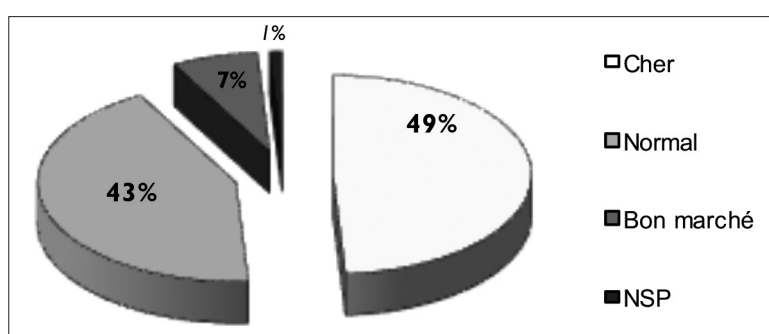
15.

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

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

ENSEMBLE:	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
... cher	66	62	65	60	60	61	72	64	57	62	60	52	47	49
... normal	30	33	31	37	37	35	25	30	36	33	34	42	46	43
... bon marché	4	5	4	3	3	4	3	6	7	5	5	5	6	7
Nsp	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	1	1

ENSEMBLE 2017

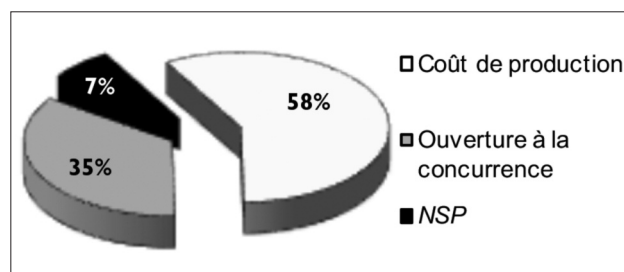


L'ORIGINE DE L'ÉVOLUTION DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

16.

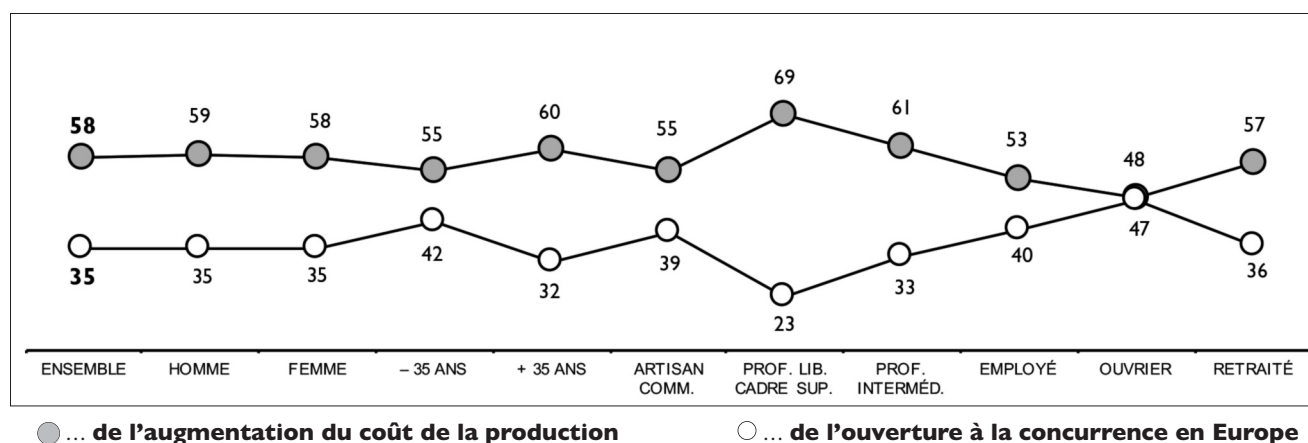
En ce qui concerne le prix de l'électricité, avez-vous le sentiment que l'évolution des prix est la conséquence... ?

ENSEMBLE:	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
... de l'augmentation du coût de la production	70	63	62	64	58
... de l'ouverture à la concurrence (en Europe)	26	32	31	31	35
Nsp	4	5	7	5	7



L'ÉVOLUTION DES PRIX DÉPEND...

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

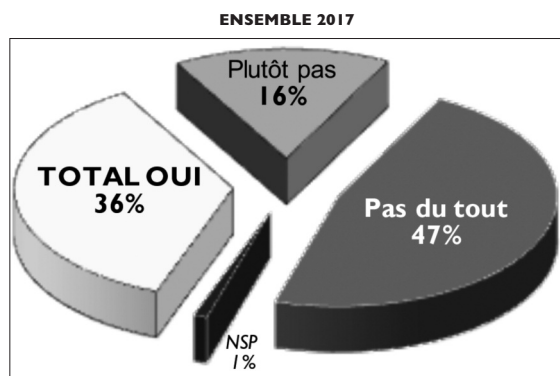


L'ATTENTION PORTÉE AUX TAXES FIGURANT SUR LES FACTURES

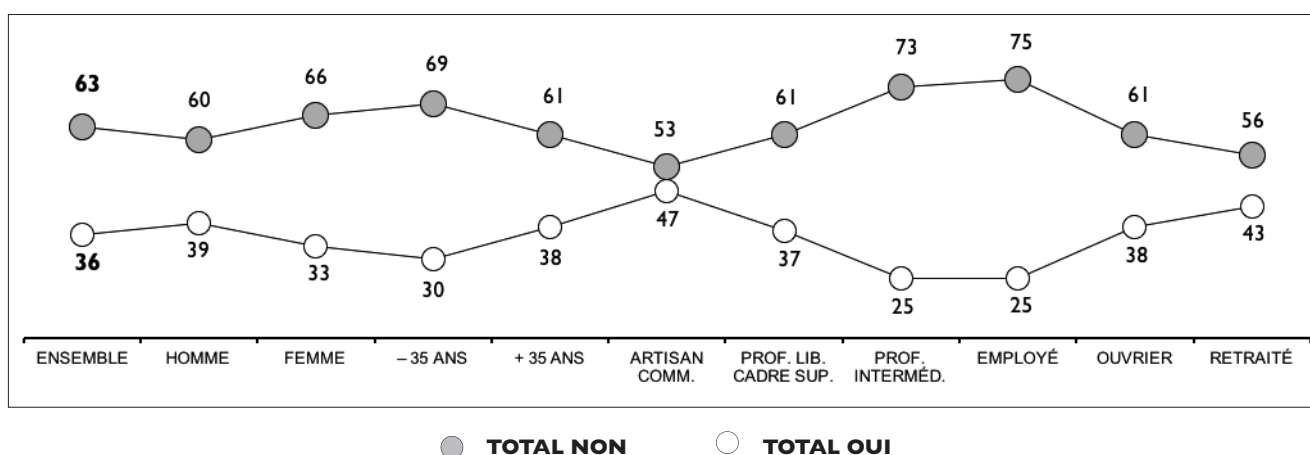
17.

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

ENSEMBLE	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL OUI	2017	ASSEZ PLUTÔT	TOTAL NON
	(%)	(%)	TOTAL OUI (%)	(%)	(%)	(%)	OUI TOUT À FAIT (%)	(%)	(%)
	44	34	44	38	39	36	19	17	63



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

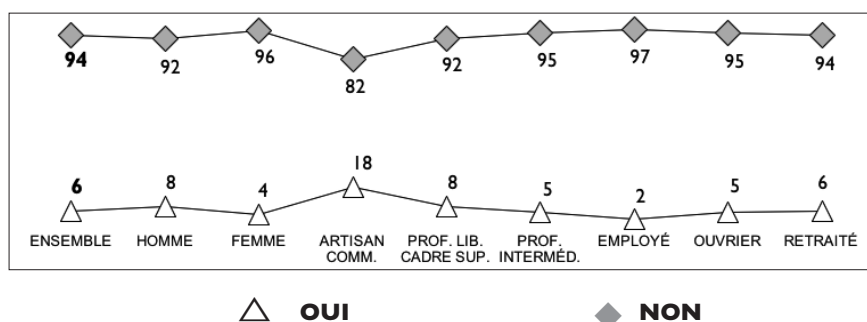


LA CONNAISSANCE DE LA SIGNIFICATION ET DE L'USAGE DE LA CSPE

18.

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

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
NON	96	93	94	91	94
OUI	4	7	6	9	6



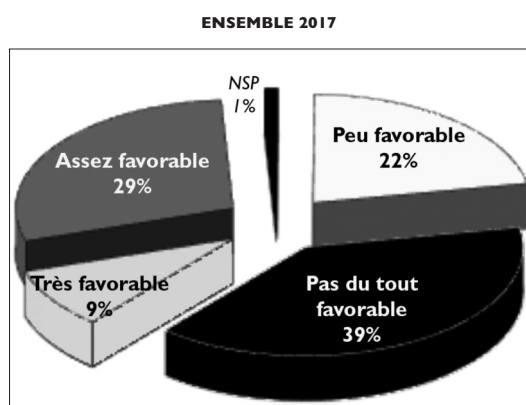
L'ADHÉSION À UNE AUGMENTATION DE LA CSPE

19.

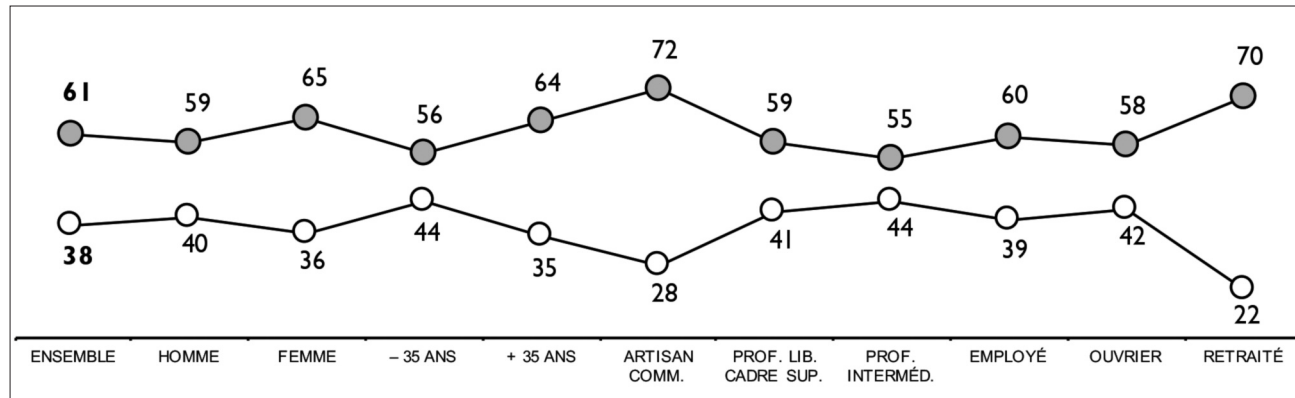
La CSPE, Contribution au service public de l'électricité, sert à financer, notamment, le développement des énergies renouvelables (solaire, éolien,...).

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

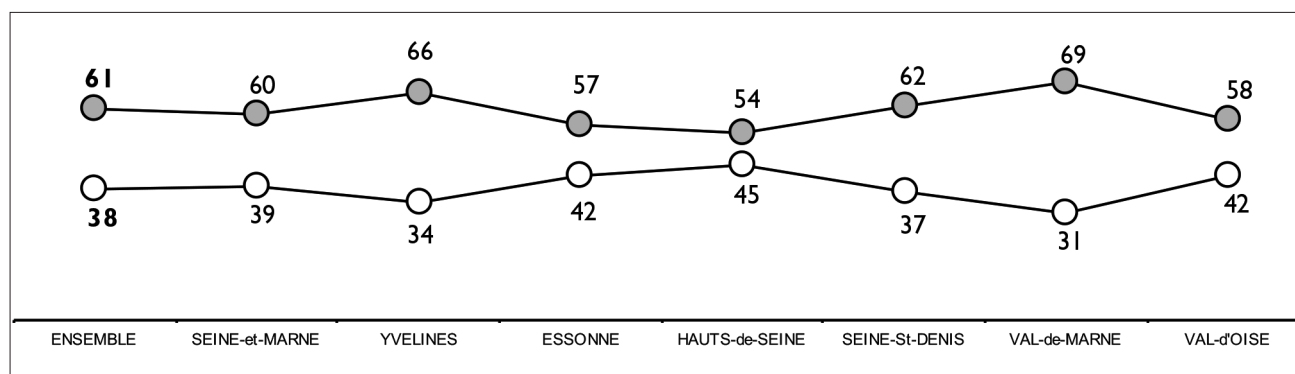
ENSEMBLE	OUI TRÈS FAVORABLE (%)	OUI ASSEZ FAVORABLE (%)	TOTAL FAVORABLE (%)	PEU FAVORABLE (%)	PAS DU TOUT FAVORABLE (%)	TOTAL PAS FAVORABLE (%)
2013	5	23	28	21	51	72
2014	5	23	28	26	45	71
2015	7	24	31	24	44	68
2016	7	23	30	22	47	69
2017	9	29	38	22	39	61



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



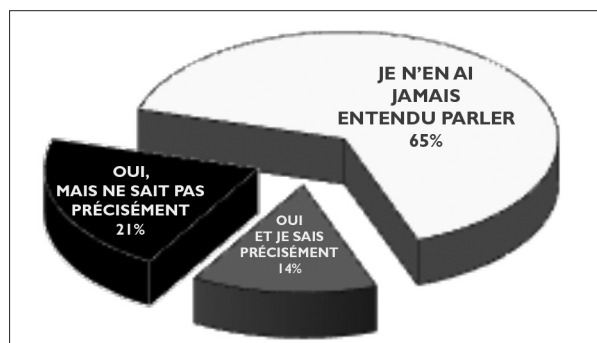
● TOTAL PAS FAVORABLE ○ TOTAL FAVORABLE

LA NOTORIÉTÉ DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

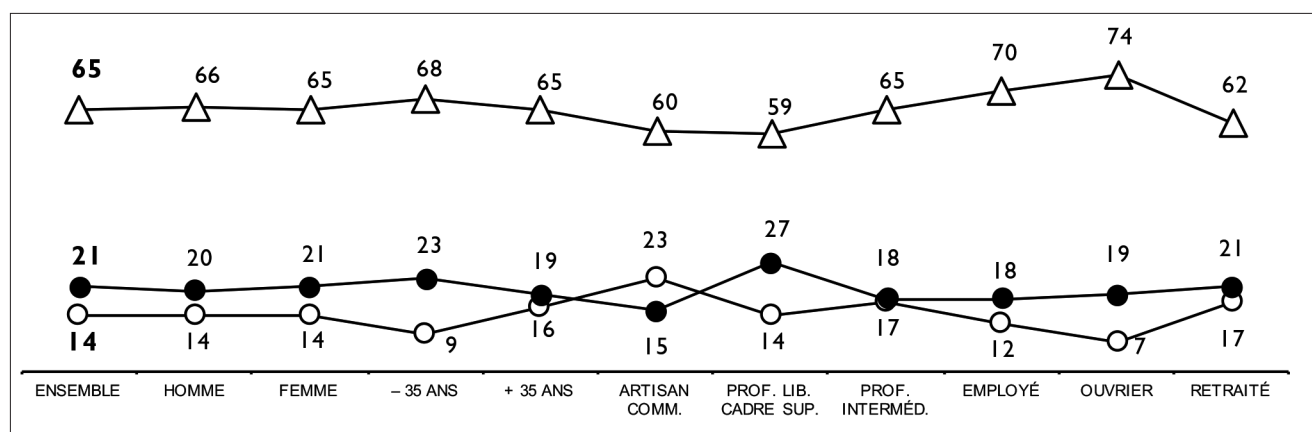
20.

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

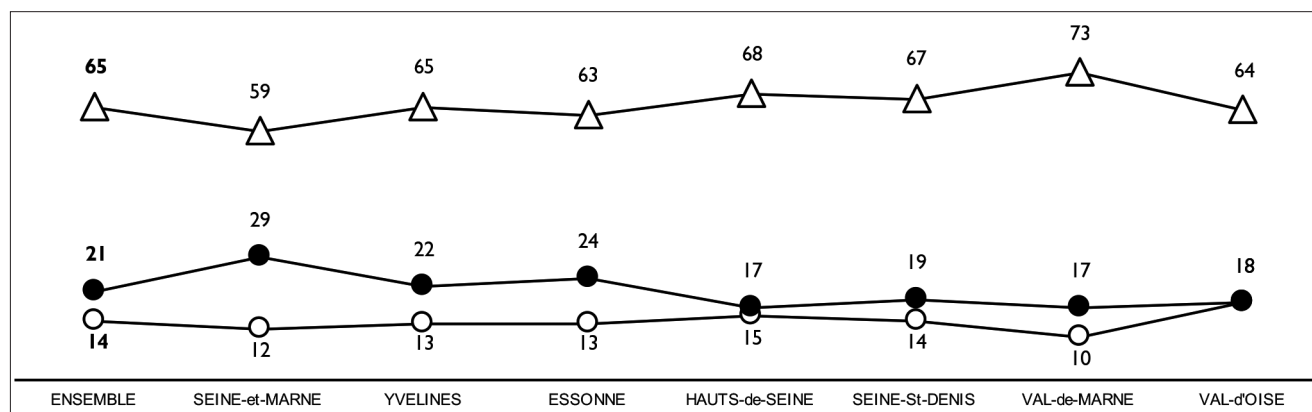
ENSEMBLE	OUI ET JE SAIS PRÉCISÉMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	OUI MAIS JE NE SAIS PAS VRAIMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	TOTAL OUI (%)	JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
2013	19	29	48	52
2014	14	29	43	57
2015	14	23	37	63
2016	16	21	37	63
2017	14	21	35	65



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



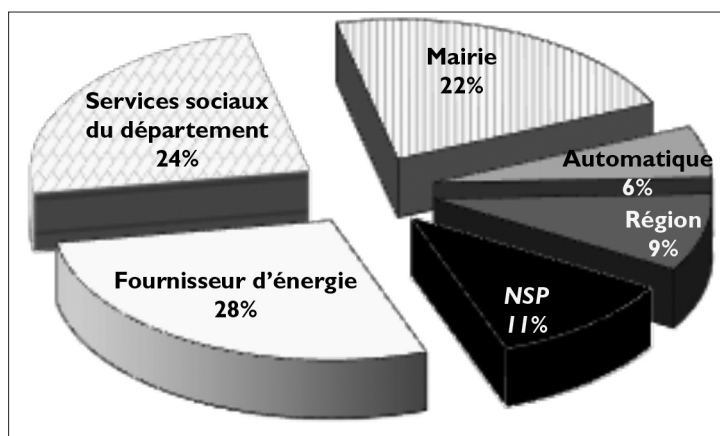
○ Oui, sait précisément ● Oui, mais ne sait pas de quoi il s'agit △ N'a jamais entendu parler

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

21.

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

Base : personnes ayant déclaré en avoir entendu parler, soit 35% de l'échantillon	LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE (%)	LES SERVICES SOCIAUX DU DÉPARTEMENT (%)	LA MAIRIE (%)	C'EST AUTOMATIQUE (%)	LA RÉGION (%)	NE SAIT PAS (réponse non suggérée) (%)
2014	30	28	24	4	4	10
2015	37	24	18	10	4	7
2016	32	27	21	7	8	5
2017	28	24	22	6	9	11



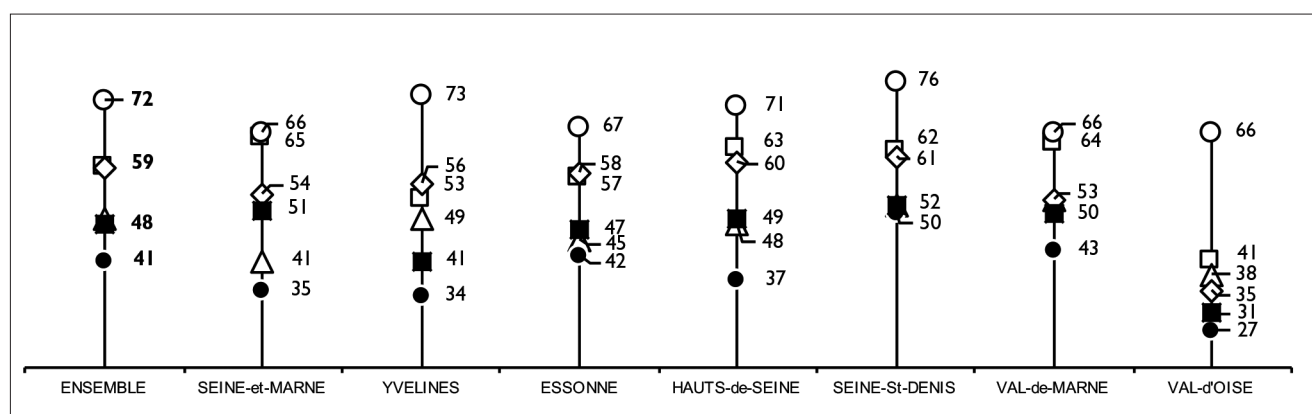
LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DE SON FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



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

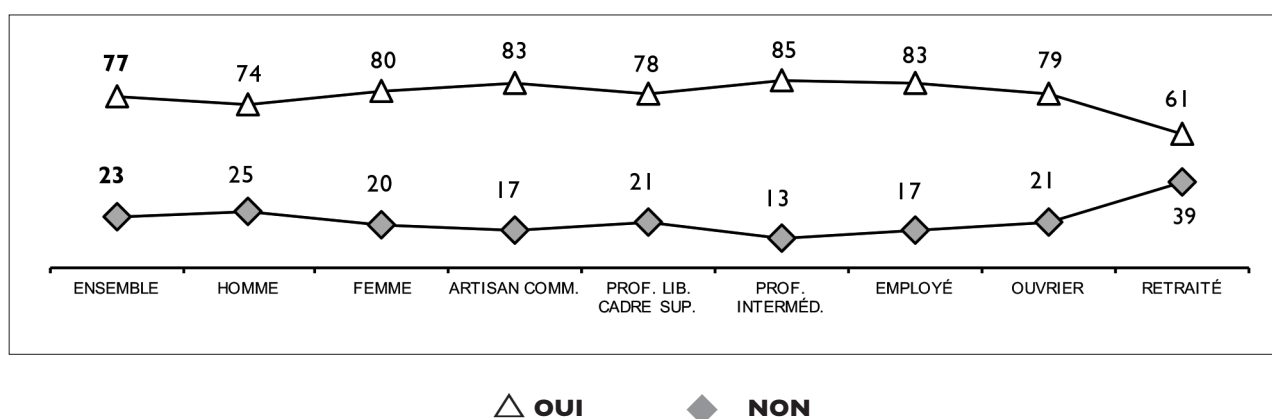
LE SOUHAIT D'ACCÉDER À SON PROFIL DE CONSOMMATION EN TEMPS RÉEL

23.

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

ENSEMBLE	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
OUI	82	85	74	78	72	77
NON	18	15	25	22	27	23
Nsp	—	—	1	—	1	—

VENTILATION PAR SEXE ET PROFESSION

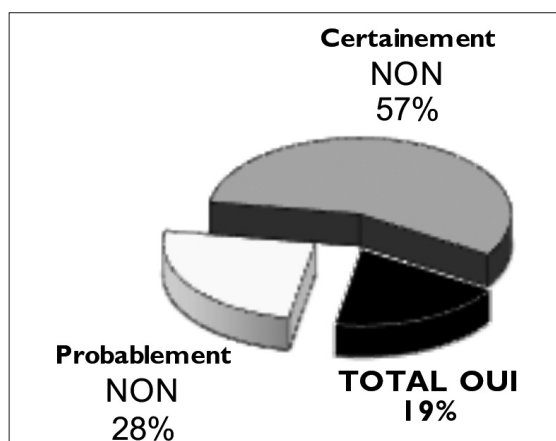


24.

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

ENSEMBLE	OUI CERTAINEMENT (%)	OUI PROBABLEMENT (%)	TOTAL OUI (%)	PROBABLEMENT NON (%)	CERTAINEMENT NON (%)	TOTAL NON (%)
2013	5	17	22	23	55	78
2014	3	18	21	27	52	79
2015	2	12	14	31	55	86
2016	2	12	14	28	57	85
2017	5	14	19	25	56	81

ENSEMBLE 2017



LES PERTURBATIONS DE DISTRIBUTION OBSERVÉES

25.

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

ENSEMBLE	SOUVENT					RAREMENT					JAMAIS				
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
... des variations de tension (baisse d'éclairage)	5	4	4	4	3	28	27	29	29	21	67	69	67	67	75
... des coupures brèves (inférieures à 3 mn)	3	3	1	3	2	41	36	36	35	34	56	61	63	62	64
... des coupures longues (plus de 3 mn)	2	2	1	2	1	29	32	29	28	27	69	66	70	70	72

26.

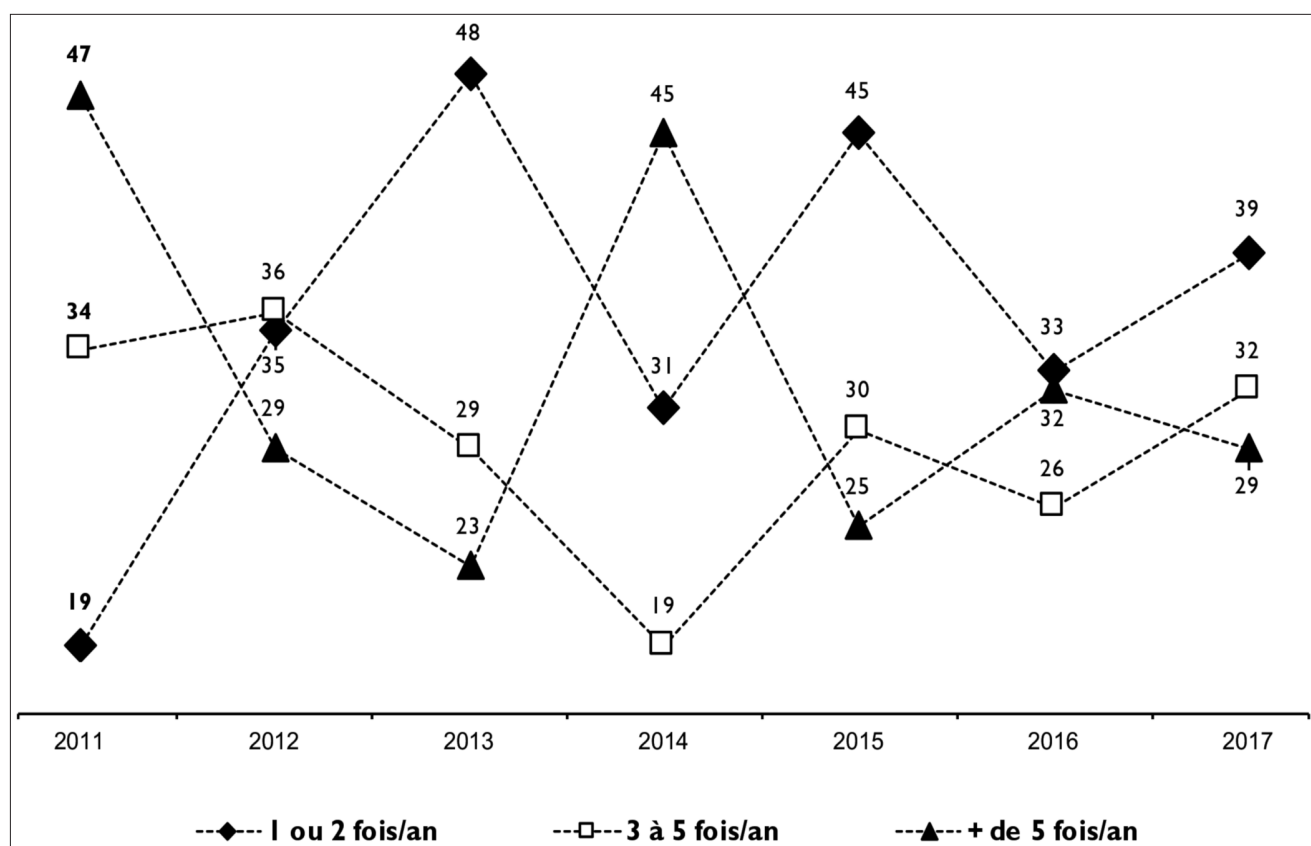
Et diriez-vous qu'en général ce type de coupures se produit chaque année...

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

ENSEMBLE Base : personnes ayant souvent constaté des coupures (brèves ou longues), soit 3% de l'échantillon	UNE OU DEUX FOIS					TROIS À CINQ FOIS					+ DE CINQ FOIS				
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
	48	31	45	33	39	29	19	30	26	32	23	45	25	32	29

FRÉQUENCE DES COUPURES

ÉVOLUTION DEPUIS 2011

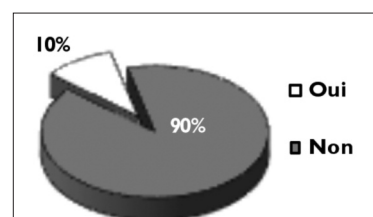


L'INTERVENTION D'ENEDIS AU DOMICILE

27.

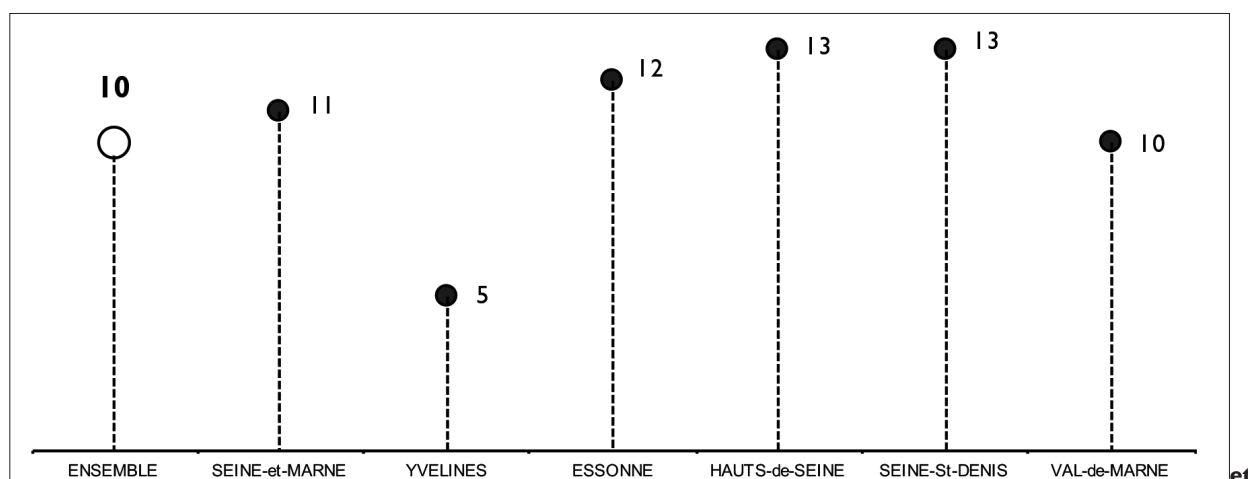
Des interventions d'Enedis (ex ERDF) ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois ?

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
OUI	7	5	8	7	8	5	5	6	10
NON	93	95	92	93	92	95	95	94	90



TOTAL OUI

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



Trop peu d'utilisateurs du Val-d'Oise (moins de 50) ayant connu des interventions d'ERDF à leur domicile (100 % d'entre eux ont répondu par la négative), il n'est pas prudent d'interpréter graphiquement ce résultat.

28.

Et, lorsque des interventions d'Enedis (ex ERDF) 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	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL PAS SATISFAIT
Base : personnes déclarant avoir eu des interventions d'Enedis à leur domicile, soit 10 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	très satisfait (%) assez satisfait (%)	(%)
TOTAL SATISFAIT								
... de la qualité du travail effectué	89	92	83	90	92	86	90 43 47	7
... du délai d'intervention	80	87	72	88	75	89	85 41 44	13
... des informations fournies	70	79	59	89	92	84	79 33 46	19
... du rendez-vous proposé	73	78	68	81	72	74	77 41 36	20
... de la ponctualité au rendez-vous	76	89	73	92	90	72	74 35 39	21

L'UTILITÉ DE L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES ÉLECTRIQUES

29.

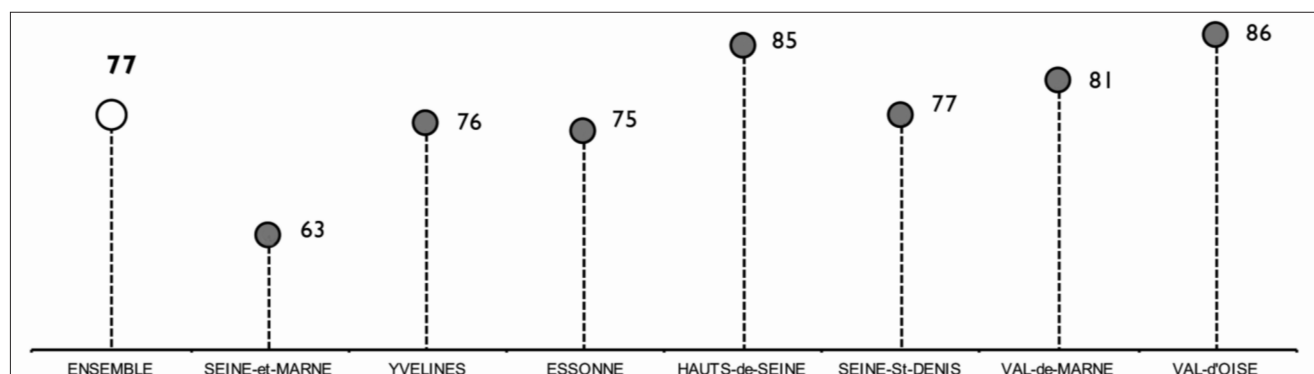
Pensez-vous qu'il est utile d'enterrer les lignes électriques qui existent dans les rues de votre commune ?

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



OUI, C'EST UTILE

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



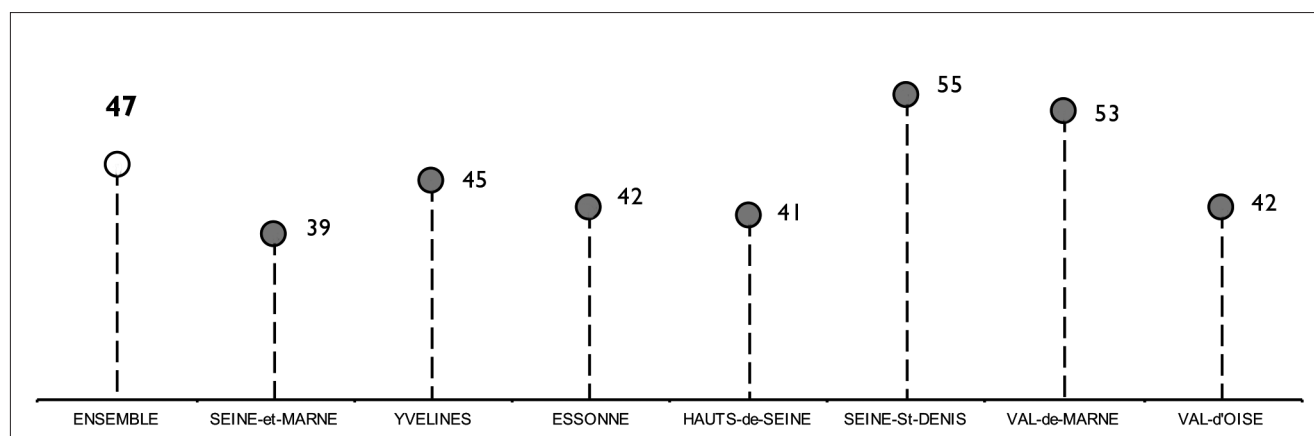
30.

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

ENSEMBLE	2012 (%)	2013 (%)	2014 TOTAL IMPORTANTE (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 TOTAL IMPORTANTE (%)	très importante (%)	assez importante (%)	TOTAL PAS IMPORTANTE (%)
	45	46	43	47	46	47	15	32	52

TOTAL OUI, C'EST UNE GÊNE IMPORTANTE

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

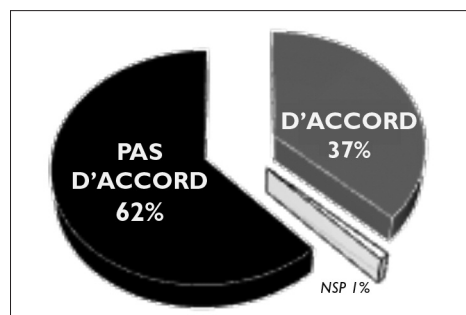


LA DISPOSITION À PARTICIPER FINANCIÈREMENT AUX ENFOUSSEMENTS DES LIGNES AÉRIENNES ÉLECTRIQUES SUR SA COMMUNE

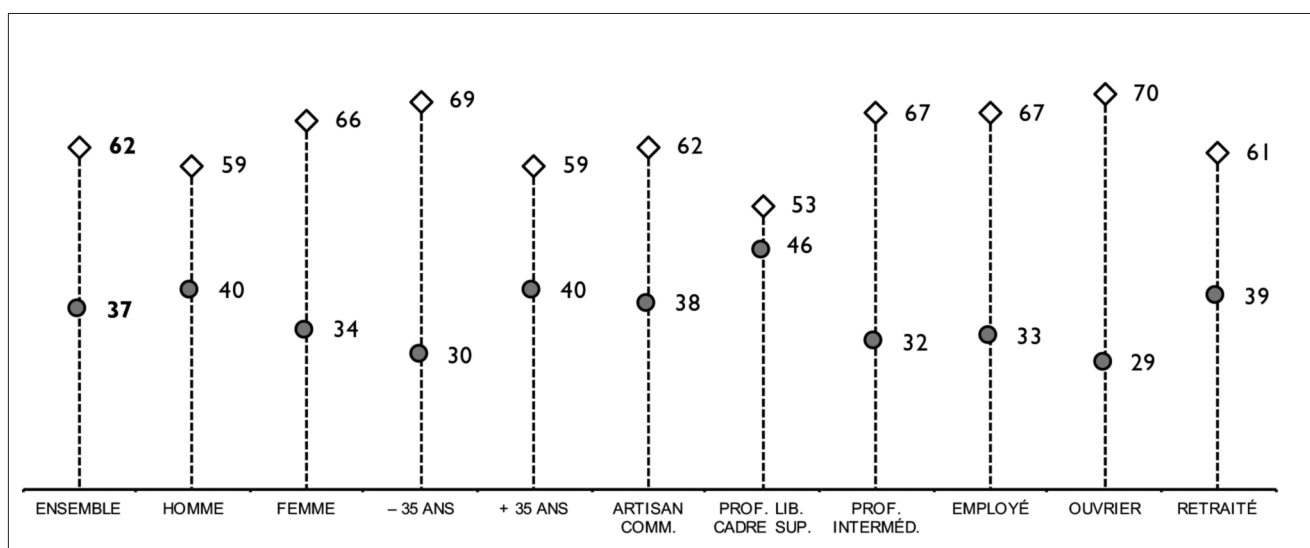
31.

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

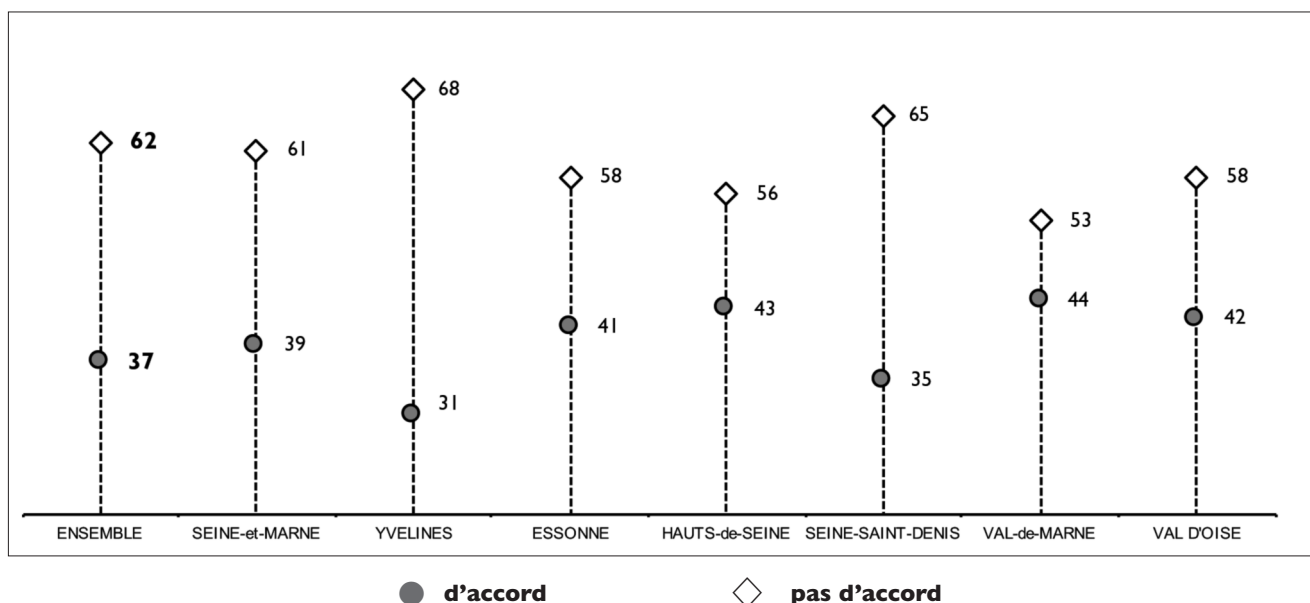
ENSEMBLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
D'ACCORD	48	53	47	40	35	37	37
PAS D'ACCORD	48	44	53	59	65	63	62



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



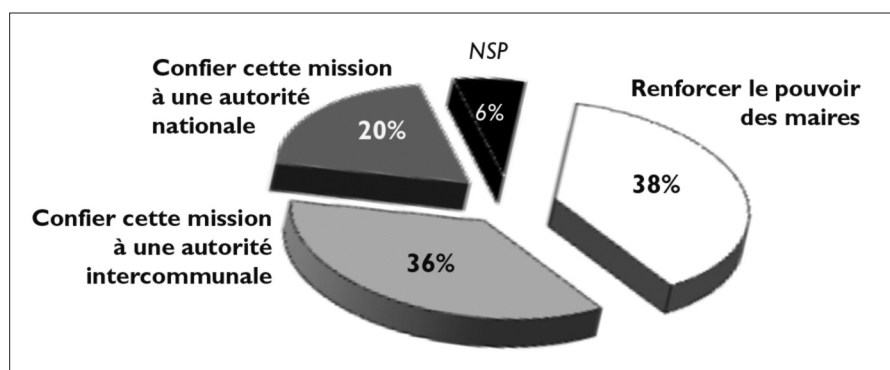
LE CHOIX EN MATIÈRE DE CONTRÔLE POUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

32.

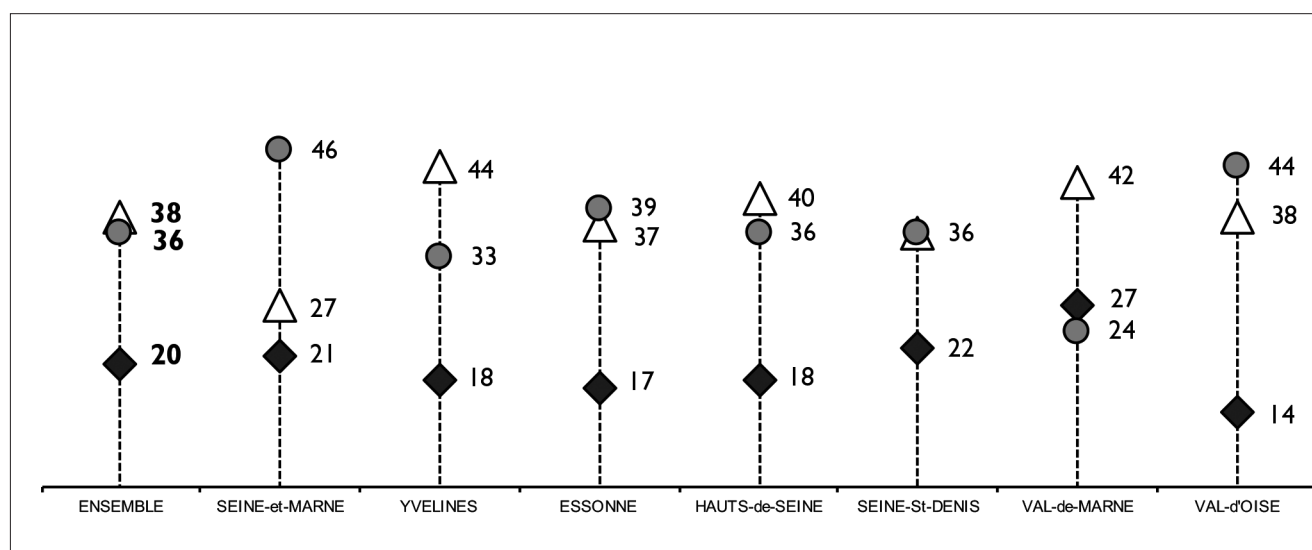
Le maire ou son représentant dispose d'un pouvoir de contrôle des installations du service public de la distribution de l'électricité. Pour garantir cette mission de service public, devrait-on plutôt... ?

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)
... renforcer le pouvoir de contrôle des maires ou de leurs représentants locaux	50	53	53	52	41
... retirer ce pouvoir aux maires pour le confier à une autorité de régulation indépendante	50	47	46	47	35
... confier cette mission à une autorité nationale	non posée				23
N _{SP}	-	-	1	1	1

ENSEMBLE	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
... confier cette mission à une autorité intercommunale à l'échelle régionale	34	40	35	36
... renforcer le pouvoir des maires ou de leurs représentants locaux	43	37	38	38
... confier cette mission à une autorité nationale	19	20	23	20
N _{SP}	4	3	4	6



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



△ renforcer le pouvoir de contrôle des maires

● confier cette mission à une autorité intercommunale

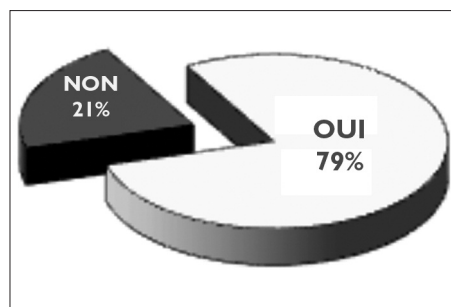
◆ confier cette mission à une autorité nationale

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

33.

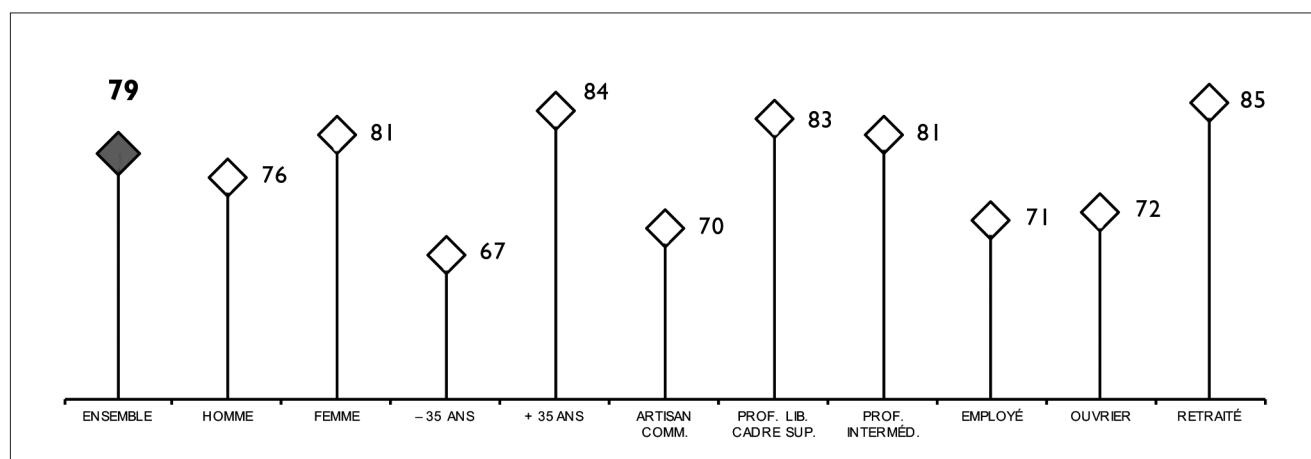
Vous-même, dans votre vie quotidienne, cherchez-vous à maîtriser votre consommation d'électricité?

ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	87	90	89	88	88	87	83	79	79
NON	13	10	10	12	12	13	17	21	21
Nsp	—	—	1	—	—	—	—	—	—



OUI, CHERCHE À MAÎTRISER SA CONSOMMATION

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



34.

Si oui, de quelle façon?

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017
Base: personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 79 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
En changeant votre matériel (lampes, électroménager, chaudière)	60	51	60	60	61
En changeant vos habitudes de tous les jours	59	64	61	59	54
En baissant votre chauffage	33	23	29	25	30
En améliorant l'isolation de votre logement	26	29	25	23	23

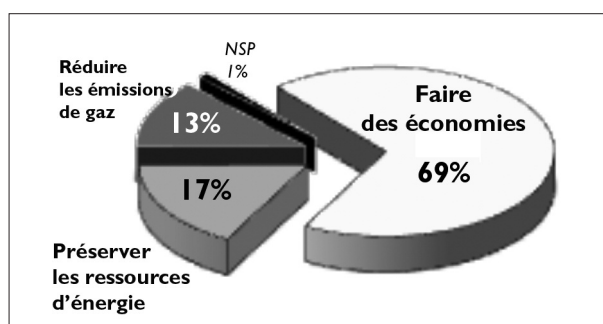
Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

LA PRINCIPALE MOTIVATION POUR MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

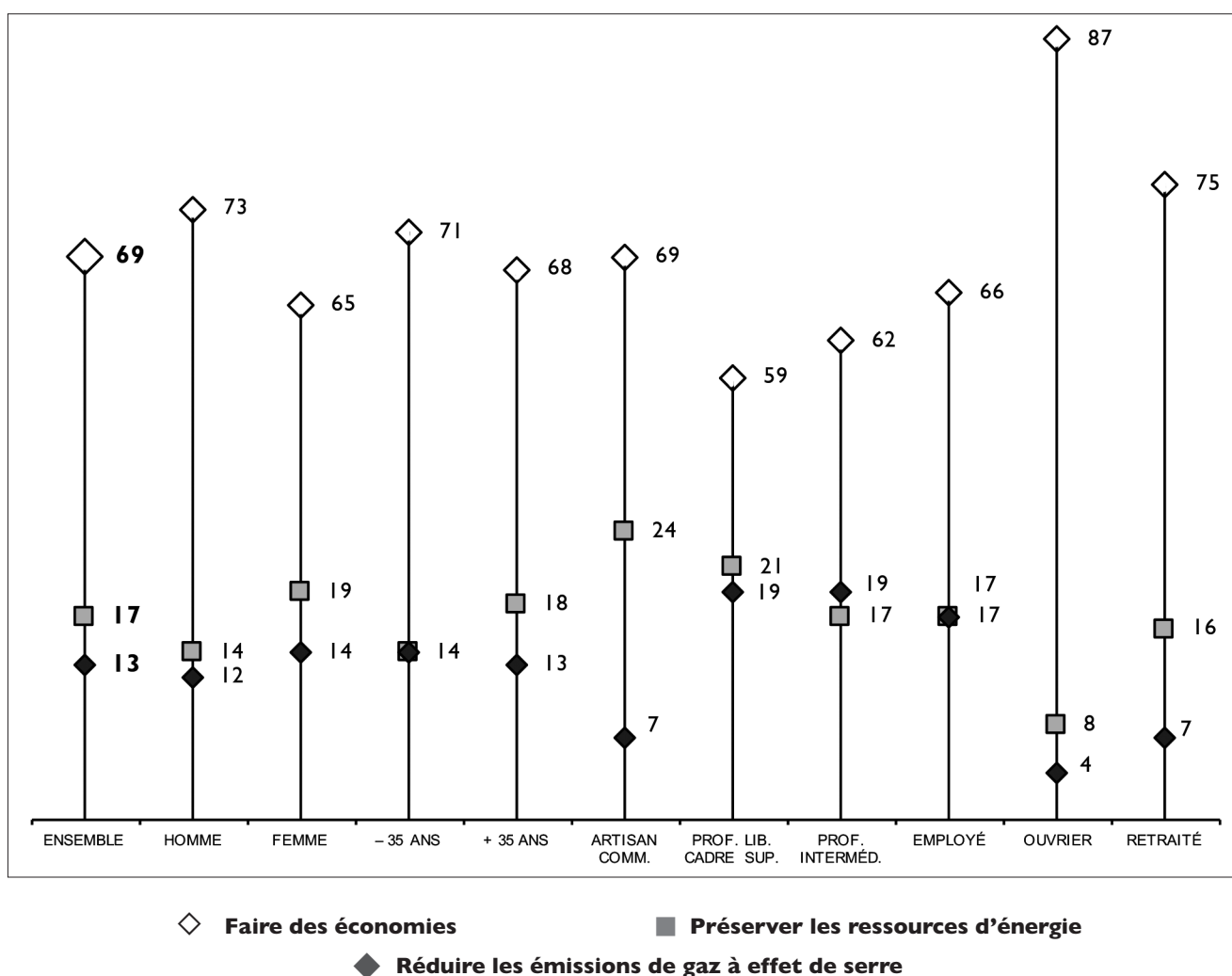
35.

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

ENSEMBLE Base : personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation d'électricité dans la vie quotidienne, 79% de l'échantillon	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Pour faire des économies	61	77	73	73	76	78	70	73	69
Pour préserver les ressources d'énergie	20	11	15	14	10	11	12	12	17
Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	18	11	11	12	13	11	18	14	13
Parce que les pouvoirs publics incitent à le faire	1	1	1	1	1	—	—	1	1



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

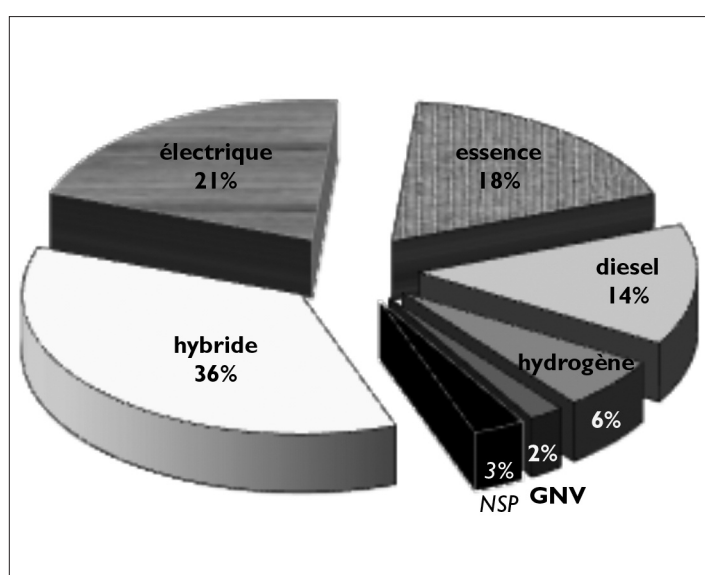


LE MOTEUR PRIVILÉGIÉ DANS LE CADRE D'UN ACHAT DE VOITURE

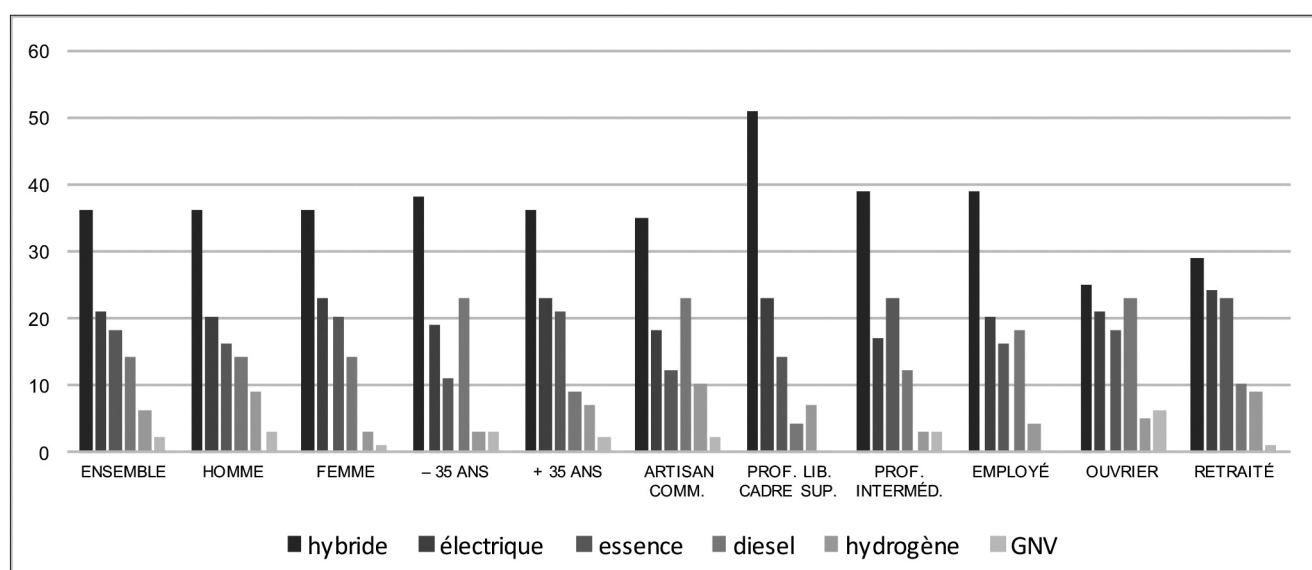
36.

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

ENSEMBLE	2017 (%)
moteur hybride	36
moteur électrique	21
moteur essence	18
moteur diesel	14
moteur hydrogène	6
moteur GNV (gaz naturel véhicule)	2
NSP	3



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES SOURCES D'ÉNERGIE JUGÉES LES MOINS POLLUANTES

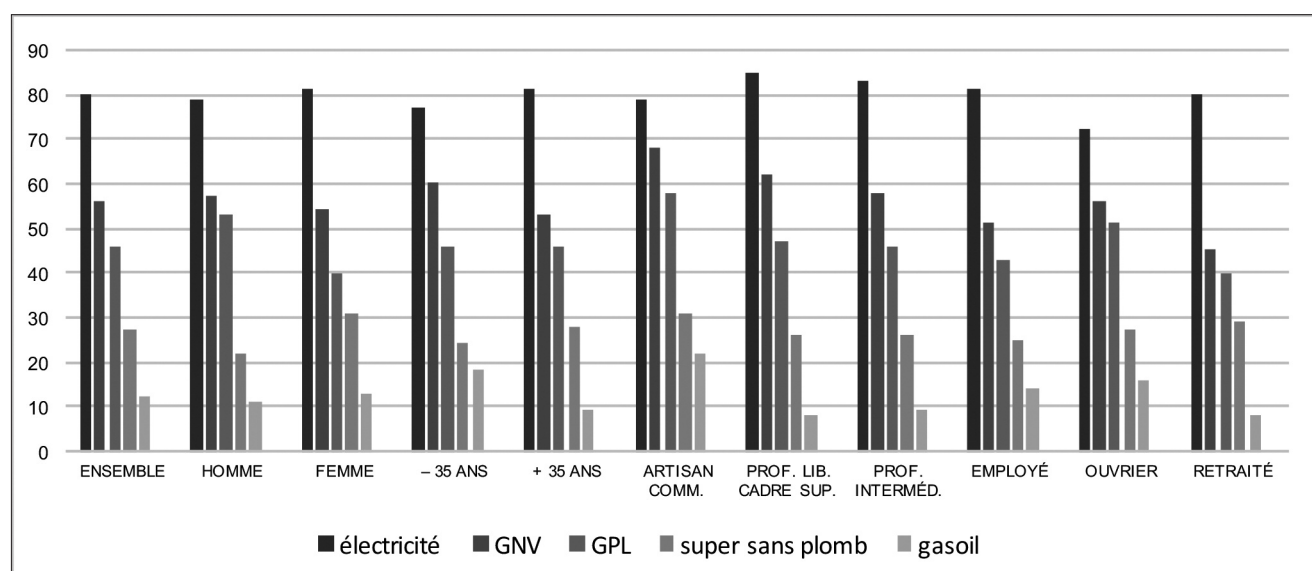
37.

Quelles sont, selon vous, les trois carburants ou sources d'énergie les moins polluantes (les moins émettrices de particules fines dans l'atmosphère)?

ENSEMBLE	2017 (%)
L'électricité	80
Le GNV (gaz naturel, biogaz)	56
Le GPL (gaz de pétrole liquéfié)	46
Le super sans plomb	27
Le gasoil	12
NSP	4

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



ÉTUDE DE SATISFACTION 2017 – VAGUE 2I

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE GAZ

PROFIL DES UTILISATEURS

LA NATURE DU GAZ UTILISÉ

I.

Dans votre foyer, utilisez-vous... ?

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Base: 2073 répondants	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Le gaz naturel, dit « gaz de ville »	46	62	47	49	50	45	46	47	44
Le gaz en bouteille	6	14	7	5	3	5	7	4	6
Ni l'un ni l'autre (réponse non suggérée)	48	24	46	46	47	50	47	49	50

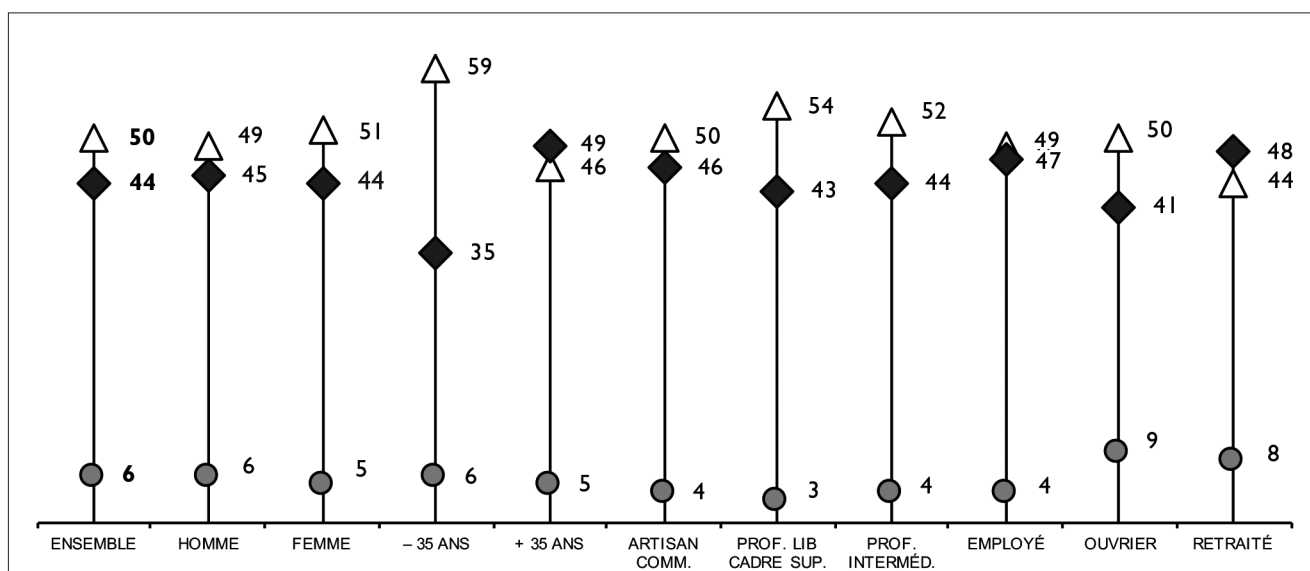
UTILISE...

◆ ... LE GAZ NATUREL

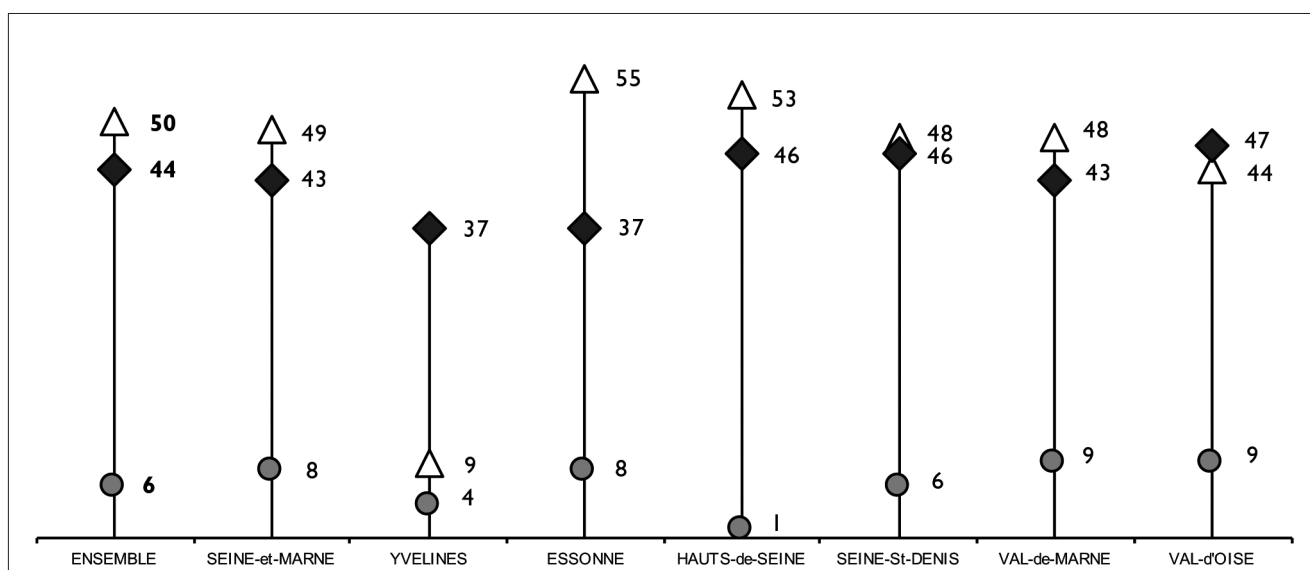
● ... LE GAZ EN BOUTEILLE

△ ... NI L'UN NI L'AUTRE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

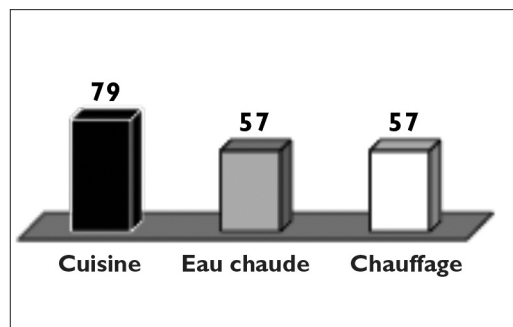


LES DIFFÉRENTS USAGES DU GAZ À SON DOMICILE

2.

Pour quel(s) usage(s) ?

ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Base : personnes ayant déclaré utiliser le gaz (1 132 pers.), soit 50 % de l'échantillon									
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cuisine	87	81	82	81	81	80	79	80	79
Eau chaude	56	61	61	62	66	60	57	59	57
Chauffage	54	70	60	58	60	59	54	58	57

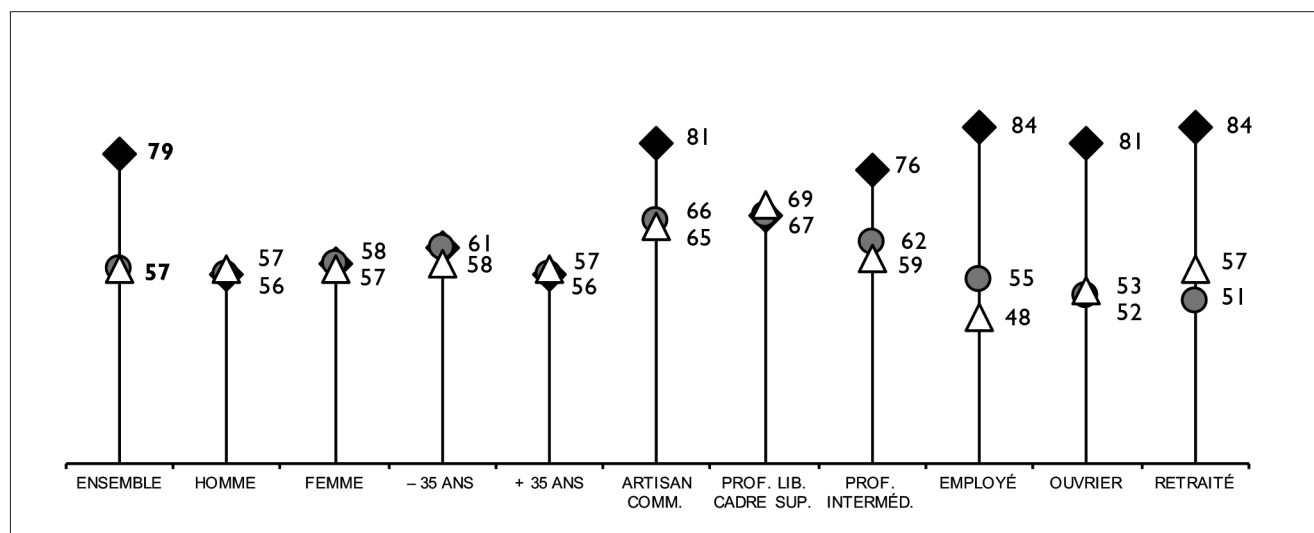


Total supérieur à 100 : les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.

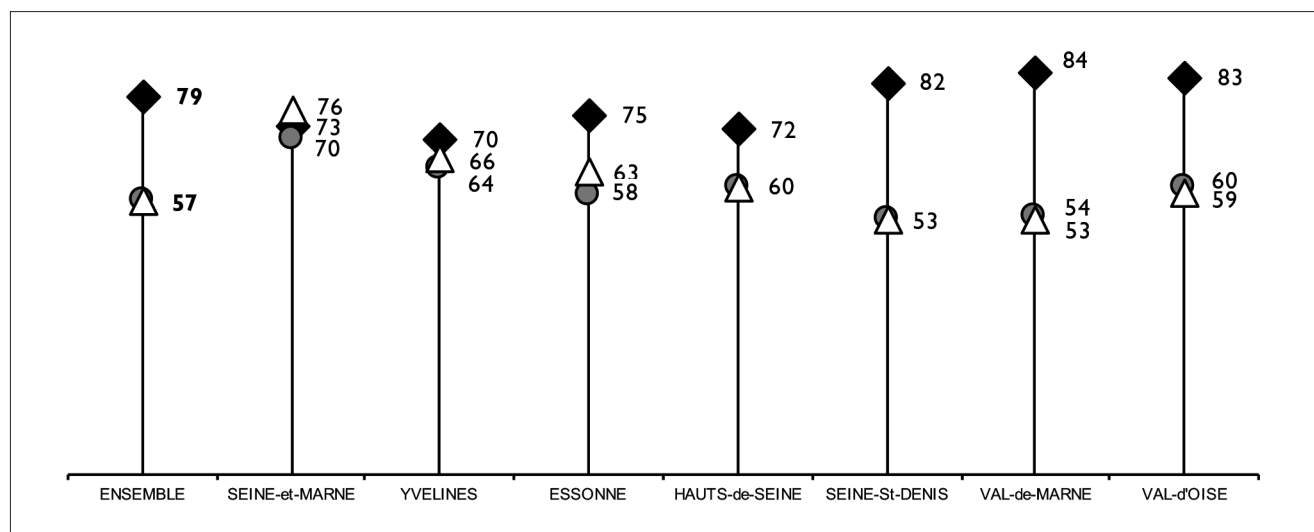
LES USAGES DU GAZ

◆ CUISINE ● EAU CHAUDE △ CHAUFFAGE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



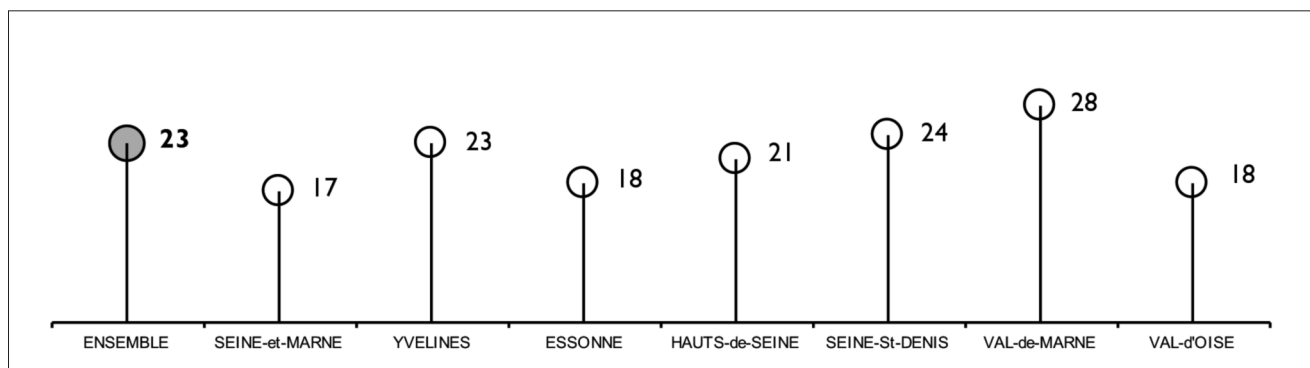
LE RACCORDEMENT DES NON-UTILISATEURS DU GAZ

3.

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

ENSEMBLE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Base : personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz (naturel ou en bouteille), soit 50% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	19	18	21	18	20	16	10	14	15	20	24	20	21	23
NON	79	81	78	81	80	83	85	84	84	77	73	75	75	70
NSP	2	1	1	1	—	1	5	2	1	3	3	5	4	7

NON-UTILISATEURS RACCORDÉS VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

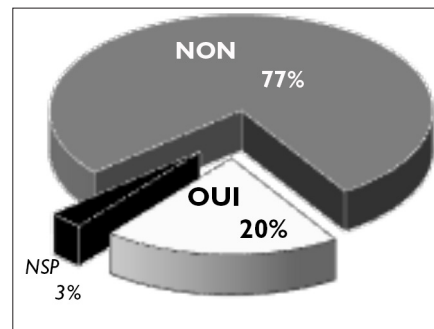


LE SOUHAIT DES NON-UTILISATEURS D'ÊTRE RACCORDÉS AU GAZ NATUREL

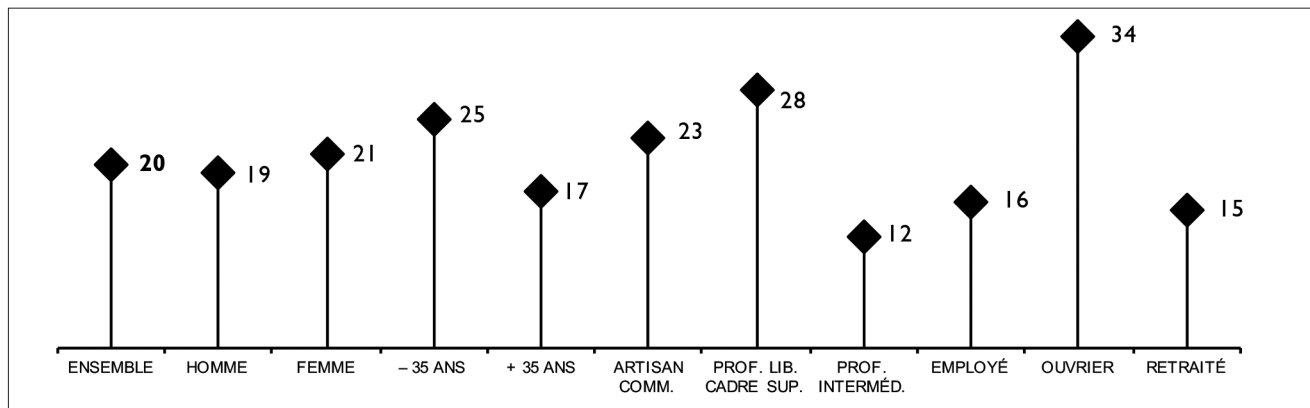
4.

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

ENSEMBLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Base : personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz en bouteille et ne pas être raccordées au gaz naturel, soit 35 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	16	22	25	29	24	22	28	20
NON	84	77	75	70	75	77	71	77
NSP	—	1	—	1	1	1	1	3



OUI: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



L'OUVERTURE DES MARCHÉS

L'IMPACT DU LIBRE CHOIX DU FOURNISSEUR DANS DIFFÉRENTS DOMAINES

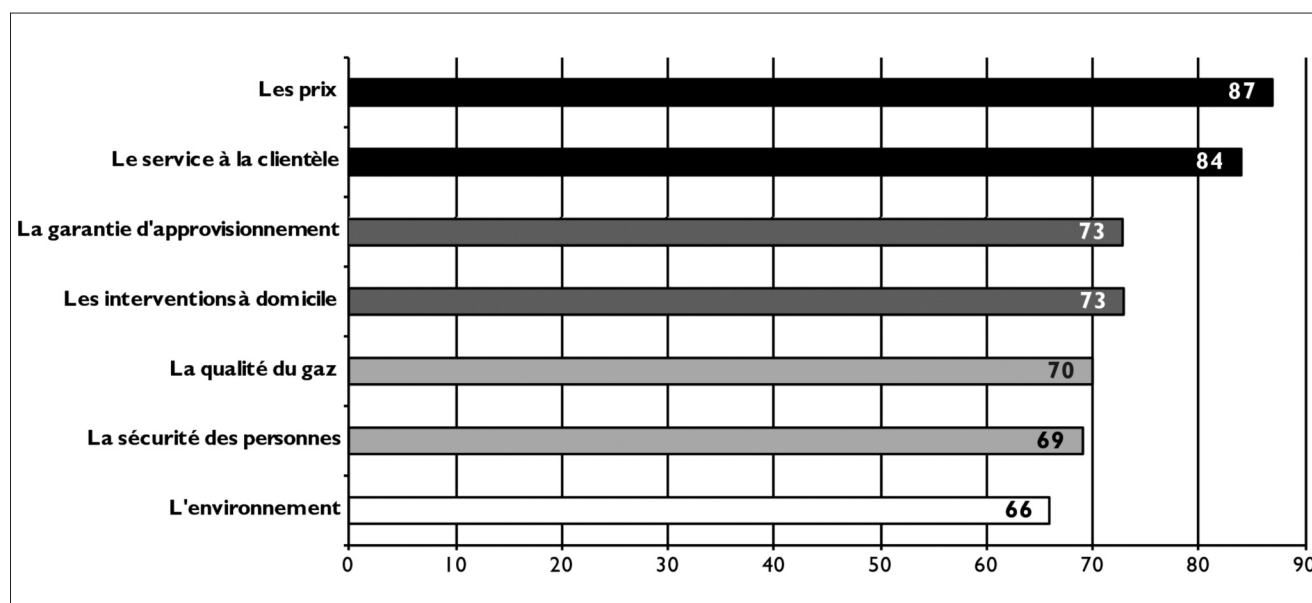
5.

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

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

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

ENSEMBLE 2016: UNE BONNE CHOSE



L'OPINION SUR ENGIE EN TANT QU'INSTITUTION

6.

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

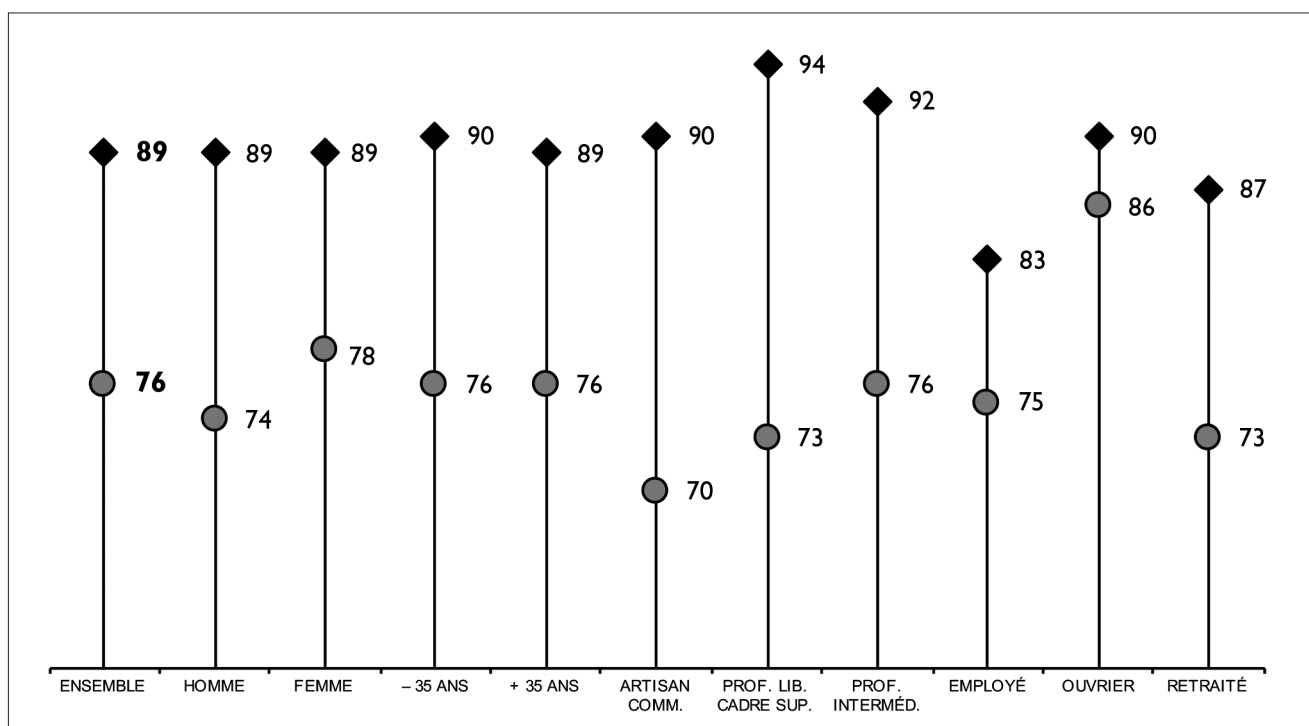
ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
	TOTAL D'ACCORD								TOTAL D'ACCORD	TOUT À FAIT	PLUTÔT
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	D'ACCORD	D'ACCORD
... est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle	80	83	80	79	88	85	87	89	89	49	40
... est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général	70	62	73	71	85	83	75	75	76	28	48

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

LES PRINCIPALES RAISONS D'AVOIR CHANGÉ DE FOURNISSEUR

8.

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

Question ouverte: réponses non suggérées

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017
Question ouverte (réponses non suggérées) posée aux personnes ayant changé de fournisseur de gaz, soit 22% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... en raison d'un prix plus avantageux	84	82	86	73	75
... pour une garantie sur la stabilité des prix	non citée	16	19	14	8
... on m'a démarché, on me l'a proposé	-----	non citée	-----	14	5
... pour avoir un seul fournisseur	12	1	7	8	5
... pour une meilleure qualité de service	non citée	3	2	8	5
... en raison de déménagement	3	2	3	3	3
... je n'étais pas satisfait	-----	non citée	-----	4	2
... parce que le marché est ouvert	-----	non citée	-----	2	1
Total des autres raisons (recueillant moins de 1 % de citations)	6	6	3	4	4

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

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

LE FOURNISSEUR DE GAZ ACTUEL

9.

Qui est votre fournisseur actuel?

Question ouverte précodée, réponses non suggérées

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
ENGIE (ex GDF Suez)	86	86	84	82	76	77	69	66	73
EDF	9	6	9	10	13	13	17	19	11
Direct Énergie	1	3	1	1	3	2	4	4	4
Poweo-Direct Energie	—	1	1						
Direct Énergie	1	3	1	1	3	2	4	4	4
Poweo-Direct Energie	—	1	1						
ENI (anciennement Altergaz)	—	1	1	1	3	3	3	4	3
Autre	4	2	2	3	2	2	2	2	3
NSP	—	1	2	3	3	3	5	5	6

LES PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS CHANGER DE FOURNISSEUR

10.

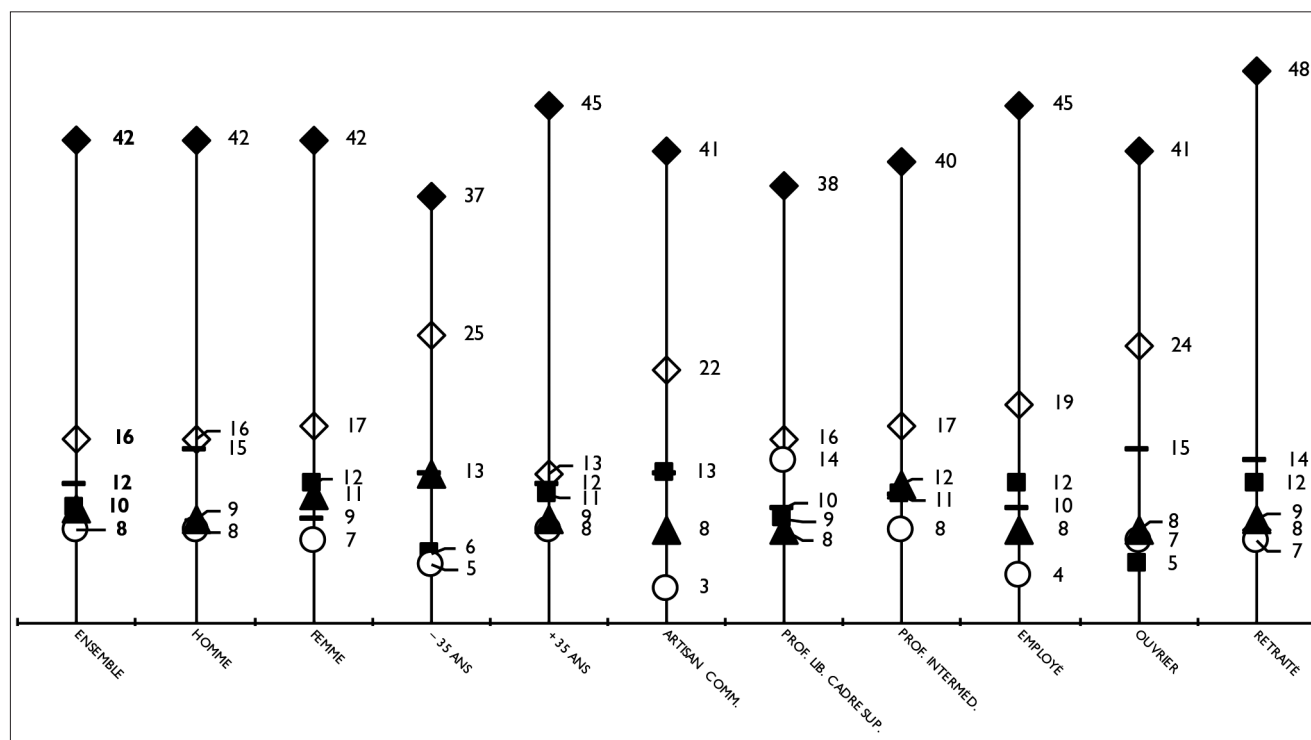
Pour quelle raison principale n'avez-vous pas changé de fournisseur? En premier? En second?

ENSEMBLE Base : personnes n'ayant pas changé de fournisseur, soit 78% de l'échantillon	TOTAL CITATIONS						TOTAL CITATIONS EN PREMIER 2017	CITÉ
	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	(%)	(%)
Parce que vous êtes satisfait des services de votre fournisseur	55	51	56	61	63	65	60	42
Parce que vous n'êtes pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes, donc vous préférez attendre	39	43	39	35	38	33	31	16
Parce que vous souhaitez conserver le tarif actuel	26	25	22	26	30	22	28	12
Parce que vous craignez de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	35	37	32	33	22	25	27	10
Parce que c'est compliqué de changer de fournisseur	21	25	26	22	22	26	23	10
Parce que vous pensez que toutes les offres seront équivalentes quel que soit le fournisseur	20	18	22	20	22	21	23	8
NSP	/	/	—	/	/	/	7	2

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

ENSEMBLE 2017 : CITATIONS "EN PREMIER"

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



◆ 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

I1.

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

ENSEMBLE : TOTAL OUI	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Pratique à utiliser	97	97	97	97	97	97	94	93	94	94	94	92	94	94	92	93
Approvisionnement garanti	91	90	92	88	84	85	79	79	81	83	82	79	82	86	81	86
Sécurité d'utilisation	77	73	76	76	80	79	75	75	76	78	74	72	76	77	71	78
Bon marché	75	79	67	61	61	62	55	57	48	55	54	57	65	70	70	76
Propre pour l'environnement	82	84	84	80	81	81	73	66	70	71	67	66	68	63	63	66

L'IMPORTANCE ACCORDÉE AUX RISQUES D'UTILISATION DU GAZ

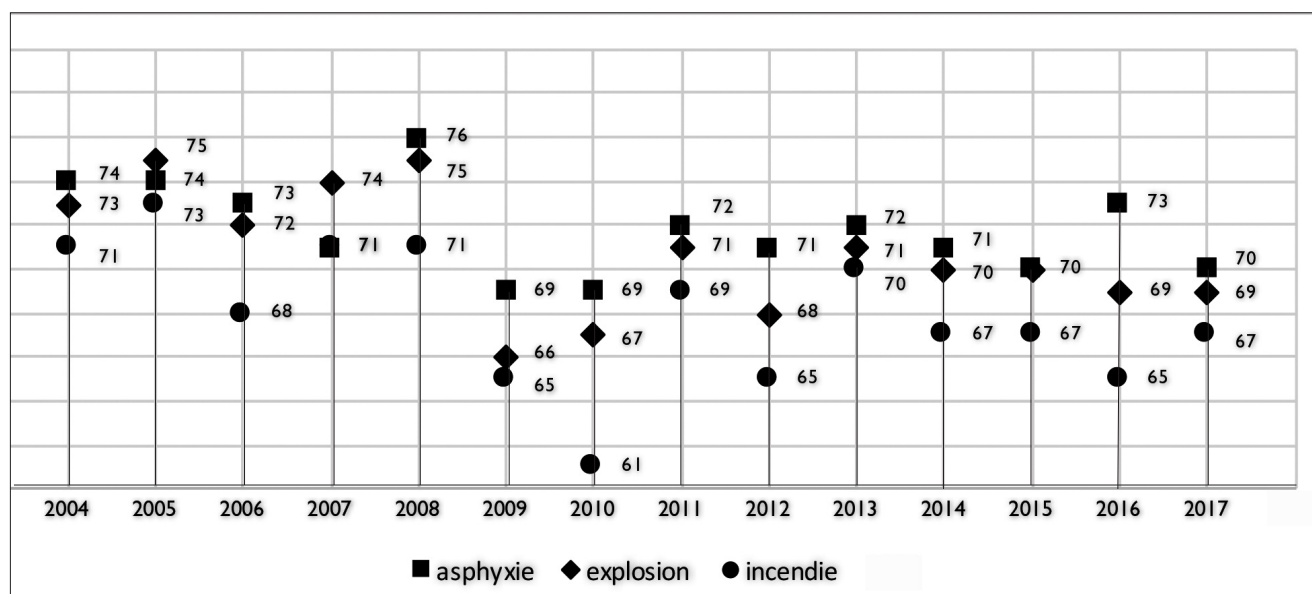
I2.

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

TOTAL IMPORTANT	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Le risque d'asphyxie	76	75	74	74	73	71	76	69	69	72	71	72	71	70	73	70
Le risque d'explosion	79	75	73	75	72	74	75	66	67	71	68	71	70	70	69	69
Le risque d'incendie	75	69	71	73	68	71	71	65	61	69	65	70	67	67	65	67
Le risque d'une coupure d'alimentation				question non posée					41	46	44	50	44	46	40	47

TOTAL IMPORTANT

ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION DES RISQUES DEPUIS 2004

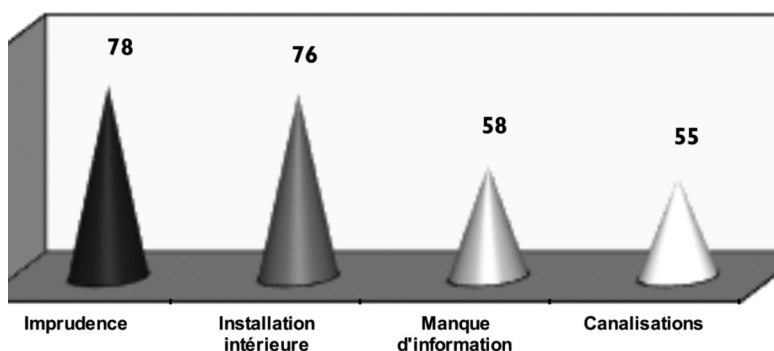


LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS AU GAZ

13.

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

ENSEMBLE	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
... d'imprudence, d'inattention	87	85	84	85	81	82	80	77	81	77	77	78	76	74	78
... de la qualité de votre installation intérieure	78	80	79	82	80	80	79	78	78	75	74	78	78	75	76
... d'un manque d'information sur les précautions à prendre	64	65	63	57	58	64	54	48	59	63	59	58	61	63	58
... des canalisations du réseau public	question non posée					65	54	74	55	53	53	57	58	59	55

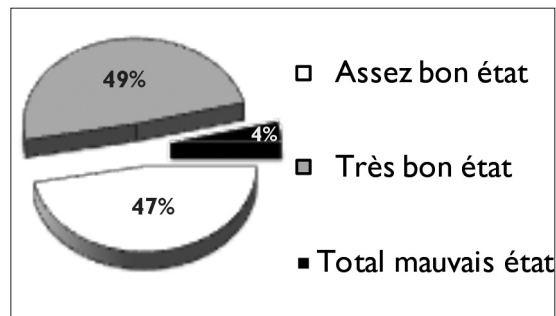


L'ÉTAT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

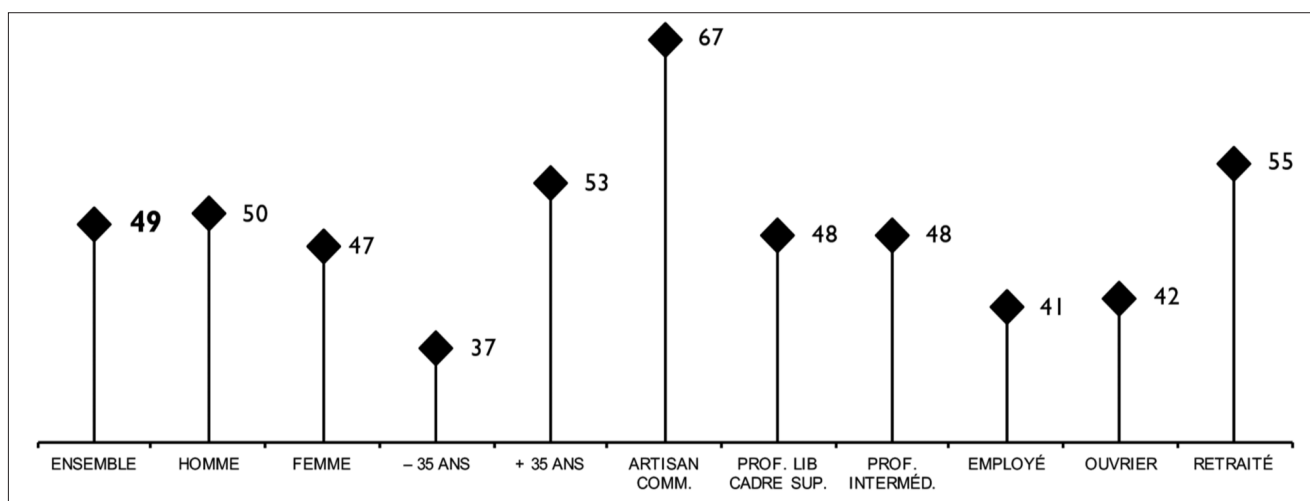
14.

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

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
TOTAL BON ÉTAT	96	99	95	95	95	94	94	93	96
En très bon état	48	49	48	48	42	46	49	46	49
En assez bon état	48	50	47	47	53	48	45	47	47
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	4	1	5	5	5	5	6	6	4
En assez mauvais état	3	1	4	4	5	4	5	5	3
En très mauvais état	1	—	1	1	—	1	1	1	1



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



LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE PAR UN PROFESSIONNEL AGRÉÉ

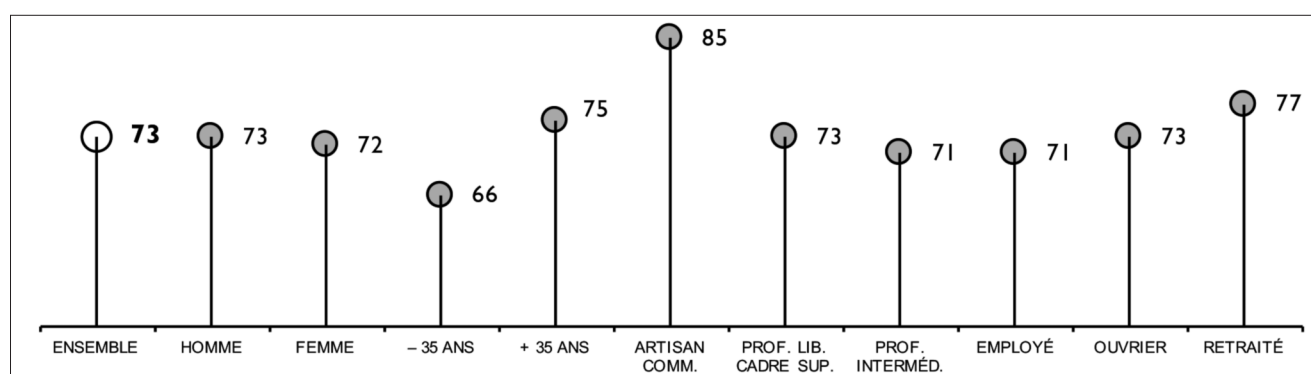
15.

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

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

A DÉJÀ FAIT VÉRIFIER SON INSTALLATION

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



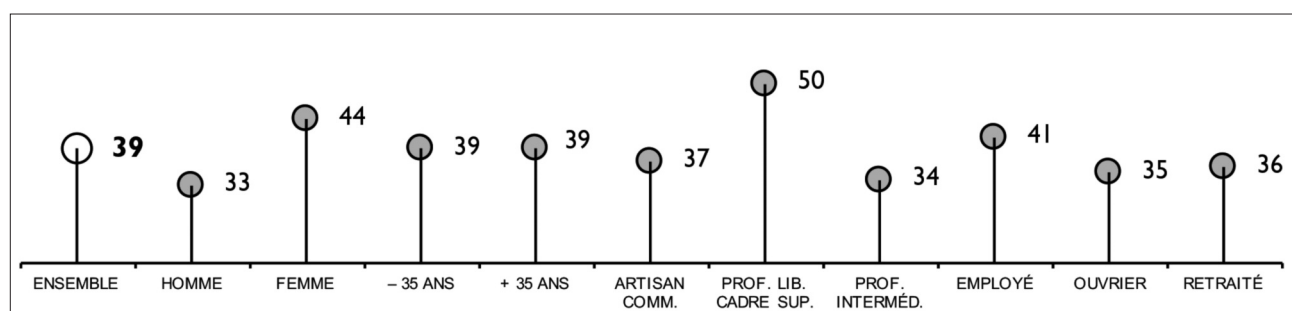
L'APPROBATION DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE DES INSTALLATIONS DE GAZ

16.

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

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
PLUTÔT FAVORABLE	41	45	39	35	39
PLUTÔT OPPOSÉ	59	55	60	65	60
NSP	—	—	1	—	1

FAVORABLE : VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES MODES DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

17.

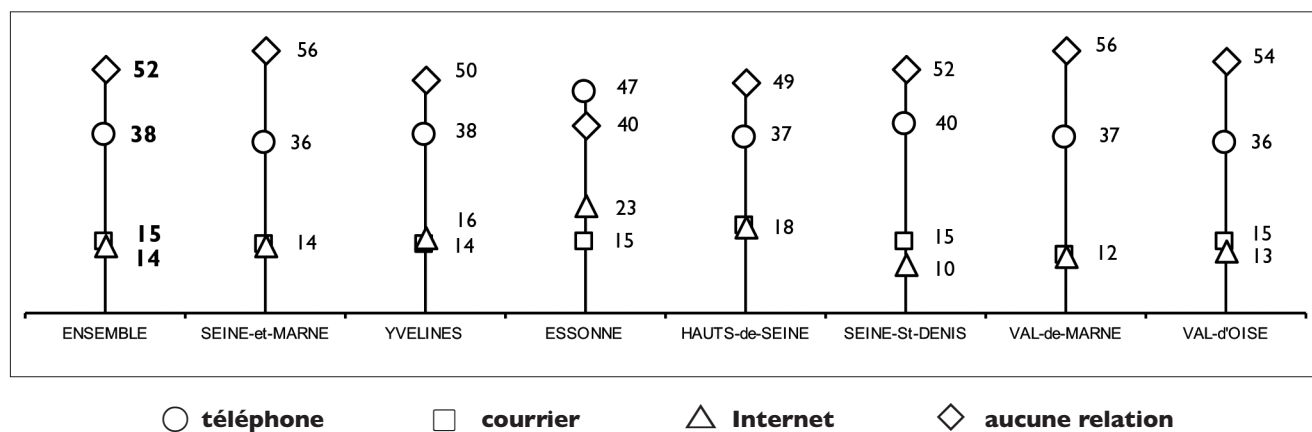
Maintenant, nous allons parler de votre fournisseur de gaz et de sa relation avec sa clientèle.

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

ENSEMBLE	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
... par téléphone	27	25	24	27	26	29	38	41	40	46	43	41	43	38	36	38
... par courrier	7	6	8	7	7	8	28	30	37	31	36	22	22	21	16	15
... par Internet							4	6	10	13	15	14	13	14	14	14
Aucune relation	66	67	70	66	65	65	49	50	43	44	40	48	41	48	51	52

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

18.

Était-ce pour... ?

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT	SEINE ET-MARNE	YVELINES	ESSONNE	HAUTS- DE-SEINE	SEINE ST-DENIS	VAL-DE MARNE	VAL D'OISE	ENSEMBLE 2017
Base : personnes n'ayant pas changé de fournisseur, soit 48%	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... des informations sur les économies d'énergie	34	33	33	39	38	39	34	38
... un problème de mise en service	40	33	28	18	27	18	19	22
... contester une facture	21	22	20	19	22	29	18	21
... un dépannage	23	23	20	19	18	14	15	18
... une coupure	15	16	21	18	16	18	15	17
... difficultés de paiement	16	9	14	11	18	12	6	13
... pour d'autres raisons	26	26	19	17	24	27	30	23

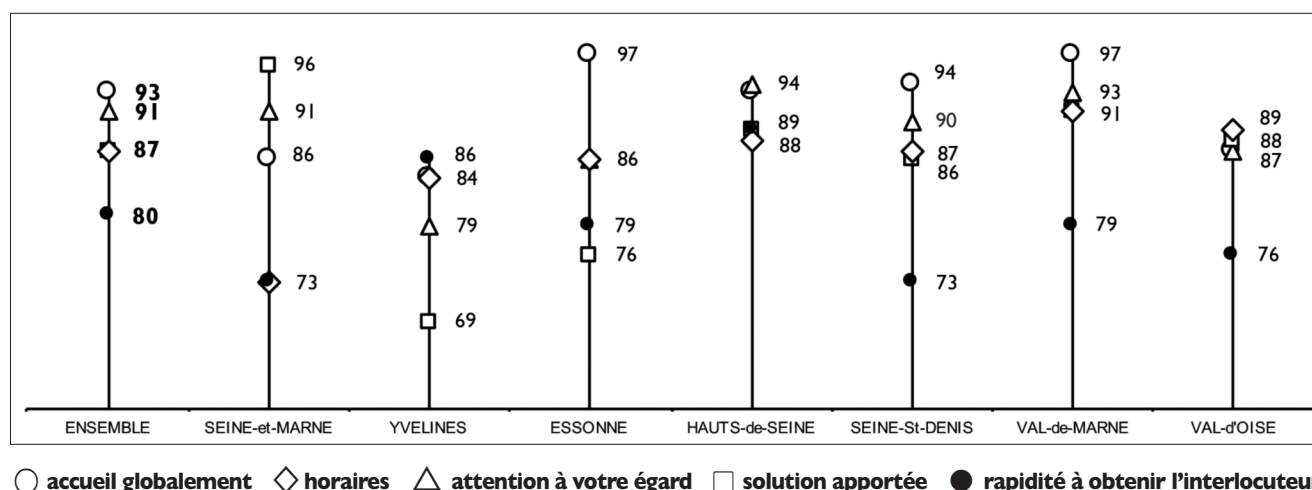
LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

19.

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

ENSEMBLE 2017	TOTAL SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT	ASSEZ SATISFAIT	TOTAL PAS SATISFAIT
Base : personnes déclarant avoir été en relation avec le service clientèle par téléphone soit 38% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)
... de l'accueil globalement	93	44	49	7
... de l'attention à votre égard	91	39	52	9
... de la solution ou réponse apportée	87	12	45	12
... des horaires	87	33	54	11
... de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	80	28	52	19

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT : TOTAL SATISFAIT



PRIX DU GAZ ET FACTURATION

PERCEPTION DU PRIX DU GAZ

20.

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

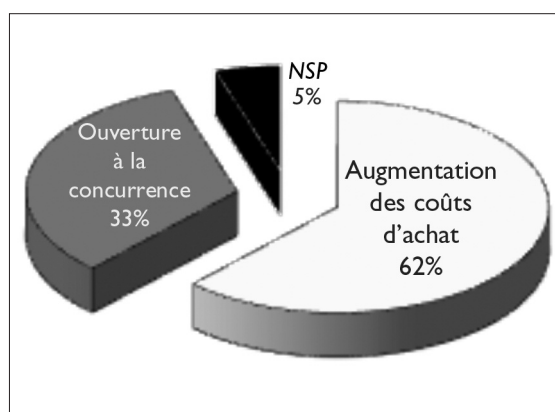
ENSEMBLE :	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
Cher	30	32	46	59	53	57	67	58	73	69	68	68	57	46	51	41
Normal	51	50	41	34	38	37	28	33	23	23	28	28	37	46	39	46
Bon marché	18	17	13	7	9	6	5	9	4	4	4	7	6	7	9	11

L'ORIGINE DE L'ÉVOLUTION DES PRIX DU GAZ

21.

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

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... de l'augmentation des coûts d'achat du gaz à l'étranger	67	67	64	67	62
... de l'ouverture à la concurrence (en Europe)	29	30	32	29	33
Nsp	4	3	4	4	5



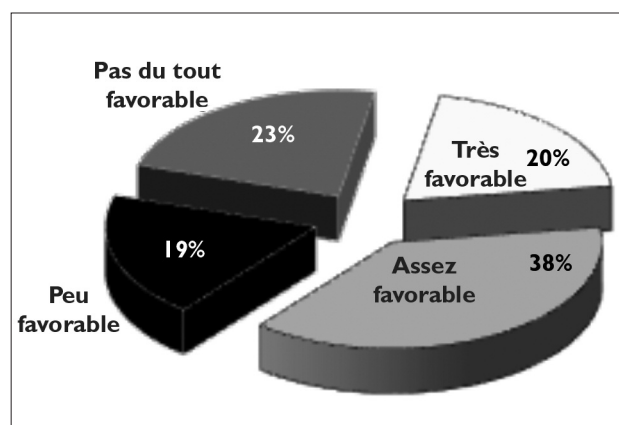
L'ADHÉSION À UNE AUGMENTATION DE LA TAXE SERVANT À FINANCER LE DÉVELOPPEMENT DU GAZ « VERT »

22.

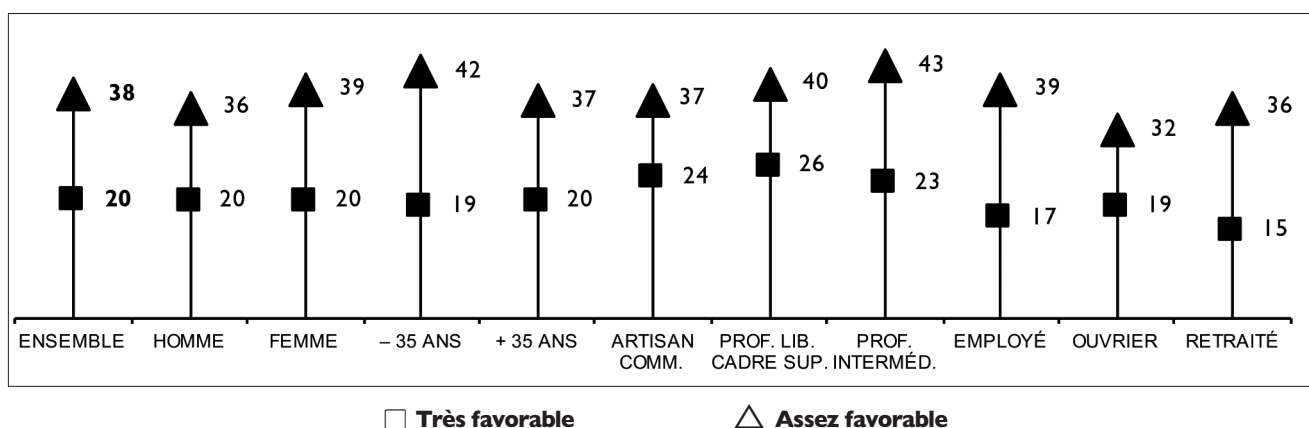
Il existe une taxe qui sert à financer le développement du gaz « vert », issu notamment de la fermentation des déchets.

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

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
TOTAL FAVORABLE	47	53	57	53	58
Très favorable	13	19	20	19	20
Assez favorable	34	34	37	34	38
TOTAL PAS FAVORABLE	53	47	43	47	42
Peu favorable	23	21	22	20	19
Pas du tout favorable	30	26	21	27	23
Nsp	—	—	—	—	—



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

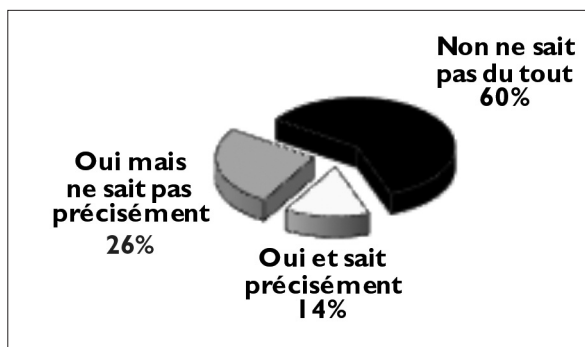


LA NOTORIÉTÉ DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

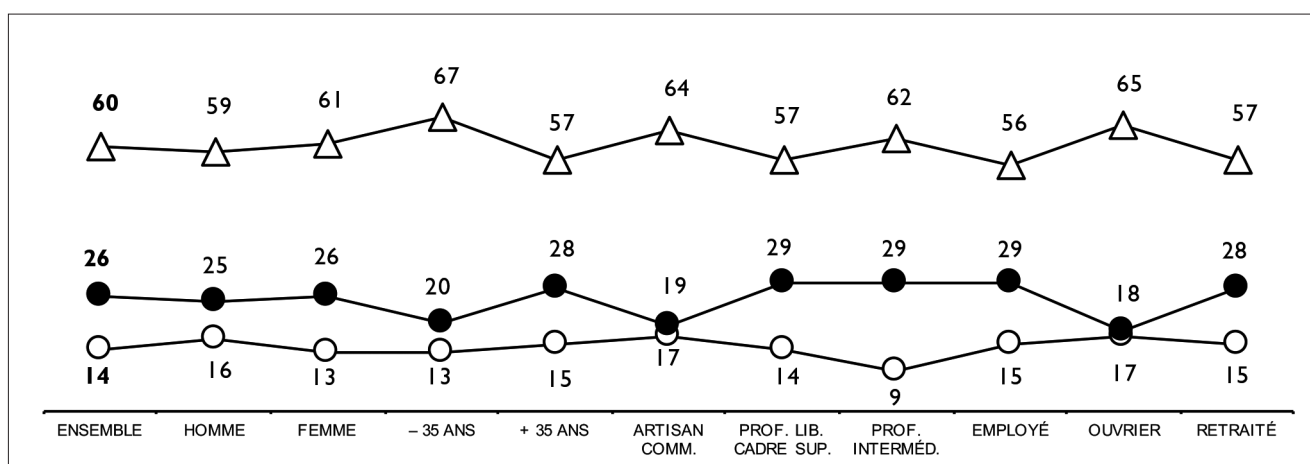
23.

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

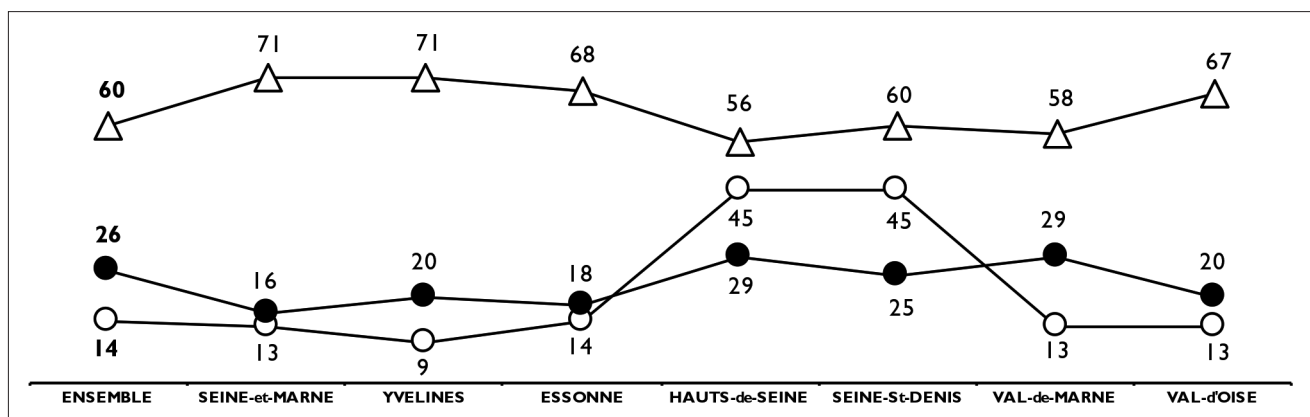
ENSEMBLE	OUI ET JE SAIS PRÉCISÉMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	OUI MAIS JE NE SAIS PAS VRAIMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	TOTAL OUI (%)	JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
2013	19	28	47	53
2014	16	32	48	52
2015	15	24	39	61
2016	14	25	39	61
2017	14	26	40	60



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



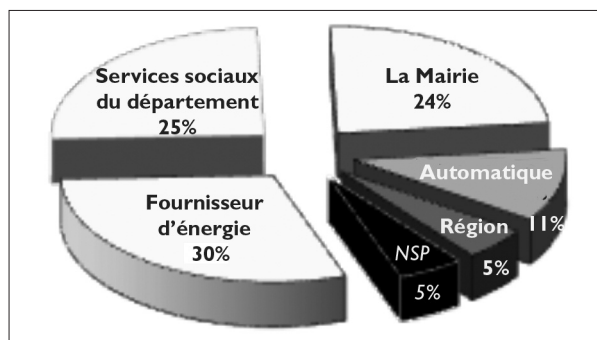
○ Oui, sait précisément ● Oui, mais ne sait pas de quoi il s'agit △ N'a jamais entendu parler

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

24.

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

Base: personnes ayant déclaré en avoir entendu parler, soit 40 % 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



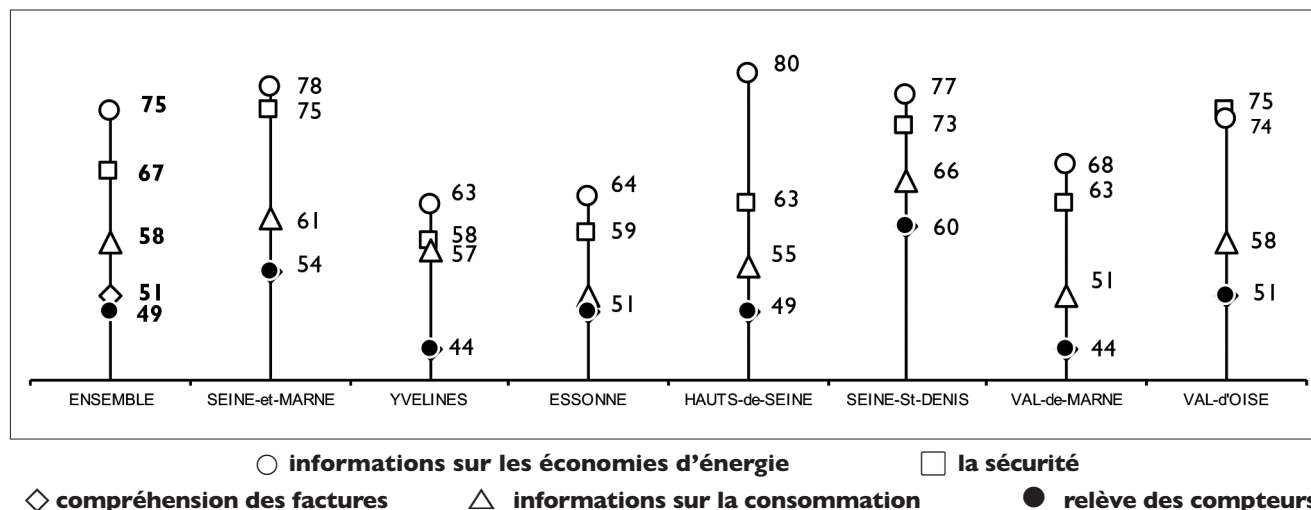
LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DE SON FOURNISSEUR DE GAZ

25.

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

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LA QUALITÉ DU GAZ ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES

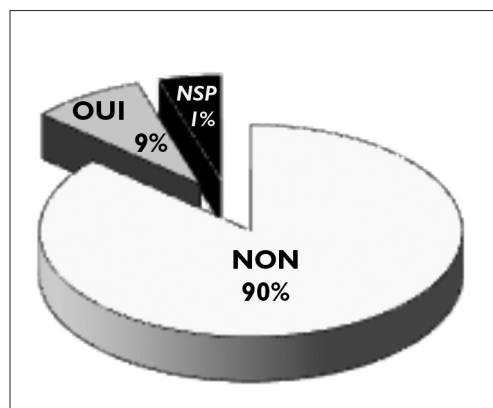
L'OBSERVATION DE BAISES DE PRESSION DE GAZ

26.

Nous allons maintenant parler des réseaux de gaz gérés depuis 2008 par GRDF, filiale à 100 % de ENGIE (ex GDF Suez).

S'agissant de la qualité du gaz, vous arrive-t-il de constater chez vous des baisses de pression du gaz ?

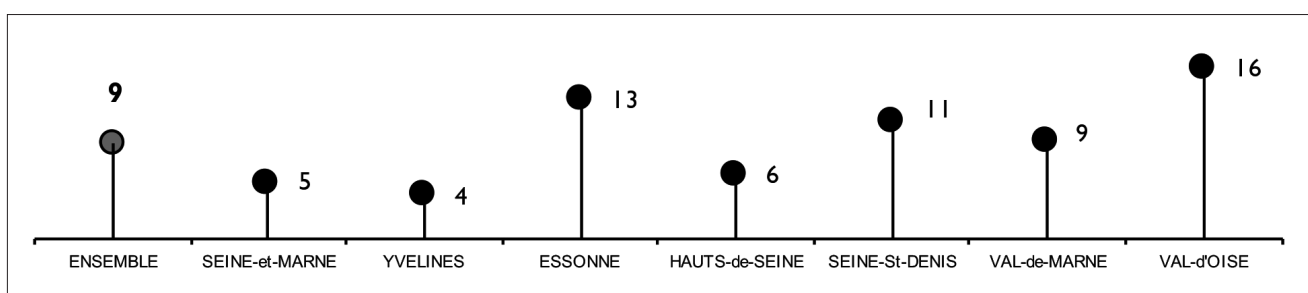
ENSEMBLE	2017
	(%)
NON	90
OUI	9
NSP	1



ENSEMBLE	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
OUI	12	12	12	11	10	10	6	9	8	9	12	9	12	11	9
NON	88	88	88	89	90	90	94	91	92	91	87	90	88	89	90
NSP	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	—	1

BAISES DE PRESSION : OUI

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



L'OBSERVATION DE COUPURES DE GAZ

27.

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

ENSEMBLE	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
OUI	7	7	8	7	7	6	4	5	5	7	6	6	6	7	6
NON	93	93	92	93	93	94	96	95	95	93	93	94	94	93	94

28.

Combien de coupures avez-vous subies cette année?

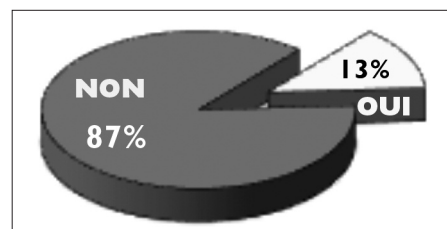
ENSEMBLE	UNE SEULE					DEUX					PLUS DE DEUX				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Base : personnes ayant subi des coupures, soit 6% de l'échantillon	51	57	38	36	43	32	13	27	36	14	15	17	17	12	24

L'INTERVENTION DE GRDF AU DOMICILE

29.

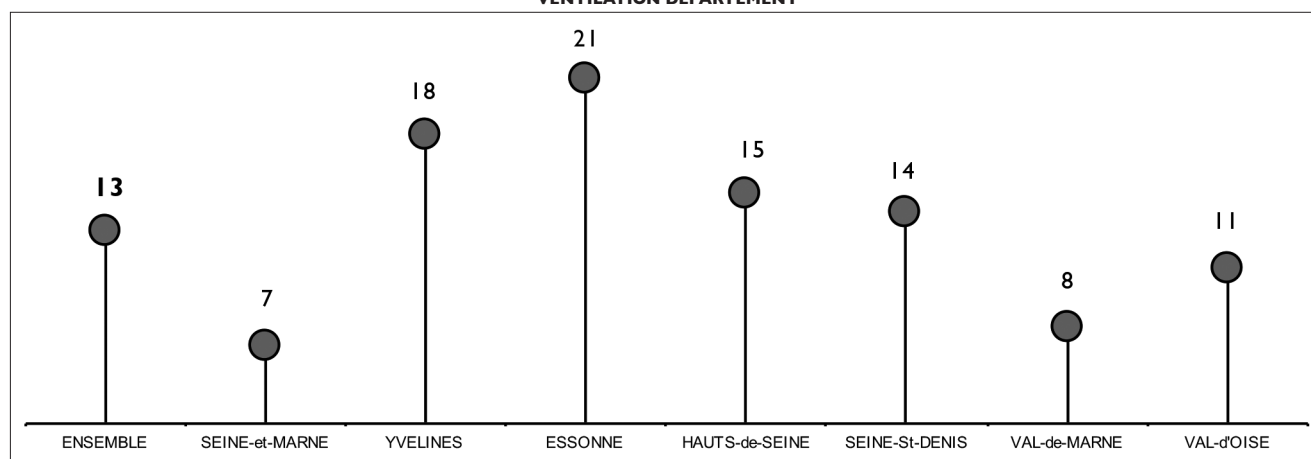
Des interventions de GRDF ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois?

ENSEMBLE	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
OUI	8	10	9	8	8	10	14	12	12	13
NON	92	90	91	92	92	90	85	88	88	87



OUI

VENTILATION DÉPARTEMENT



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

30.

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

ENSEMBLE	Base : personnes déclarant avoir eu des interventions de GRDF à leur domicile, soit 13 % de l'échantillon	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017			
		TOTAL SATISFAIT						TOTAL SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT	ASSEZ SATISFAIT	TOTAL PAS SATISFAIT
		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... de la qualité du travail effectué		88	96	86	89	89	89	96	65	31	2
... du délai d'intervention		77	80	83	88	86	79	92	64	28	6
... de la ponctualité au rendez-vous		73	72	77	79	82	87	87	55	32	9
... des informations fournies		75	67	77	77	83	79	83	50	33	13
... du rendez-vous proposé		71	72	86	82	81	79	83	54	29	16

La faiblesse des effectifs ne permet ni ventilation ni évolution.

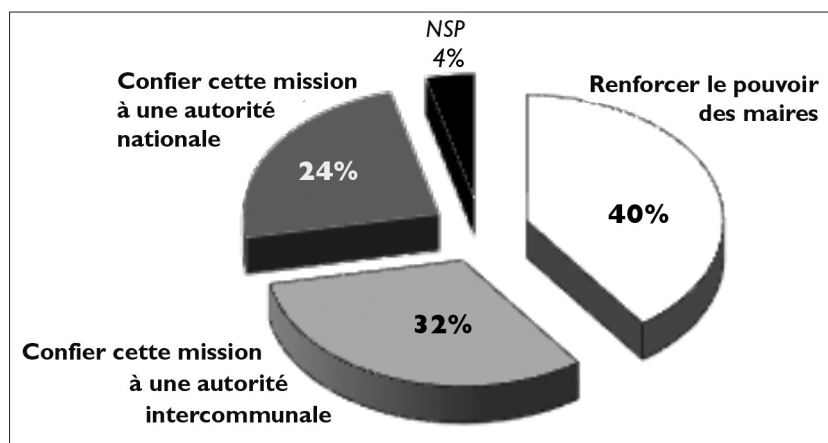
LE CHOIX EN MATIÈRE DE CONTRÔLE POUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION DE GAZ

31.

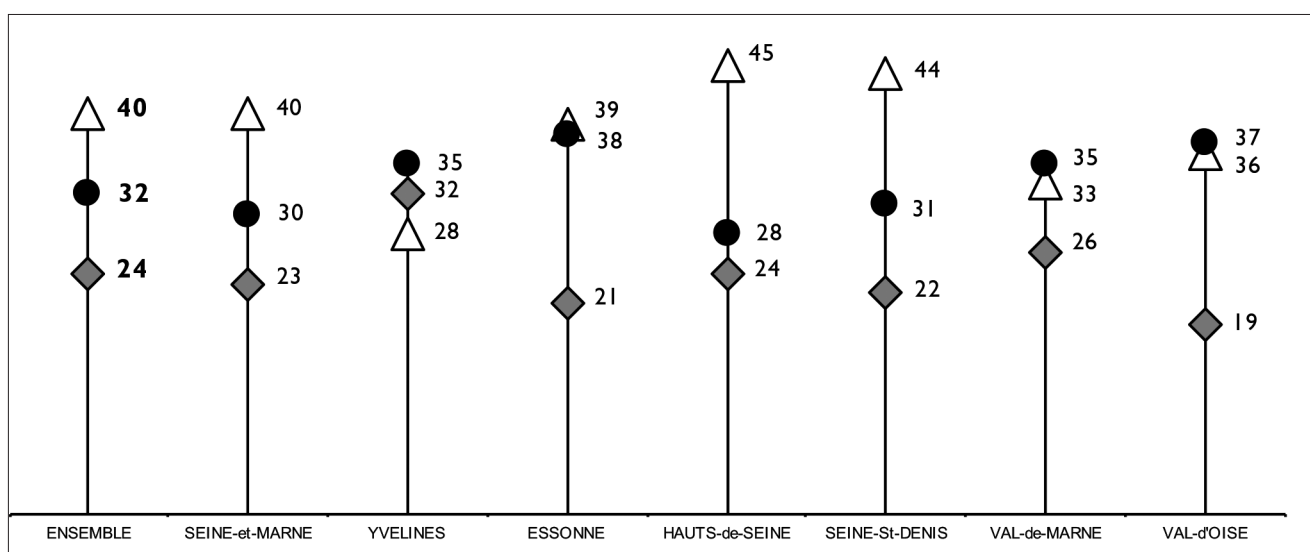
Le maire ou son représentant dispose d'un pouvoir de contrôle des installations du service public de la distribution du gaz. Pour garantir cette mission de service public, devrait-on plutôt...?

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

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
renforcer le pouvoir des maires ou de leurs représentants locaux	40	40	43	42	40
confier cette mission à une autorité intercommunale à l'échelle régionale	35	36	33	34	32
confier cette mission à une autorité nationale	23	20	23	21	24
NSP	2	2	1	3	4



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



△ renforcer le pouvoir de contrôle des maires

● confier cette mission à une autorité intercommunale

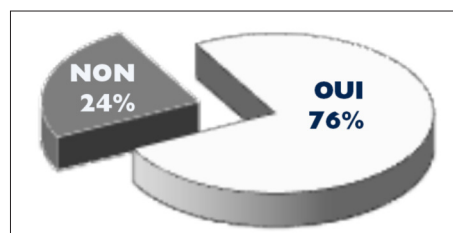
◆ confier cette mission à une autorité nationale

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

32.

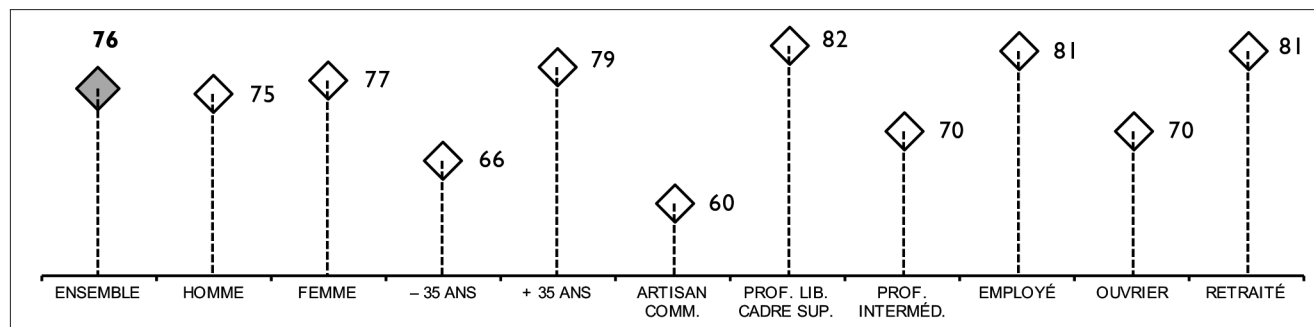
Vous-même, dans votre vie quotidienne, cherchez-vous à maîtriser votre consommation d'énergie ?

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
OUI	81	86	80	81	81	84	78	75	76
NON	19	14	20	19	17	16	22	5	24
Nsp	—	—	—	—	—	—	—	—	—



OUI, CHERCHE À MAÎTRISER SA CONSOMMATION

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

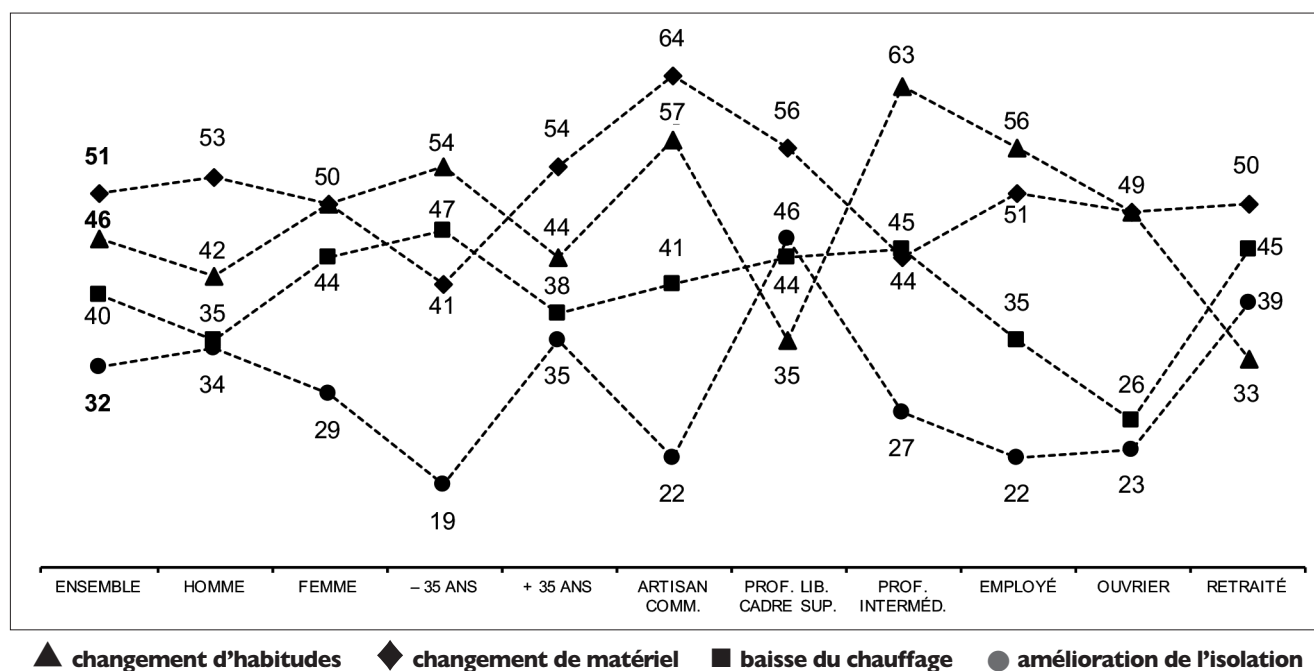


33.

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

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017
Base : personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 76 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
En changeant votre matériel (lampes, électroménager, chaudière)	50	46	46	48	51
En changeant vos habitudes de tous les jours	54	51	48	45	46
En baissant votre chauffage	42	44	49	46	40
En améliorant l'isolation de votre logement	34	36	30	28	32

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



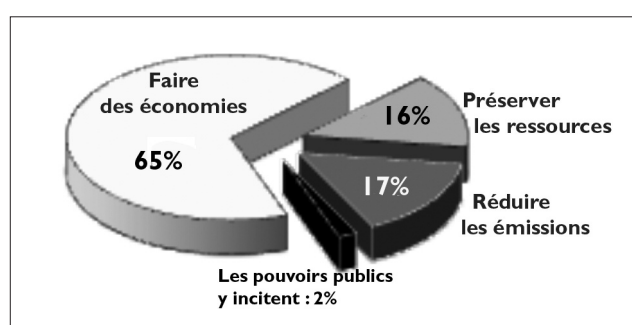
▲ changement d'habitudes ◆ changement de matériel ■ baisse du chauffage ● amélioration de l'isolation

LA PRINCIPALE MOTIVATION POUR MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

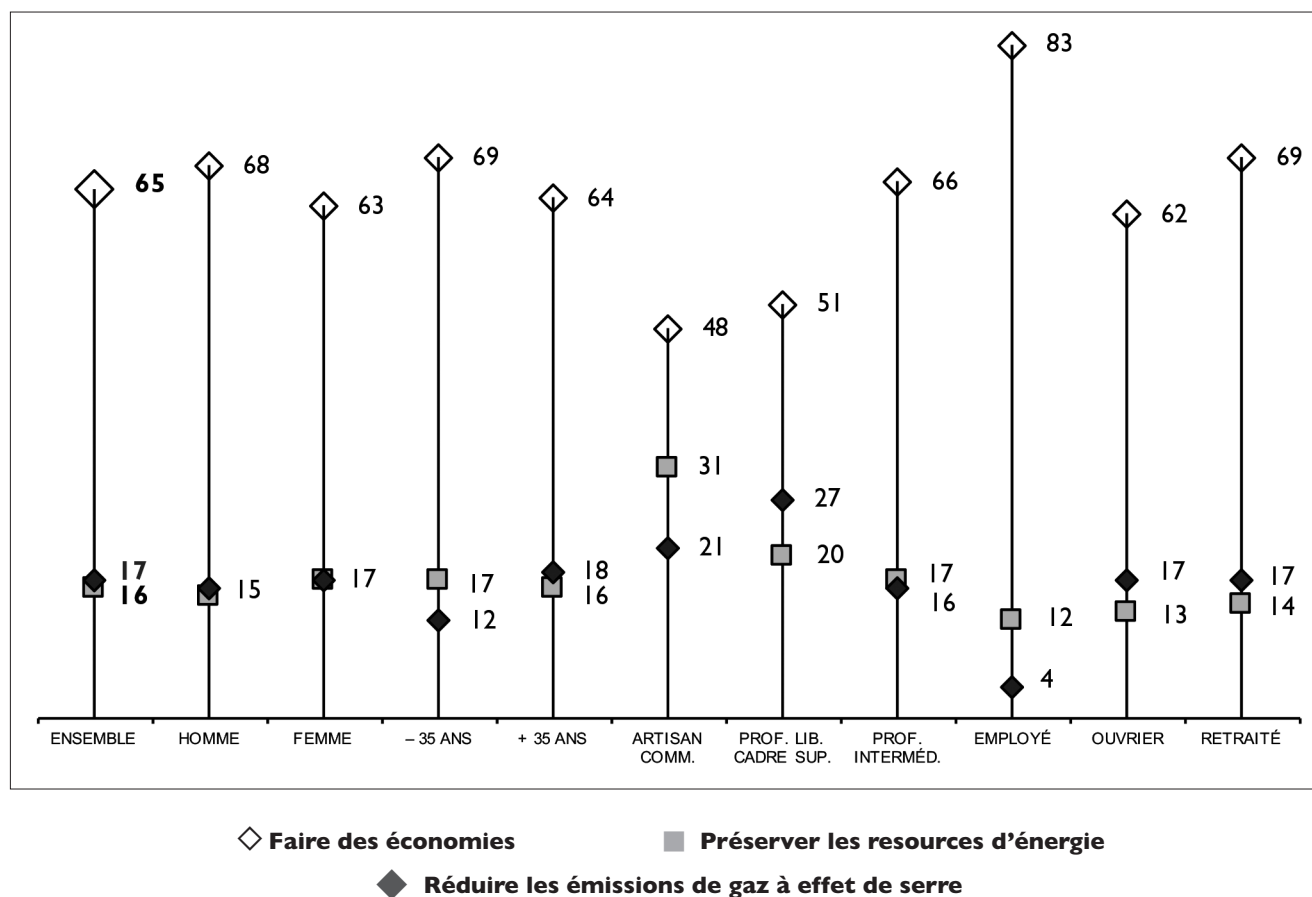
34.

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

ENSEMBLE Base: personnes déclarant chercher à maîtriser leur consommation, soit 76 % de l'échantillon	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Pour faire des économies	81	78	82	79	78	68	71	65
Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre	9	11	9	11	14	19	14	17
Pour préserver les ressources d'énergie	9	11	9	9	7	12	14	16
Parce que les pouvoirs publics incitent à le faire	1	–	–	–	1	1	1	2



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



FOCUS SUR LE GNV

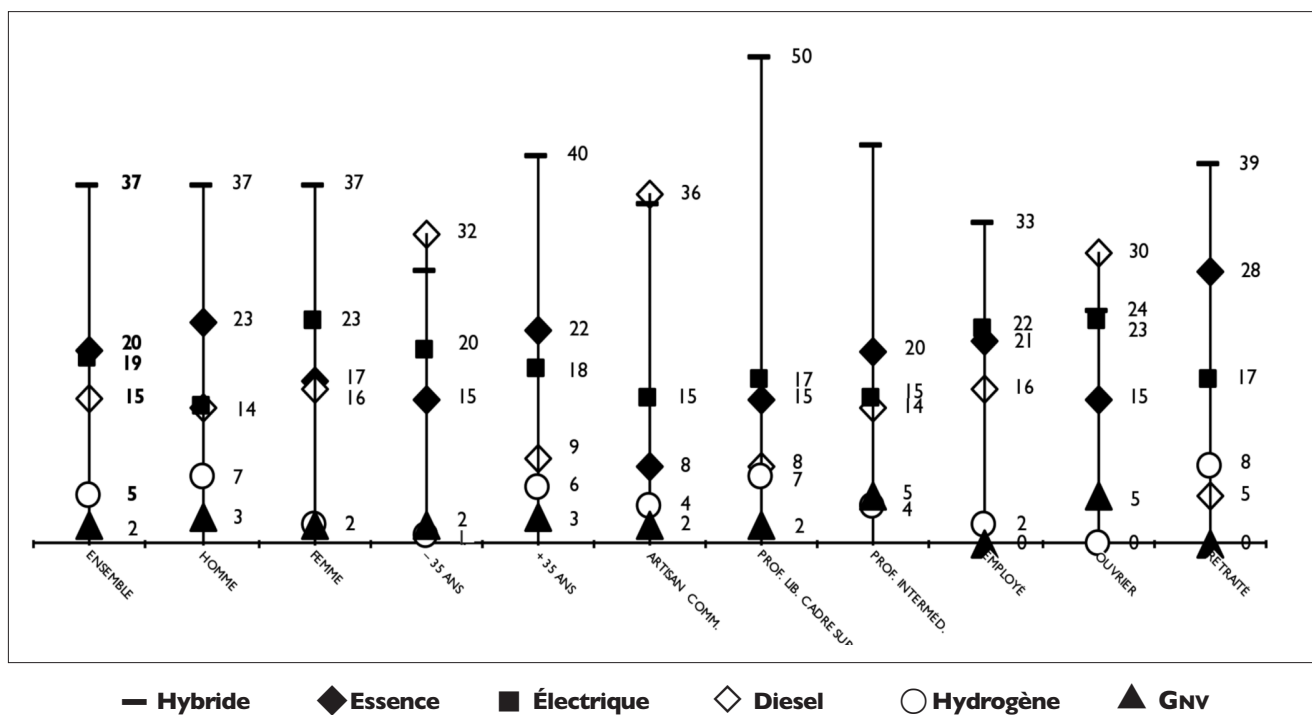
LE MOTEUR PRIVILÉGIÉ DANS LE CAS D'UN ACHAT DE VOITURE

35.

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

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES TROIS SOURCES D'ÉNERGIE JUGÉES LES MOINS POLLUANTES

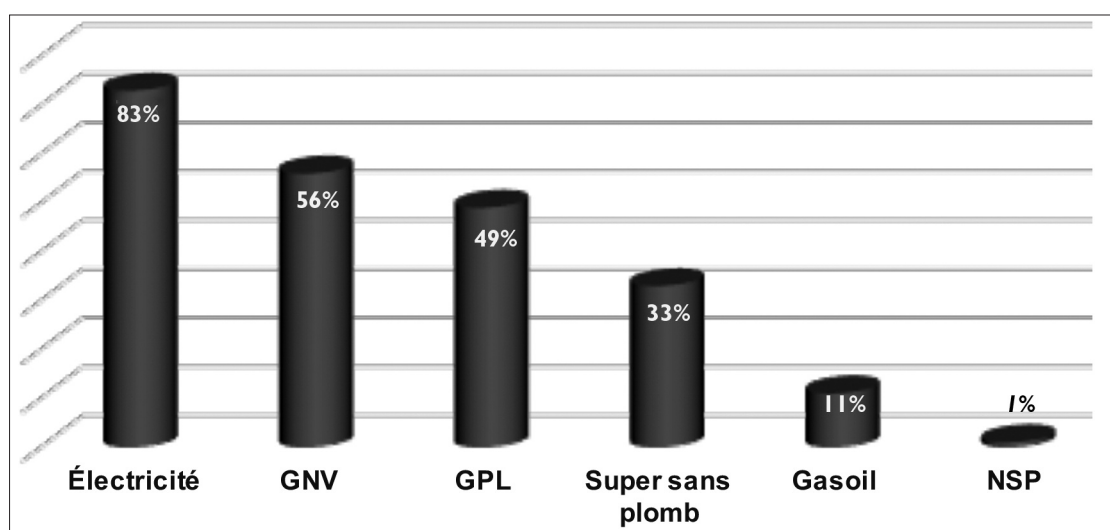
36.

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

	2016 (%)	Comparatif Franciliens *	2017 (%)
L'électricité	77	87	83
Le GNV (gaz naturel, biogaz)	69	71	56
Le GPL (gaz de pétrole liquéfié)	58	49	49
Le super sans plomb	35	22	33
Le gazole	13	9	11
<i>Ne se prononcent pas</i>	4	—	1

* 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



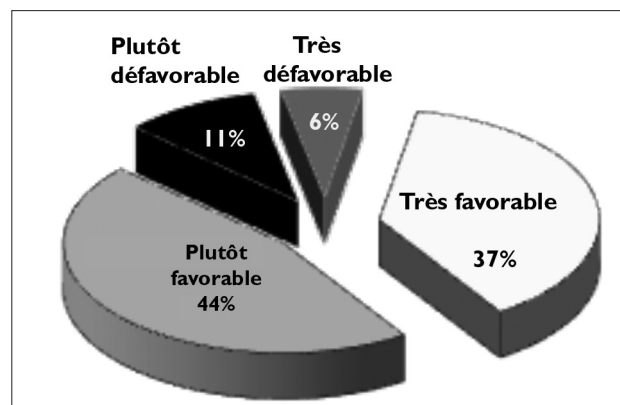
L'ADHÉSION AU DÉVELOPPEMENT DES VÉHICULES FONCTIONNANT AU GAZ ET AU BIOGAZ

37.

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).

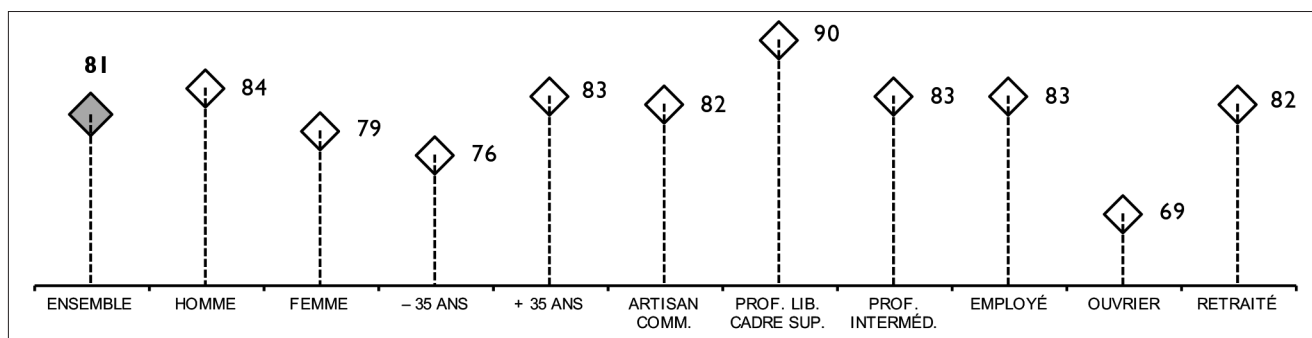
Êtes-vous favorable ou défavorable au développement de ce type de véhicules (bus, utilitaires, véhicules de livraison, bennes à ordures...) fonctionnant au gaz et au biogaz à Paris et en région parisienne?

	2016 (%)		2017 (%)	
TOTAL FAVORABLE	84		81	
Très favorable		38		37
Plutôt favorable		46		44
TOTAL DÉFAVORABLE	16		17	
Plutôt défavorable		10		11
Très défavorable		6		6
<i>Ne se prononcent pas</i>	—			2



FAVORABLE AU DÉVELOPPEMENT DE VÉHICULES FONCTIONNANT AU GAZ ET AU BIOGAZ

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

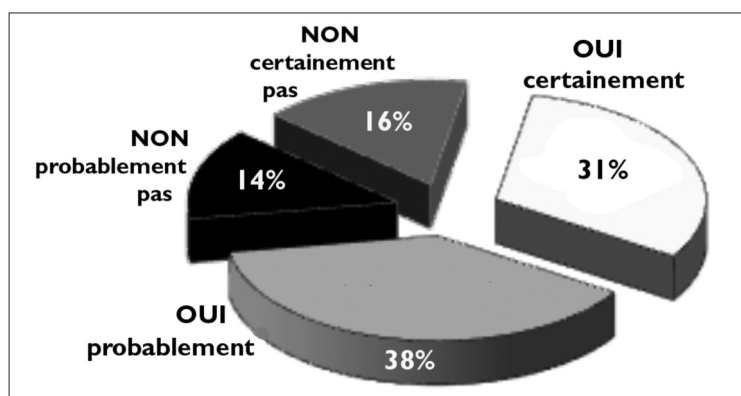


LA PROPENSION À ACHETER UNE VOITURE HYBRIDE AU GAZ NATUREL OU BIOGAZ

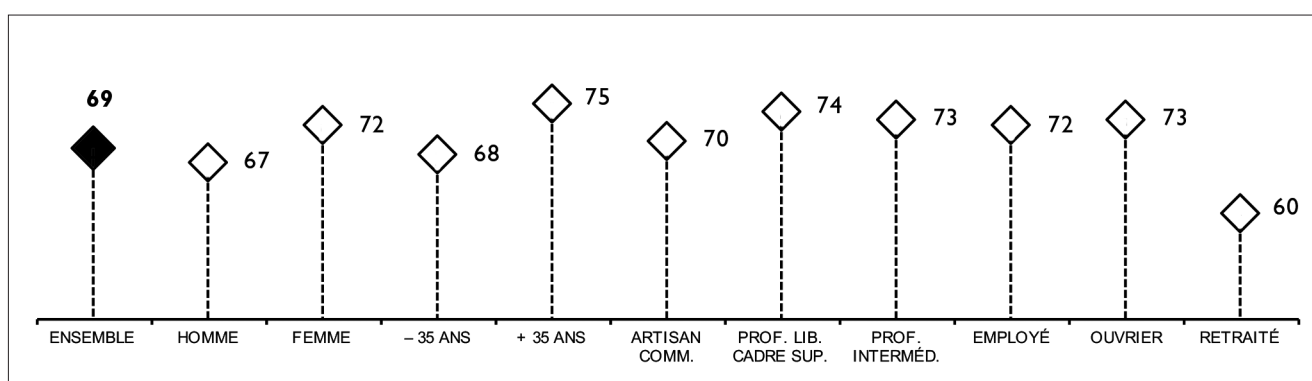
38.

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 (%)
TOTAL OUI	67	69
Oui, certainement	27	31
Oui, probablement	40	38
TOTAL NON	33	30
Non, probablement pas	16	14
Non, certainement pas	17	16
Ne se prononcent pas	—	1



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**.

Ainsi, la représentativité a été obtenue grâce à la **méthode des quotas** (âge, sexe, CSP) au prorata de la ventilation de la population concernée. Le périmètre des communes interrogées est inchangé par rapport à l'enquête de 2016.

- 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 1 006 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement
%		
Seine-et-Marne	8,40	105
Yvelines	25,3	220
Essonne	11,40	149
Hauts-de-Seine	17,60	175
Seine-Saint-Denis	32,50	245
Val-de-Marne	4,60	90
Val-d'Oise	0,20	22
TOTAL	100	1 005
1 006 interviews ont été réalisées du 8 au 25 novembre 2017.		

ÉCHANTILLON

(Données redressées)

[illegible]

ENSEMBLE													
Bases : 100 % =													
(+) = % inférieurs à 0,5													
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	1 004	1 005	1 007	1 000	1 003	1 003	1 003	1 002	1 001	1 006	1 011	1 005	1 006
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
PROFESSION CHEF DE MÉNAGE													
Agriculteur	+	+	+	+	+	+	+	+	+	—	+	+—	+
Artisan, commerçant	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Prof. lib., cadre sup.	23	22	22	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Prof. intermédiaire	17	17	18	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Employé	11	13	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Ouvrier	17	16	16	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Retraité	23	24	24	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Autre inactif	4	3	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	9	8	6	6	5	5	5	5	3	4	4	4
Ens. secondaire	21	21	19	15	16	16	17	15	17	16	17	17	17
Ens. techn. ou prof.	21	20	25	20	20	17	22	23	24	23	25	21	20
Ens. supérieur.	49	50	53	54	58	62	56	57	54	57	52	57	58
Nsp	—	—	—	—	—	—	—	+	+	1	2	1	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
STATUT D'OCCUPATION													
Propriétaire	55	58	59	56	57	69	51	52	51	56	55	57	54
Locataire	38	36	36	37	39	25	45	43	43	38	41	37	42
Accéd. à la propr.	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1
Occup. à titre gratuit	4	3	2	4	2	2	2	3	3	4	1	3	3
Autres statuts	—	1	1	+	+	1	+	+	1	+	1	1	+
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

ÉTUDE GAZ

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

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

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

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

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

Pour cette édition 2017 du baromètre, le périmètre est inchangé par rapport à l'enquête de 2016.

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 1 000 abonnés issus de l'échantillon initial représentatif de la population des communes adhérentes du Sigeif. Au total, 2 264 contacts ont été nécessaires pour obtenir cet échantillon.

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

Répartition actuelle de la clientèle gaz sur les 7 départements		Répartition de l'échantillon d'abonnés par département avant redressement	Sur 976 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement
	%		
Seine-et-Marne	2,1	89	21
Yvelines	4,4	94	44
Essonne	3,2	85	32
Hauts-de-Seine	31,3	231	315
Seine-Saint-Denis	27,2	195	273
Val-de-Marne	20,2	159	203
Val-d'Oise	11,6	147	116
TOTAL	100	1 000	1 004
1 000 interviews (correspondant après redressement à 1004) ont été réalisées du 15 novembre au 11 décembre 2017			

ENSEMBLE													
<i>Bases : 100 % =</i>													
<i>(+) = % inférieurs à 0,5</i>													
	2005 1 003 (%)	2006 1 004 (%)	2007 1 005 (%)	2008 1 007 (%)	2009 1 000 (%)	2010 1 003 (%)	2011 1 003 (%)	2012 987 (%)	2013 964 (%)	2014 965 (%)	2015 968 (%)	2016 976 (%)	2017 1004 (%)
TAUX D'UTILISATION DU GAZ													
Gaz naturel	57	56	52	51	46	62	47	49	50	45	46	47	44
Gaz en bouteille	6	7	6	7	6	14	7	5	3	5	6	4	6
Ni l'un, ni l'autre	37	37	42	42	48	24	46	46	47	50	48	49	50
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
Yvelines					5	6	6	6	7	7	7	5	5
Essonne					4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hauts-de-Seine					31	31	31	31	30	30	30	31	31
Seine-Saint-Denis					26	26	26	26	26	26	26	27	26
Val-de-Marne					21	20	20	20	20	20	20	20	21
Val-d'Oise					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	47	45	47	47	47	47	48	47	47
Femme	53	53	53	53	53	55	53	53	53	53	52	53	53
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ÂGE													
18 - 24 ans	11	4	4	12	12	9	9	11	11	11	11	10	8
25 - 34 ans	21	25	25	22	22	23	18	18	18	18	17	22	18
35 - 49 ans	30	31	32	30	30	32	32	30	34	33	33	31	32
50 - 64 ans	21	22	22	20	20	20	22	23	22	23	22	22	24
65 ans et +	17	18	17	16	17	16	19	18	15	15	17	15	18
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PROFESSION DU CHEF DE MÉNAGE													
Agriculteur	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Artisan, commerçant	5	4	5	6	6	6	5	5	6	6	4	7	6
Prof. lib., cadre sup.	18	18	18	17	17	19	15	15	17	17	17	16	17
Prof. intermédiaire	17	16	17	16	16	18	16	16	16	16	16	16	16
Employé	13	14	14	14	14	14	14	13	15	14	14	14	15
Ouvrier	19	19	18	19	19	17	19	21	21	19	20	20	17
Retraité	23	23	23	23	23	23	26	24	20	23	23	21	24
Autre inactif	6	5	6	5	5	5	3	6	5	5	6	6	5
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NIVEAU D'ÉTUDES													
Ens. primaire	11	9	10	7	7	7	6	7	6	6	6	6	4
Ens. secondaire	23	24	20	19	18	17	19	20	20	17	19	16	22
Ens. tech. ou prof.	22	22	19	23	20	22	25	23	24	25	22	23	23
Ens. supérieur	44	45	51	51	55	54	50	50	50	52	53	55	51
NSP	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
STATUT D'OCCUPATION													
Propriétaire	46	49	50	48	52	71	52	48	39	44	41	44	44
Locataire	47	45	44	47	42	23	43	45	56	50	55	52	50
Accédant à la prop.	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3
Occup. à titre gratuit	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
Autres statuts	+	1	1	+	+	+	+	1	+	1	1	+	1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100