

RAPPORT 2021

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 XVIII
RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE ÉLECTRICITÉ	1
L'OUVERTURE DES MARCHÉS ET SES CONSÉQUENCES, LE CHOIX DES FOURNISSEURS	3
LES USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ, LES RISQUES, LA SÉCURITÉ ET LE CONTRÔLE DES INSTALLATIONS	7
LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES	11
LE PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ, LA FACTURATION, LES TAXES ET LE CHÈQUE ÉNERGIE	13
LE COMPTEUR LINKY, LES PERTURBATIONS, L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES	18
LES MOYENS DE LUTTE CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE	22
LES PROJETS ET MOTIVATIONS POUR UNE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR SON LOGEMENT	23
LE CHOIX DE MOTORISATION, LE DÉPLOIEMENT DES BORNES DE RECHARGE ÉLECTRIQUE	24
LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE	27
RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE GAZ	29
PROFIL DES USAGERS ET USAGES DU GAZ	31
L'OUVERTURE DES MARCHÉS ET SES CONSÉQUENCES, LE CHOIX DES FOURNISSEURS	36
L'UTILISATION DU GAZ, LES RISQUES, LA SÉCURITÉ ET LE CONTRÔLE DES INSTALLATIONS	38
LA RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE	41
LE PRIX DU GAZ, LA FACTURATION, LES TAXES ET LES TARIFS SOCIAUX, LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES	42
LE COMPTEUR GAZPAR	46
LA QUALITÉ DU GAZ, DE SA DISTRIBUTION ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES	48
LES MOYENS DE LUTTE CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE	50
LES PROJETS ET MOTIVATIONS POUR UNE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR SON LOGEMENT	51
LE GNV, LA POLLUTION ET LA MOTORISATION PRIVILÉGIÉE	52
L'ADHÉSION AU DÉVELOPPEMENT DES VÉHICULES FONCTIONNANT AU GAZ OU AU BIOGAZ	53
LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE	55
ANNEXES	
LES MÉTHODOLOGIES ET LES ÉCHANTILLONS	A1 à A4

RAPPEL DU CONTEXTE

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

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

- du niveau de satisfaction des usagers sur la perception de la qualité du service délivré par leur fournisseur de gaz et d'électricité;
- des attentes et degrés d'intérêt vis-à-vis des services spécifiques;
- de l'opinion des usagers au regard de l'organisation actuelle de la distribution de l'énergie domestique et au regard de ses perspectives d'évolution ;
- d'interroger les usagers sur leurs préférences en matière de mobilité propre;
- de s'interroger sur la mise en place des moyens pour lutter contre le réchauffement climatique.

Le présent rapport expose les résultats de la 23^e vague de ce baromètre.

SYNTHÈSES DES RÉSULTATS

ET PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Une baisse continue du nombre d'usagers du gaz naturel

La nouvelle vague de l'enquête vient confirmer la tendance baissière de l'utilisation du gaz naturel. En 2021, 36 % des habitants d'Île-de-France déclarent utiliser le gaz naturel (-4 points par rapport à 2019). Cela constitue le taux le plus faible depuis le début des mesures en 1999. Chez les usagers du gaz naturel, on observe une surreprésentation des personnes les plus âgées, les personnes âgées de 50 à 64 ans (44 %) et les plus de 65 ans (41 %) déclarant significativement plus utiliser le gaz naturel. Au niveau de la répartition géographique, la Seine-et-Marne et les Yvelines contiennent une part significativement plus importante d'usagers que le reste de l'Île-de-France (respectivement 43 % et 44 %).

L'enquête tend également à confirmer la baisse effective du taux de raccordement au réseau de distribution de gaz naturel, ainsi que du souhait de l'être. Chez les personnes déclarant ne pas utiliser le gaz naturel, 15 % affirment être raccordées (-5 points par rapport à 2019) et chez ceux n'étant pas raccordés au réseau, le désintérêt pour le gaz naturel s'accroît : près de 9 sur 10 affirment ne pas souhaiter être raccordés (89 %, +7 points), soit le taux le plus élevé depuis 1999.

La cuisine est au cœur d'usages de plus en plus différenciés entre gaz et électricité

Tant chez les usagers du gaz que chez ceux de l'électricité, la cuisine reste l'un des principaux usages domestiques de l'énergie (respectivement 74 % et 76 %). Chez les personnes utilisant le gaz, la cuisine demeure la première utilisation devant le chauffage (61 %) et l'eau chaude (49 %), dont l'utilisation connaît une baisse conséquente (-10 points par rapport à 2019). Auprès des usagers de l'électricité, l'utilisation pour la cuisine connaît une forte hausse (+14 points) mais est détrônée par l'utilisation pour les appareils informatiques (80 %), item qui fait sa première apparition dans cette vague 2021. Au global, l'ensemble des usages de l'électricité enregistre une hausse, que ce soit pour la production d'eau chaude (54 %, +10 points), le chauffage (47 %, +5 points) ou la mobilité électrique (41 %, +8 points). Ainsi, seuls 7 % des usagers déclarent désormais n'utiliser l'électricité que pour l'éclairage (-14 points), soit le taux le plus faible jamais enregistré par le baromètre.

Un large soutien à l'ouverture des marchés de l'énergie, mais qui s'érode sous l'effet de la hausse des prix

Dans l'ensemble, les usagers du gaz et de l'électricité continuent de percevoir très favorablement l'ouverture du marché de l'énergie. Chez les consommateurs de gaz comme ceux d'électricité, l'ouverture à la concurrence est jugée favorable surtout en ce qui concerne le service à la clientèle (respectivement 80 % et 81 %) et les garanties d'approvisionnement (77 % chacun). Toutefois, le jugement historiquement très favorable de la concurrence sur les prix tend à se détériorer : 75 % des usagers du gaz (-7 points par rapport à 2019) et 77 % de ceux de l'électricité (-5 points) considèrent que l'ouverture à la concurrence est à cet égard une bonne chose. Il faut remonter à 2011 pour le gaz et à 2009 pour l'électricité pour trouver des taux aussi faibles.

Chez les usagers du gaz, si l'effet bénéfique estimé de la concurrence sur la qualité du service clientèle est stable (-1 point), ceux sur les interventions à domicile (75 %, +5 points), la qualité du gaz en lui-même (75 %, +7 points) et la sécurité des personnes (75 %, +4 points) est en hausse.

Auprès des usagers de l'électricité, les résultats peuvent apparaître plus contrastés. Bien que les utilisateurs continuent de percevoir de manière bénéfique les effets de la concurrence sur la qualité de l'électricité (79 %, +4 points par rapport à 2019), la sécurité des personnes (76 %, +1 point), les interventions à domicile (76 %, +1 point) ou l'environnement (72 %, identique à 2019), les avis apparaissent plus polarisés entre les promoteurs et les détracteurs de l'ouverture à la concurrence en raison d'une baisse de la part d'indécis ; de telle sorte que la part des interviewés estimant que la concurrence a été une mauvaise chose en termes de service à la clientèle (18 %, +5 points), de qualité d'électricité (19 %, +1 point), de garantie d'approvisionnement (21 %, +6 points), de prix (23 %, +8 points), de sécurité (22 %, +7 points), d'interventions à domicile (23 %, +6 points) ou d'environnement (26 %, +7 points) augmente. Ces critiques restent néanmoins nettement minoritaires.

Le caractère commercial d'EDF et d'Engie reste profondément ancré dans les jugements des utilisateurs de l'électricité (82 %) ainsi que de ceux du gaz (84 %), même si cela se tasse auprès des usagers du gaz (-5 points) très certainement car les opérateurs historiques sont en tendance davantage perçus comme étant tournés vers l'intérêt général (72 % pour Engie, +2 points et 77 % pour EDF, +3 points).

Le changement de fournisseur à l'arrêt

Alors que le nombre de personnes ayant déclaré avoir changé de fournisseur était en hausse continue depuis la création de cet indicateur (2007), il connaît, en 2021, un arrêt de sa progression, voire un recul : 22 % des utilisateurs du gaz (-4 points) et 23 % de ceux de l'électricité (-4 points) affirment l'avoir fait. Chez ceux ayant changé de fournisseur, le prix reste la principale motivation auprès des utilisateurs du gaz (72 %) comme de ceux de l'électricité (74 %).

Pourtant, la part d'abonnés aux fournisseurs « historiques » du gaz (Engie) et de l'électricité (EDF) n'a jamais été aussi faible : chez les utilisateurs de gaz naturel, la part d'abonnés Engie continue à chuter de manière conséquente (56 %, -6 points par rapport à 2019) et atteint son niveau le plus bas depuis la création de l'indicateur en 2008. Cette baisse bénéficie notamment à EDF qui

confirme sa position de deuxième plus gros fournisseur de gaz naturel en Île-de-France (18 %, + 2 points) devant TotalEnergies (11 %) qui enregistre pourtant une hausse conséquente de sa part de marché (+ 7 points). Cette diversification des fournisseurs d'énergie se reflète également auprès des usagers de l'électricité puisque EDF continue de voir ses parts de marché s'éroder (56 %, - 3 points) au profit d'Engie (21 %, + 2 points) et de TotalEnergies (11 %, + 2 points).

Des utilisateurs globalement satisfaits de leur fournisseur actuel et qui souhaitent conserver le tarif réglementé

Auprès des usagers du gaz comme de ceux de l'électricité, le fait d'être satisfait des prestations de son fournisseur actuel constitue le principal motif pour ne pas avoir changé de fournisseur (respectivement 63 % et 70 % du total des citations) devant le souhait de conserver le tarif réglementé actuel (40 % et 31 %).

Chez les consommateurs de gaz, cet intérêt pour la stabilité des prix connaît une forte hausse (+ 11 points sur le total des citations) et atteint un niveau historiquement haut. Les usagers du gaz mentionnent également le fait que les offres des différents fournisseurs soient équivalentes (21 %), la difficulté d'en changer (21 %) ou le manque d'informations (21 %), bien que ce dernier soit nettement moins évoqué qu'en 2019 (- 8 points). La sécurité, habituellement très importante aux yeux de ces utilisateurs, devient par ailleurs un critère secondaire dans le fait de ne pas changer de fournisseur (19 %, - 10 points).

Chez les utilisateurs de l'électricité, les autres raisons invoquées pour conserver son fournisseur varient peu. Les consommateurs évoquent ainsi la difficulté à changer de fournisseur (22 %, + 2 points), l'équivalence des offres (21 %, - 1 point) ou la crainte de ne pas trouver les mêmes garanties ailleurs (21 %, + 2 points).

Une confiance accrue dans le gaz, mais dont le niveau varie selon l'âge du répondant

Après une baisse de confiance conséquente dans le gaz au cours de la vague 2019 du baromètre, celui-ci connaît un regain d'attractivité. En effet, 94 % des usagers déclarent ainsi qu'il est pratique à utiliser (+ 3 points par rapport à 2019), 84 % qu'il est sûr (+ 12 points), 82 % que son approvisionnement est garanti (+ 4 points) et 65 % qu'il est propre pour l'environnement (+ 8 points). Dans un contexte de hausse global du prix de l'énergie, son caractère « bon marché » s'érode en revanche (63 %, - 5 points).

Les moins de 35 ans semblent un peu moins séduits par le gaz – même si les scores restent assez élevés – considérant un peu moins qu'il est pratique (86 % vs 99 % des 65 ans et plus) ou sûr (73 % vs 92 %) mais louant plus volontiers son prix (80 %) que leurs aînés (seuls 60 % le déclarent bon marché).

Les risques associés au gaz sont moins reconnus qu'avant mais demeurent tout de même plus élevés que ceux associés à l'électricité

Ce regain de confiance dans le gaz se traduit par une baisse des risques qui lui sont associés, même si son caractère dangereux reste perçu majoritairement : 69 % des usagers considèrent que le risque d'explosion est important (- 6 points par rapport à 2019), 67 % évoquent le risque d'asphyxie (- 3 points), 67 % le risque d'incendie (- 5 points). Ils sont en revanche plus nombreux à mentionner le risque d'une coupure d'alimentation.

Dans l'ensemble, ces risques tendent toujours à être renvoyés à des facteurs techniques et humains, même si ces derniers sont désormais moins mentionnés. 68 % des usagers déclarent que les risques peuvent venir d'une imprudence d'une personne du foyer (- 8 points) – soit le taux le plus faible du baromètre depuis sa création en 1999 – et 58 % qu'ils peuvent provenir d'un manque d'informations sur les précautions à prendre (- 7 points). Au contraire, les facteurs techniques restent fréquemment mentionnés, qu'ils proviennent de la qualité de l'installation personnelle (75 %, - 1 point) ou des canalisations du réseau public (64 %, =).

Comparativement, les risques associés à l'électricité sont moindres. 52 % des usagers mentionnent la qualité de l'installation intérieure, 50 % l'imprudence d'un membre du foyer, 48 % le manque d'information et 47 % le réseau public.

Plus de 9 consommateurs du gaz ou de l'électricité sur 10 affirment que leur installation est en bon état (95 % pour les deux), probablement car une majorité déclare avoir fait vérifier leur installation par un professionnel agréé. 52 % des usagers de l'électricité (+4 points) et 69 % de ceux du gaz affirment l'avoir fait (-2 points). Par ailleurs, 66 % des personnes utilisant l'électricité déclarent l'avoir vérifié par eux-mêmes (-1 point). Si ces derniers se montrent toujours réticents à l'idée d'instaurer un contrôle technique obligatoire à leurs frais des installations électriques (73 %), ils sont de plus en plus nombreux à y être favorables (27 %, +3 points).

Le service clientèle des fournisseurs semble peu sollicité, mais génère une forte satisfaction

Les contacts avec le service clientèle concernent désormais un peu moins d'un usager sur deux. 56 % des clients du gaz (+8 points) et 50 % de ceux de l'électricité (+2 points par rapport à 2019) déclarent n'avoir eu aucun contact avec le service clientèle de leur fournisseur. Pour le reste, le contact a lieu principalement par téléphone (31 % pour le gaz, 38 % pour l'électricité) devant internet (respectivement 14 % et 20 %) et le courrier (15 % et 14 %).

Concernant le motif du contact, la mise en service de l'installation demeure la principale raison pour les usagers de l'électricité (30 %, +4 points) devant la modification du contrat (27 %, +1 point) et les informations relatives aux économies d'énergie (22 %, +2 points). Cette dernière raison est à l'inverse le principal motif de contact des usagers du gaz (32 %), notamment en raison du net recul du contact pour la mise en service d'une installation (28 %, -20 points). Les usagers du gaz ont en revanche davantage recours au service clientèle pour contester une facture (26 %, +3 points).

L'accueil téléphonique continue de susciter une forte satisfaction auprès des usagers de l'électricité comme auprès de ceux du gaz. Plus de 9 usagers sur 10 s'estiment satisfaits de l'accueil global (95 % pour ceux du gaz, 93 % pour ceux de l'électricité) et des horaires (92 % pour les deux). Ils se disent également très satisfaits de l'attention qu'ils ont reçue (respectivement 93 % et 89 %), de la solution apportée (90 % et 89 %), ainsi que de la rapidité pour obtenir un interlocuteur (89 % et 87 %).

Des énergies de plus en plus perçues comme onéreuses

Dans un contexte de hausse notable du coût de l'énergie, le sentiment que l'électricité est chère augmente fortement (+6 points pour atteindre 54 % des usagers). Il en va de même pour le gaz que près de deux usagers sur trois le considèrent onéreux (64 %, +15 points).

Les consommateurs attribuent principalement cette hausse à des facteurs liés à la conjoncture. 73 % des usagers du gaz estiment ainsi que l'augmentation des prix résulte de l'augmentation des coûts du gaz à l'étranger contre 24 % qui l'attribuent à l'ouverture de la concurrence en Europe. De même, les usagers de l'électricité estiment que la hausse des prix est liée à la hausse globale des matières premières (57 % des citations totales) devant l'ouverture des marchés en Europe (50 %) et la transition énergétique visant à financer les énergies renouvelables (36 %).

Certainement en raison de l'augmentation des prix, on constate un regain d'intérêt de la part des utilisateurs de l'électricité pour les taxes figurant sur leurs factures (40 % affirment y prêter attention contre 35 % lors de la précédente mesure du baromètre). De même, bien que le maintien de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) ait toujours le soutien d'une majorité des usagers (56 %), il suscite significativement moins l'adhésion des consommateurs (-8 points). De façon plus surprenante, le soutien des usagers du gaz –tout juste majoritaire– à l'augmentation de la taxe visant à financer le « gaz vert » se maintient puisque 55 % s'y déclarent favorables (même taux qu'en 2019).

Le chèque énergie continue de gagner en notoriété

La notoriété du chèque énergie continue de progresser cette année, dans un contexte où les aides existantes pour aider les Français à faire face aux hausses des tarifs de l'énergie font beaucoup parler d'elles. 73 % des usagers du gaz déclarent en avoir entendu parler (+ 10 points), et 45 % déclarent même voir précisément ce dont il s'agit (+ 15 points). On observe le même phénomène auprès des usagers de l'électricité puisque 72 % (+ 16 points) en ont entendu parler et 46 % voient précisément ce dont il s'agit (+ 18 points).

Des attentes en termes de suivi de consommation d'énergie qui se traduisent par une adhésion aux compteurs communicants en progrès

À l'instar des années précédentes, les consommateurs du gaz comme ceux de l'électricité attendent avant tout des informations de la part de leur fournisseur concernant les économies d'énergie possibles, même si l'on observe un recul cette année (66 % des usagers du gaz, - 10 points) et 67 % de ceux de l'électricité (- 5 points).

Les utilisateurs de l'électricité, et plus particulièrement les jeunes, espèrent également des informations plus détaillées sur leur consommation d'électricité (55 %, - 3 points), une meilleure compréhension de leurs factures (55 %, - 3 points), un meilleur accueil du service clientèle (48 %, + 1 point), un meilleur relevé des compteurs (45 %, - 5 points) et des facilités de paiement (45 %, - 3 points).

Les usagers du gaz déclarent globalement avoir moins d'attentes que dans la précédente vague du baromètre. Ces demandes concernent la sécurité (57 %, - 13 points), la compréhension des factures (51 %, - 4 points), les détails de leur consommation (49 %, - 12 points), le relevé des compteurs (44 %, - 8 points) et un meilleur accueil du service clientèle (43 %, - 7 points). Enfin, moins d'un sur deux affirme attendre de meilleures facilités de paiement (38 %, - 7 points), ce qui constitue le taux le plus bas depuis l'apparition de cet item dans le baromètre.

Ces attentes en termes de suivi de la consommation d'énergie semblent se traduire par un intérêt croissant pour les dispositifs visant à accéder à sa consommation en temps réel, même si une part non négligeable de la population affiche toujours une certaine méfiance. 60 % des usagers de l'électricité se déclarent favorables au compteur Linky, un chiffre qui repart à la hausse (+3 points) après la forte baisse constatée lors de la vague de 2019. Les usagers en attendent un meilleur suivi et une meilleure maîtrise de leur consommation (39 % du total des citations), une facturation plus précise (34 %), la possibilité de mener des interventions à distance (30 %) ou encore une meilleure qualité de l'alimentation (28 %). Toutefois, 29 % continuent à penser que son installation est non souhaitée et inutile, un taux qui reste stable par rapport à la vague 2019 (-1 point). Ce sentiment est particulièrement répandu chez les plus de 65 ans (41 %). De manière analogue, 62 % des usagers du gaz affirment être favorables au déploiement du compteur Gazpar (+6 points). Ils en attendent une facturation plus précise (50 % du total des citations), un meilleur suivi et une maîtrise de la consommation (46 %), la possibilité d'interventions à distance (41 %), ainsi qu'une offre plus adaptée pour réduire les coûts (37 %).

Des interventions à domicile moins fréquentes, mais qui suscitent un haut niveau de satisfaction

Les perturbations de distribution restent très minoritaires auprès des usagers de l'électricité comme ceux du gaz. Ainsi, 12 % de ces derniers déclarent avoir subi des baisses de pression (+1 point) et 7 % déclarent subir des coupures de gaz (=), le plus souvent une seule (72 %). Chez les utilisateurs de l'électricité, seuls 4 % affirment subir souvent des baisses de tension (=), 4 % des coupures intempestives (+1 point) et 4 % des coupures longues (+2 points). Toutefois, le nombre d'usagers considérant que la fréquence des coupures augmente est à la hausse : 9 % pensent que les coupures sont en augmentation (+3 points), 11 % (-3 points) qu'elles diminuent, 31 % qu'elles se maintiennent (+2 points). Près d'un usager sur deux continue néanmoins à considérer qu'elles sont inexistantes (49 %, -1 point).

Conséquence de la faible occurrence des perturbations, les interventions au domicile restent très marginales et sont même à la baisse cette année. 9 % des usagers de l'électricité (-3 points) et 7 % de ceux du gaz (-5 points) disent avoir subi des interventions à domicile au cours des 12 derniers

mois. Ces interventions suscitent toujours une grande satisfaction de la part des consommateurs dans la mesure où 94 % des usagers du gaz et 91 % de ceux de l'électricité s'estiment satisfaits du travail effectué avec respectivement 90 % et 86 % du délai d'intervention, 89 % et 86 % de la ponctualité des intervenants.

L'enterrement des lignes électriques toujours plébiscité

Près des trois quarts des usagers de l'électricité continuent de plébisciter l'enterrement des lignes électriques dans leur commune (73 %), davantage car ils estiment que les lignes électriques constituent un risque en cas de tempête (62 %) que parce qu'elles seraient une gêne pour l'environnement (50 %).

Une lutte contre le réchauffement climatique qui passe par la sobriété énergétique

Pour lutter contre le réchauffement climatique, les usagers du gaz et de l'électricité misent avant tout sur la rénovation thermique des bâtiments et les économies d'énergie. 95 % des utilisateurs du gaz et 93 % de ceux de l'électricité estiment qu'il est utile de renforcer l'isolation thermique des bâtiments pour lutter contre le réchauffement climatique et respectivement 94 % et 91 % qu'il est utile de faire plus d'économies d'énergie. Les consommateurs mettent également en lumière la nécessité de taxer les industries polluantes, respectivement 87 % et 86 % déclarant qu'il faudrait les taxer plus fortement. Dans le même temps, ils se montrent favorables au développement des énergies renouvelables, 85 % des utilisateurs de l'électricité et 90 % de ceux de gaz estimant qu'un tel développement est utile. L'installation de nouveaux réacteurs nucléaires et l'interdiction des véhicules à moteur thermique font en revanche nettement moins l'unanimité: 64 % des utilisateurs de l'électricité et 65 % de ceux du gaz estiment utile de construire de nouveaux réacteurs nucléaires, tandis que respectivement 58 % et 67 % reconnaissent la pertinence d'interdire les voitures à moteur thermique d'ici 2040.

Un usager sur dix envisage des travaux de rénovation énergétique

Environ un usager sur dix envisage de faire des travaux de rénovation énergétique dans l'année qui vient (11 % des utilisateurs de l'électricité et 9 % de ceux du gaz). Parmi ceux qui affichent une telle intention, les travaux ciblent prioritairement l'isolation des combles et des murs (53 % pour les usagers de l'électricité, 52 % pour ceux du gaz) puis le remplacement des fenêtres (respectivement 37 % et 40 %). Viennent ensuite l'installation des équipements de régulation de chauffage et des équipements pour mieux ventiler les pièces (35 % des usagers de l'électricité vs 21 % de ceux du gaz), le remplacement de la chaudière (31 % et 26 %) et l'installation de panneaux photovoltaïques (21 % et 11 %).

Les moteurs hybrides fortement plébiscités par les consommateurs

Le moteur hybride tend à s'imposer progressivement comme le premier choix en cas de changement de voiture. 48 % des usagers du gaz (+ 10 points par rapport à 2019) et 43 de ceux de l'électricité (+ 11 points) opteraient pour un véhicule hybride s'ils devaient changer de voiture, devant le moteur essence (respectivement 18 % et 23 %) et l'électrique (18 % et 16 %). Le moteur diesel ne séduit plus qu'un usager sur dix (12 % pour les utilisateurs du gaz et 14 % pour ceux de l'électricité) et les véhicules roulant au gaz naturel ne continuent plus qu'un choix très marginal auprès des consommateurs (4 % et 2 %).

Le prix

est le principal frein à l'achat d'un véhicule électrique

Chez les usagers de l'électricité, le prix reste le principal frein à l'achat d'un véhicule électrique. 41 % mentionnent ce facteur en premier (62 % du total des citations) devant le manque d'autonomie des batteries (29 %, 54 % du total) et le manque d'infrastructures de recharge (21 %, 51 %). L'extension de l'offre au cours des dernières années est nettement appréciée par les consommateurs puisqu'aujourd'hui seuls 5 % invoquent en premier le manque de choix dans les modèles (14 % du total des citations).

Le développement des infrastructures de recharge est non seulement apprécié mais aussi remarqué

- Dans leur ensemble, les usagers de l'électricité encouragent le déploiement des bornes de recharge. 83 % se déclarent favorables à un tel déploiement en Île-de-France ;
- 45 % ont constaté l'installation de nouvelles bornes à proximité de leur domicile ou de leur lieu de travail et 40 % ont l'intention d'utiliser ces bornes à court ou moyen terme ;
- Parmi les usagers de l'électricité qui opteraient pour un véhicule électrique en cas de changement de véhicule, 56 % affirment qu'ils auraient la possibilité de recharger leur véhicule sur la voie publique à proximité de leur domicile et 29 % qu'ils pourraient effectuer la recharge à domicile et 27 % à leur travail.

Une légère baisse d'intérêt pour les véhicules au gaz naturel

Les usagers du gaz continuent à être favorables au déploiement de véhicules «verts» pour les entreprises même si cette adhésion semble s'éroder (81 %, -4 points) et en particulier celle des plus convaincus (26 % contre 38 % en 2019). À titre personnel, 64 % des usagers du gaz se déclarent intéressés par l'achat d'une voiture roulant au gaz naturel s'il existait une gamme complète (-4 points), mais ici aussi, les usagers semblent moins déterminés et seuls 21 % se disent désormais « certainement intéressés » (-8 points).

Un soutien au renouvelable non-éolien pour accélérer la transition

Plus d'un usager sur deux du gaz comme de l'électricité estime que la transition énergétique en France ne va pas assez vite (60 % des usagers du gaz et 61 % de ceux de l'électricité) vs un quart qui juge qu'elle va au bon rythme (28 % et 26 %). Ce jugement se traduit par un fort soutien des usagers au développement des énergies renouvelables en Île-de-France, qui encouragent prioritairement le déploiement du photovoltaïque (respectivement 93 % et 90 %), de l'hydroélectricité (90 % et 89 %) et de la géothermie (87 % et 88 %). La méthanisation

(respectivement 83 % et 77 %) et la production de biocarburants (81 % et 80 %) obtiennent également un haut niveau de soutien. En revanche, bien que majoritaire, le soutien au développement de l'éolien terrestre est jugé moins favorablement que le reste des énergies renouvelables (70 % et 61 %). Enfin, le nucléaire reste l'énergie la moins populaire (60 % et 61 % sont favorables à son développement).

ÉTUDE DE SATISFACTION 2021 – VAGUE 23

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE ÉLECTRICITÉ

OUVERTURE DES MARCHÉS ET CHOIX DU FOURNISSEUR

I.

Les marchés de l'énergie sont ouverts depuis plus de dix ans, permettant ainsi aux consommateurs qui le souhaitent de choisir leur fournisseur, par exemple, EDF, ENGIE (ex GDF Suez), TotalEnergies.

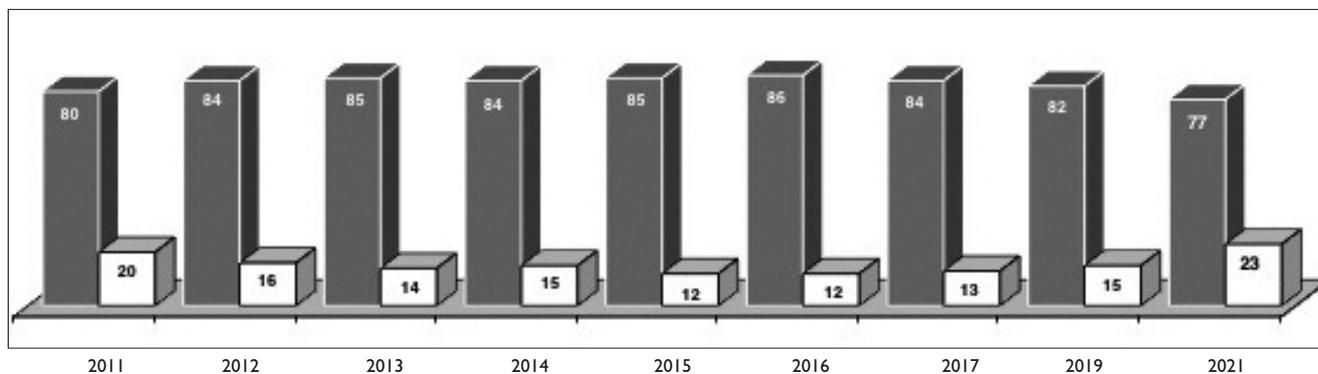
Pensez-vous que le fait de pouvoir choisir entre EDF et d'autres fournisseurs est une bonne chose ou une mauvaise chose pour... ?

	2011	2012	2013	ENSEMBLE					ENSEMBLE 2021	
				2014	2015	2016	2017	2019	UNE BONNE CHOSE	UNE MAUVAISE CHOSE
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... le service à la clientèle	81	81	81	82	84	86	86	82	81	18
... la qualité de l'électricité (absence de coupure, de chute de tension)	non posée		72	75	74	81	78	75	79	19
... la garantie d'approvisionnement	70	69	70	75	78	80	79	77	77	21
... les prix	80	84	85	84	85	86	84	82	77	23
... la sécurité des personnes	66	65	69	76	73	78	76	75	76	22
... les interventions à domicile	73	72	73	74	76	79	77	75	76	23
... l'environnement	69	67	69	70	73	76	75	72	72	26

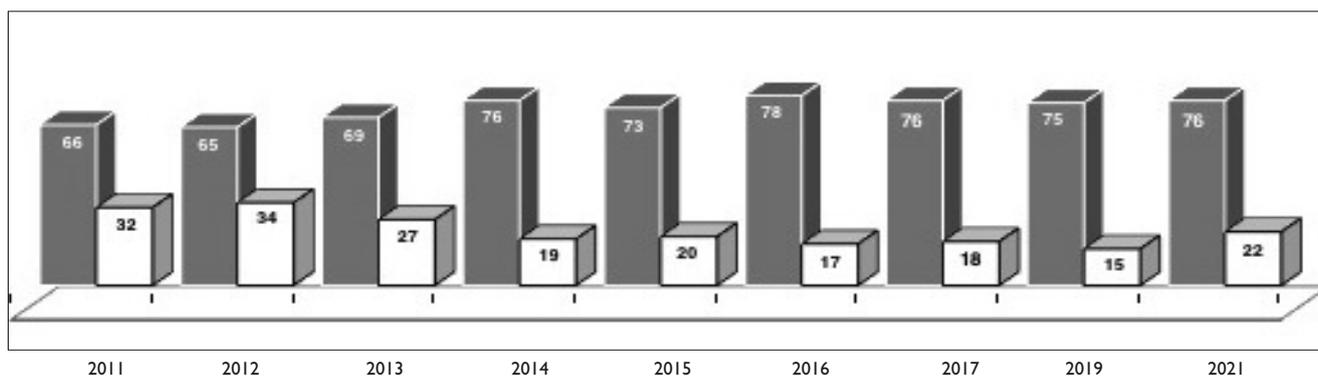
ENSEMBLE: ÉVOLUTION DEPUIS 2011

UNE BONNE CHOSE ■ UNE MAUVAISE CHOSE □

IMPACT SUR LES PRIX



IMPACT SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES



2.

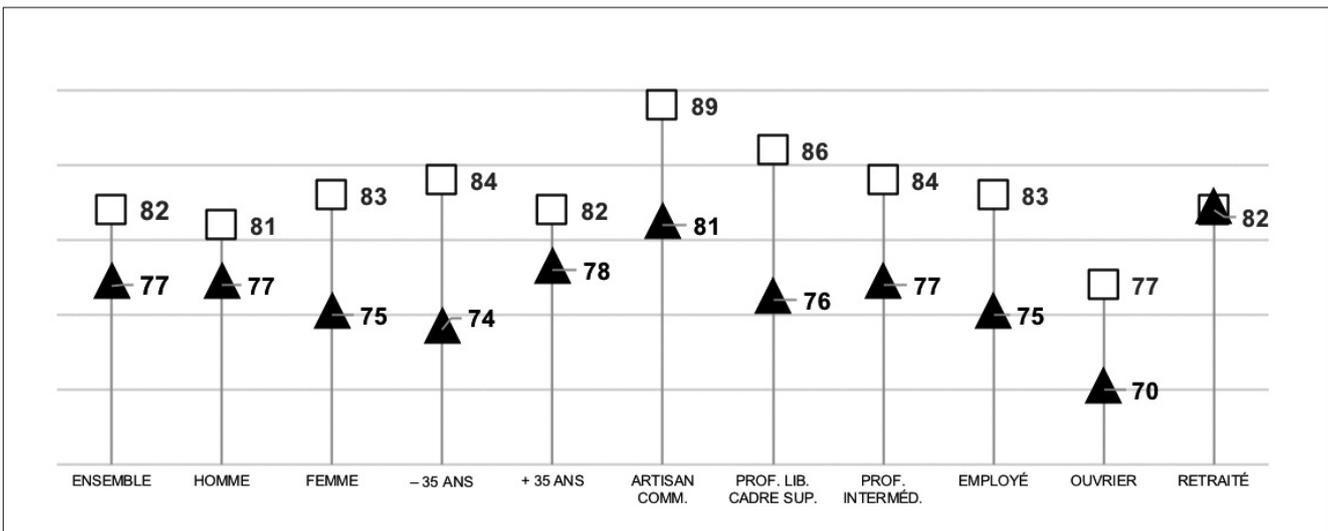
Depuis l'ouverture des marchés de l'énergie, diriez-vous que... ?

ENSEMBLE OUI	TOTAL OUI				TOTAL OUI 2021 (%)	2021 OUI TOUT À FAIT (%)	2021 OUI PLUTÔT (%)
	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)			
... EDF est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle	84	83	83	82	82	37	45
... EDF est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général	80	80	80	74	77	33	44

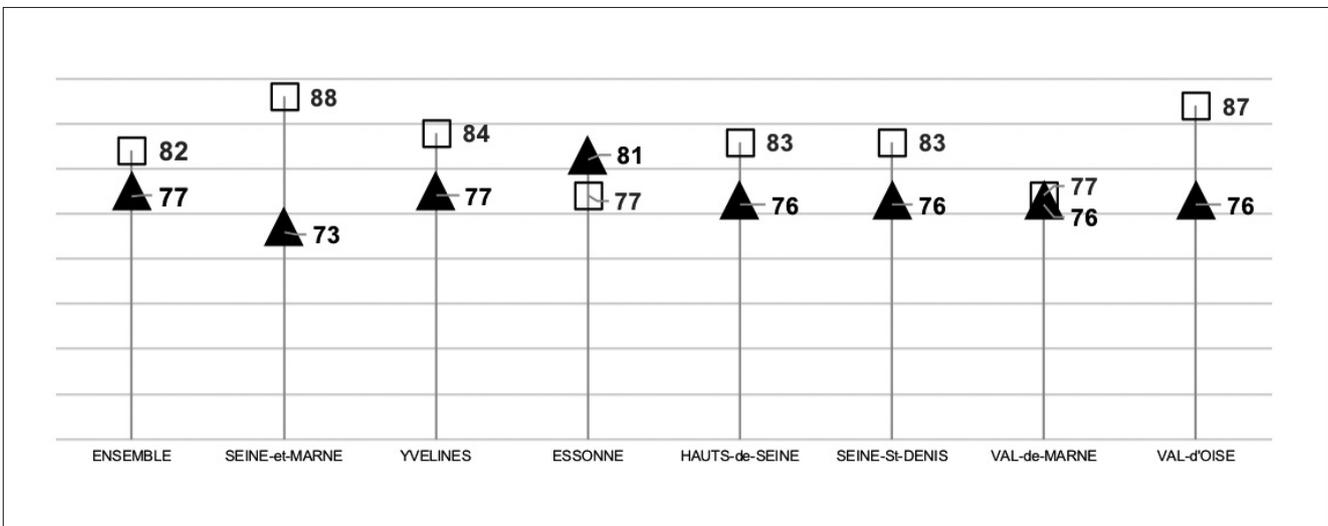
ENSEMBLE: TOTAL D'ACCORD 2021

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

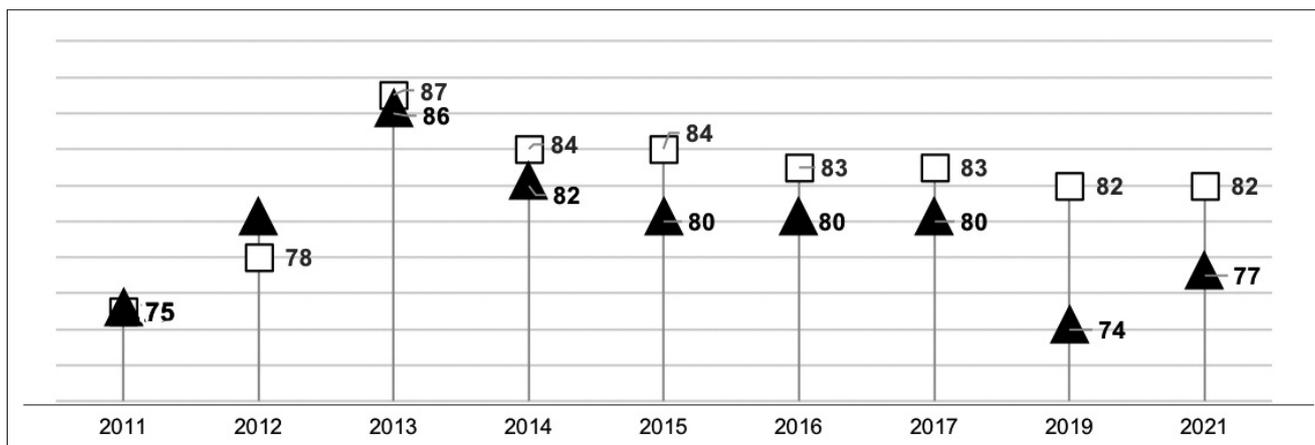


VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



OPINION SUR EDF EN TANT QU'INSTITUTION – ENSEMBLE TOTAL D'ACCORD: ÉVOLUTION DEPUIS 2011

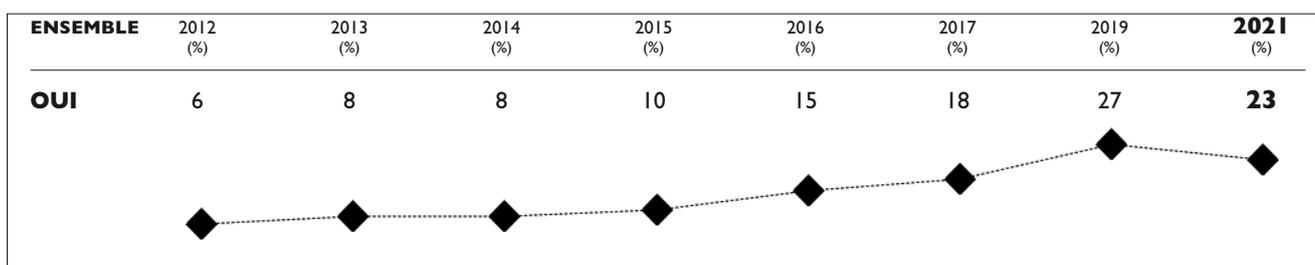
- EDF est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle
- ▲ EDF est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général



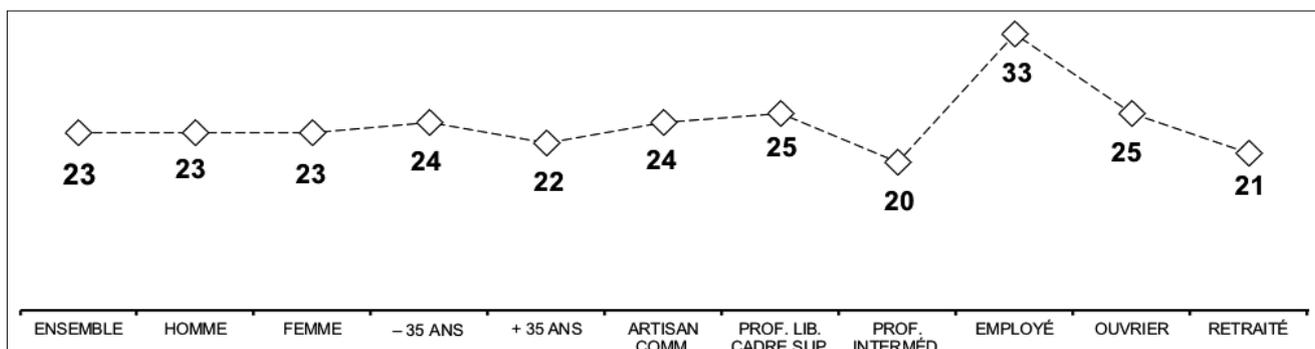
LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

3.

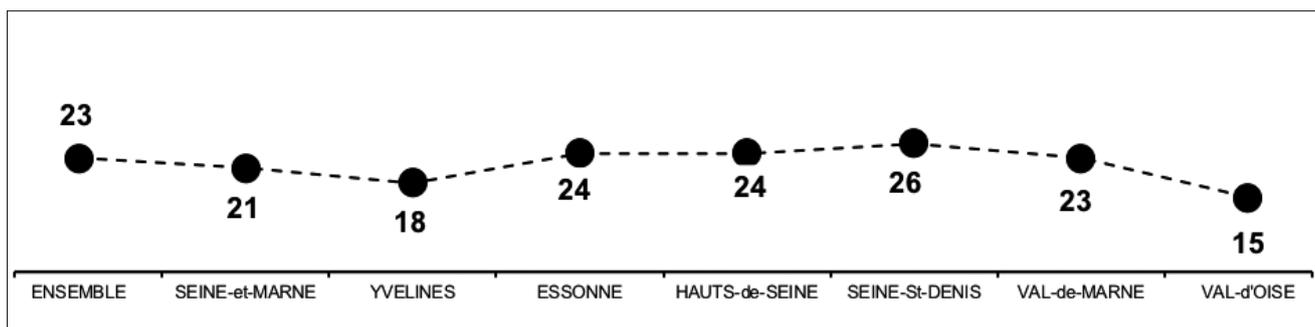
Vous-même, avez-vous opté pour une offre du marché (changement de fournisseur)?



OUI: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



OUI: 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, posée à ceux qui ont opté pour un changement de fournisseur)
En raison du faible nombre de répondants à cette question, les résultats ne sont pas ventilés et les évolutions sont à interpréter avec prudence.

Base : personnes ayant changé de fournisseur, soit 23 % de l'échantillon	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Prix plus avantageux	77	74	69	78	74	74
Meilleure qualité de service	non cité	non cité	non cité	non cité	3	7
Déménagement	1	6	5	6	5	5
Stabilité des prix	non cité	2	6	3	4	5
Mauvaise expérience, changement frauduleux	non cité	non cité	non cité	3	4	5
Raisons écologiques	non cité	3	3	1	4	5
Démarchage	non cité	4	3	2	3	4
Essayer un autre fournisseur	non cité	3	2	3	1	4
Imposé par le promoteur, syndic, etc.	non cité	non cité	non cité	non cité	2	3
Avoir un seul fournisseur	5	3	4	1		3
Manque de satisfaction	non cité	1	2	non cité	1	3
Critique négative d'EDF	non cité	non cité	non cité	1	1	2
Offre inadaptée à ma consommation	non cité	non cité	non cité	1	1	2
Conseil, bonne réputation	non cité	non cité	non cité	non cité	2	1
Meilleur service clientèle	2	1	2	non cité	1	1
Marché ouvert à la concurrence	non cité	non cité	non cité	non cité	1	1
EDF reste EDF	non cité	non cité	non cité	non cité	1	non cité
Autres raisons (recueillant – 1 % des citations)	11	5	5	3	1	1
N _{SP}	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	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
EDF	90	87	88	83	78	71	59	56
ENGIE	4	6	6	9	14	17	19	21
TOTALENERGIES depuis 2021	2	4	3	5	4	6	9	11
AUTRES	3	2	1	2	2	3	8	8
N _{SP}	1	1	2	1	2	3	5	4

LES PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS CHANGER DE FOURNISSEUR

6.

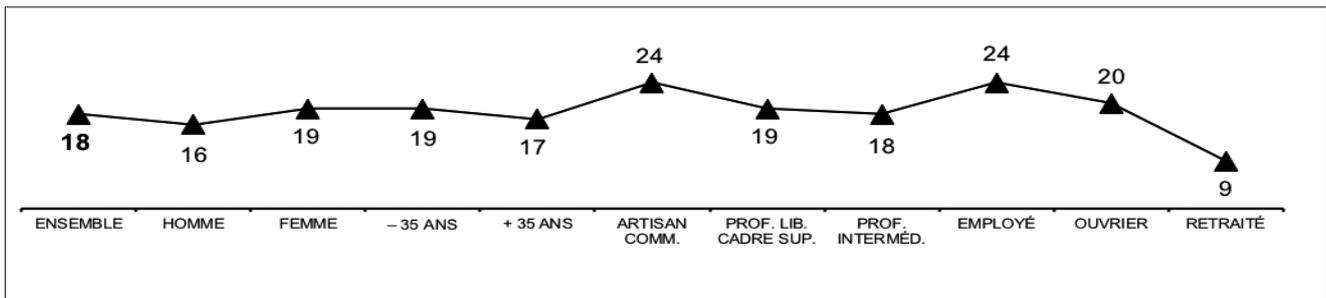
Pour quelle raison principale n'avez-vous pas changé de fournisseur? En premier? En second? Au total?

ENSEMBLE Base: personnes n'ayant pas changé de fournisseur d'électricité, soit 77 % de l'échantillon	2016	2017	2019	2021	
	TOTAL DES CITATIONS (%)	TOTAL DES CITATIONS (%)	TOTAL DES CITATIONS (%)	CITÉ EN PREMIER (%)	TOTAL DES CITATIONS (%)
Je suis satisfait des services de mon fournisseur	71	64	65	50	70
Je souhaite conserver le tarif réglementé	30	27	33	14	31
C'est compliqué de changer de fournisseur	20	23	20	10	22
Je crains de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	24	27	19	8	21
Je pense que toutes les offres sont équivalentes, quel que soit le fournisseur	18	21	22	7	21
Je ne suis pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes et je préfère attendre	26	30	23	8	18
Nsp	9	6	14	3	3

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

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES DIFFÉRENTS USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ AU DOMICILE

7.

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

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Appareils informatiques	non proposé										80
Faire la cuisine	76	72	75	77	66	65	60	61	65	62	76
Production d'eau chaude	53	55	50	47	47	42	36	43	45	44	54
Chauffage	45	46	42	39	42	36	35	42	43	42	47
La mobilité électrique	non cité		non cité		non cité		non cité		33		41
L'éclairage uniquement	16	17	16	14	25	27	33	28	27	21	7

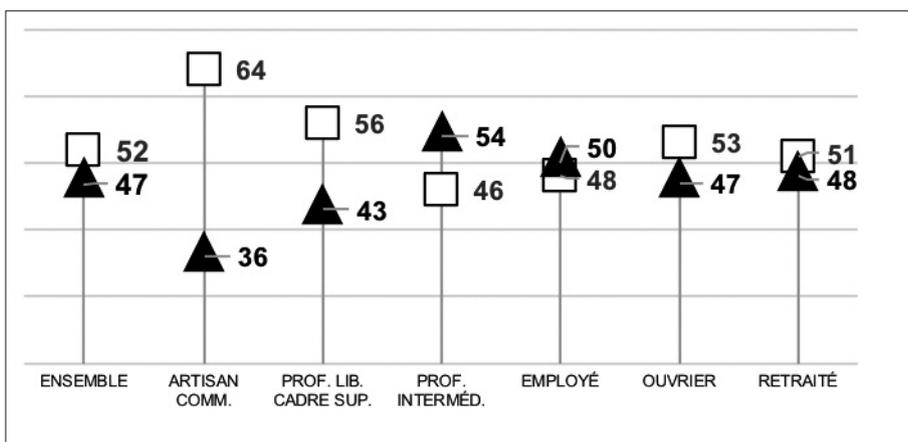
Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

LE RISQUE DE MANQUER D'ÉLECTRICITÉ

8.

Pensez-vous que, compte tenu de la multiplication des usages, nous risquons, un jour, de manquer d'électricité... ?

ENSEMBLE	2021 (%)
OUI <input type="checkbox"/>	52
NON <input checked="" type="checkbox"/>	47
Ne sait pas	1
TOTAL	100

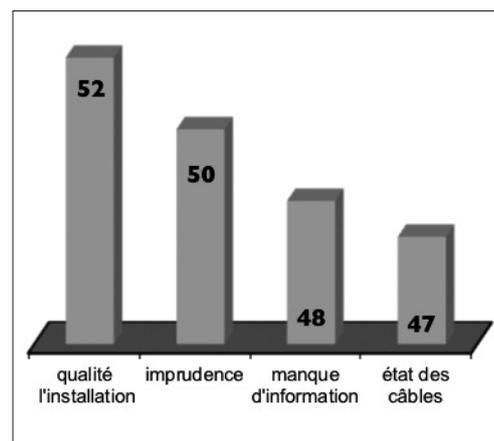


LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS À L'ÉLECTRICITÉ

9.

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

ENSEMBLE: OUI	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Qualité de votre installation intérieure	66	65	66	59	52	57	57	57	52
Imprudence, inattention de votre part	73	78	69	60	55	55	58	54	50
Manque d'information sur les précautions à prendre	54	56	55	49	43	44	44	49	48
État du câble électrique extérieur d'alimentation	35	32	41	39	40	41	43	45	47

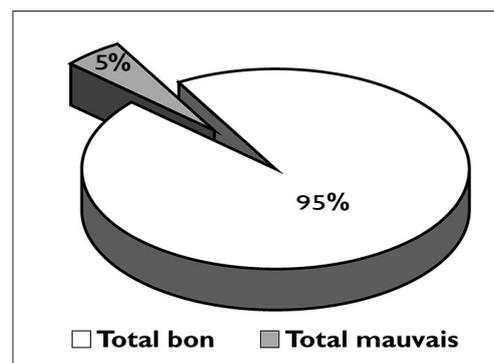


L'ÉTAT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

10.

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

ENSEMBLE	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
TOTAL BON ÉTAT	91	91	90	95	95	96	96	95	95
En très bon état	42	45	43	52	54	54	53	52	56
En assez bon état	49	46	47	43	41	41	43	43	39
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	9	9	10	5	5	4	4	5	5
En assez mauvais état	8	8	8	4	4	3	3	4	4
En très mauvais état	1	1	2	1	1	1	1	1	1

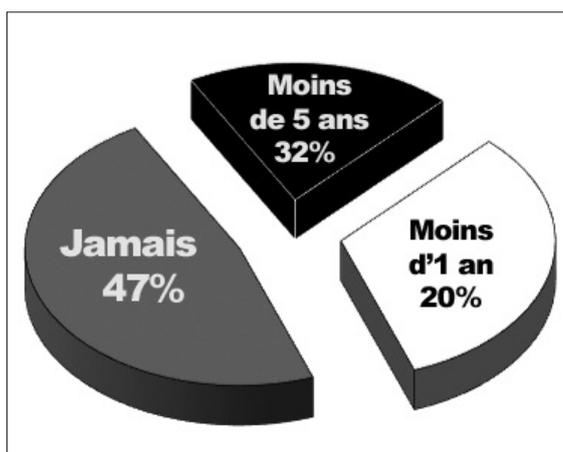


LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE PAR UN PROFESSIONNEL AGRÉÉ

11.

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

ENSEMBLE	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
TOTAL OUI	52	48	55	48	49	52
Oui, il y a moins d'un an	9	9	12	9	19	20
Oui, il y a moins de 5 ans	43	39	43	39	30	32
NON, jamais	48	51	45	51	49	47
NSP	-	-	1	-	1	2



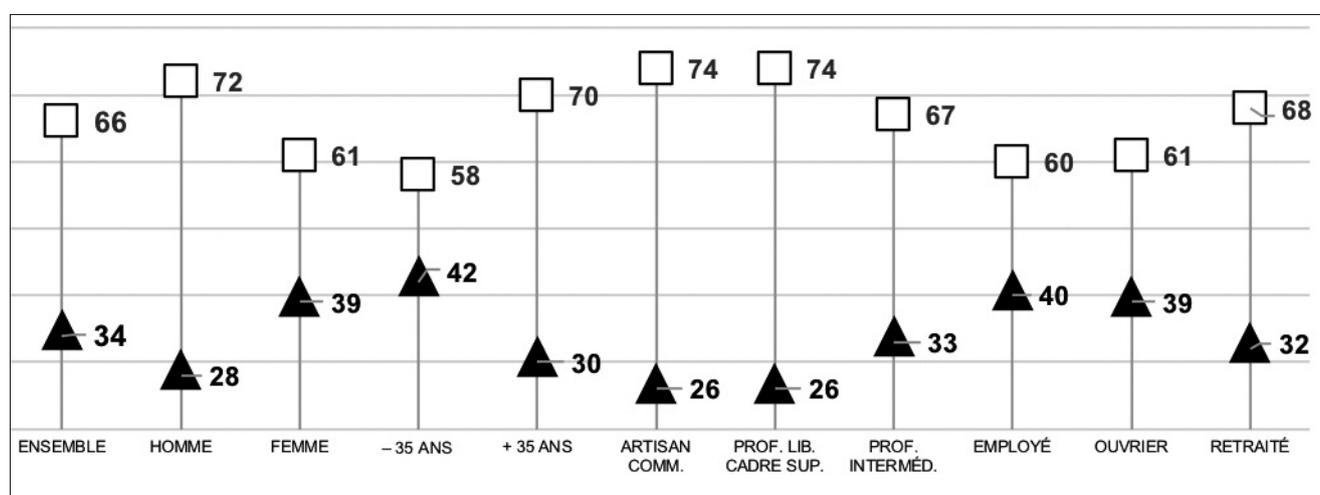
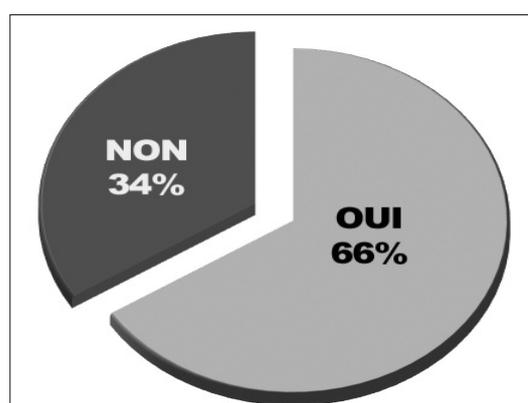
Jusqu'en 2017, les intitulés exacts étaient : « Oui, vous le faites tous les ans » / « Oui, vous le faites de temps en temps »

LA VÉRIFICATION PERSONNELLE DE VOTRE DISJONCTEUR

12.

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

ENSEMBLE	2019 (%)	2021 (%)
OUI	67	66
NON	33	34



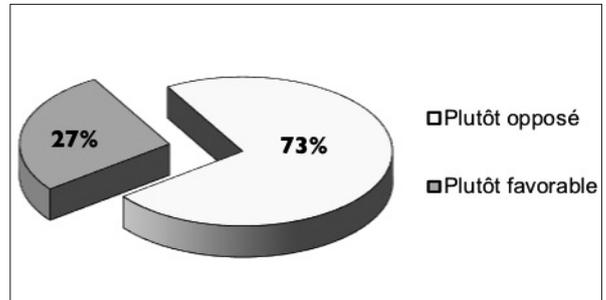
□ OUI

▲ NON

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

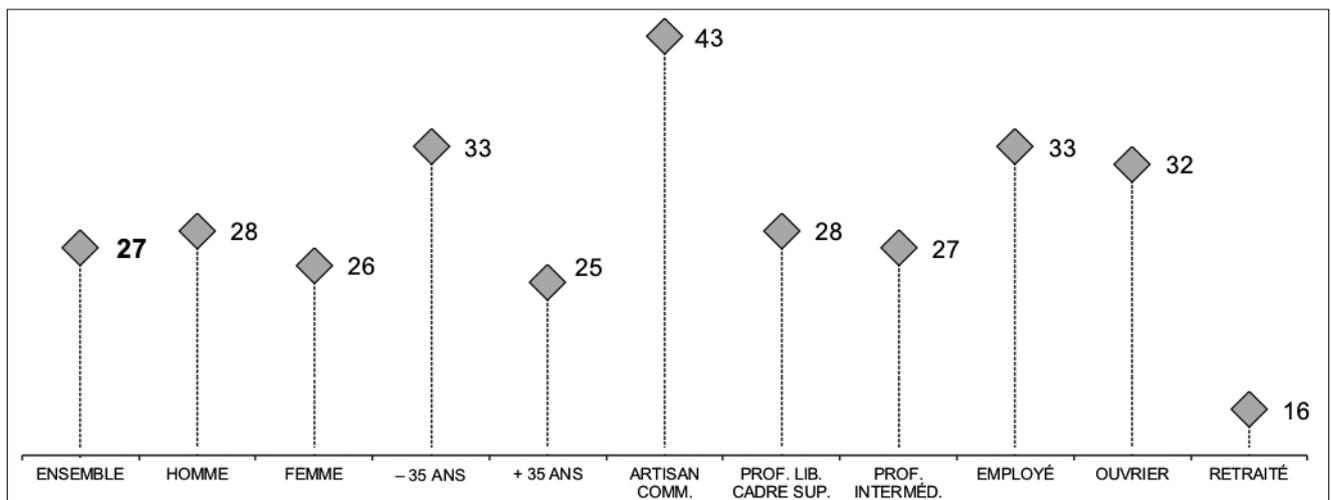
13. *Seriez-vous favorable ou opposé à un contrôle technique obligatoire, payé par vous, des installations électriques, selon le même principe que le contrôle technique automobile?*

ENSEMBLE:	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
PLUTÔT FAVORABLE	28	26	21	22	24	24	27
PLUTÔT OPPOSÉ	72	74	79	78	75	76	73

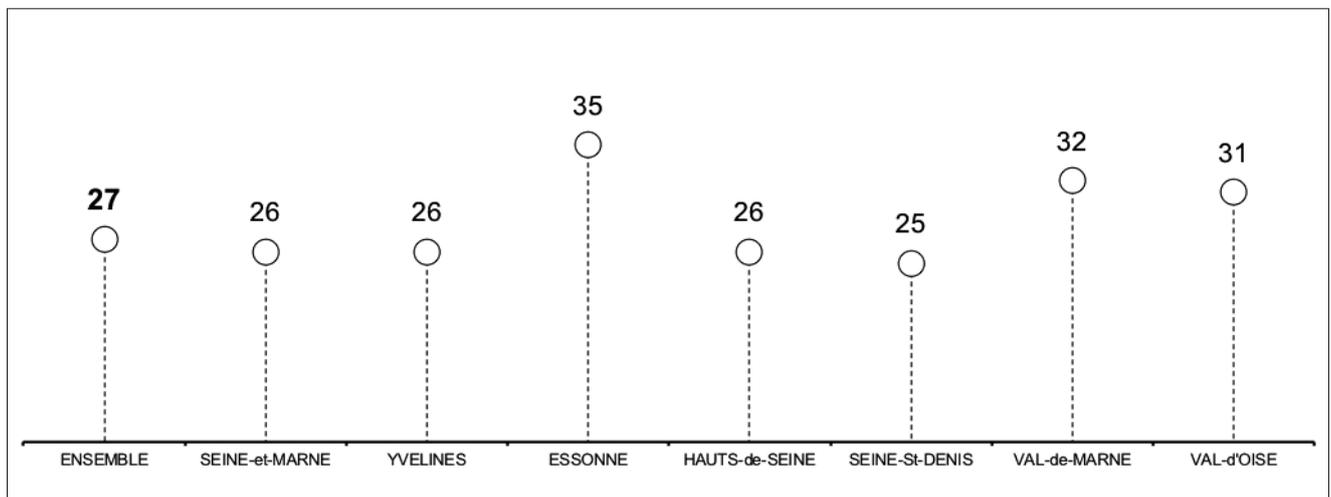


FAVORABLE À UN CONTRÔLE TECHNIQUE OBLIGATOIRE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LA RELATION ENTRE LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

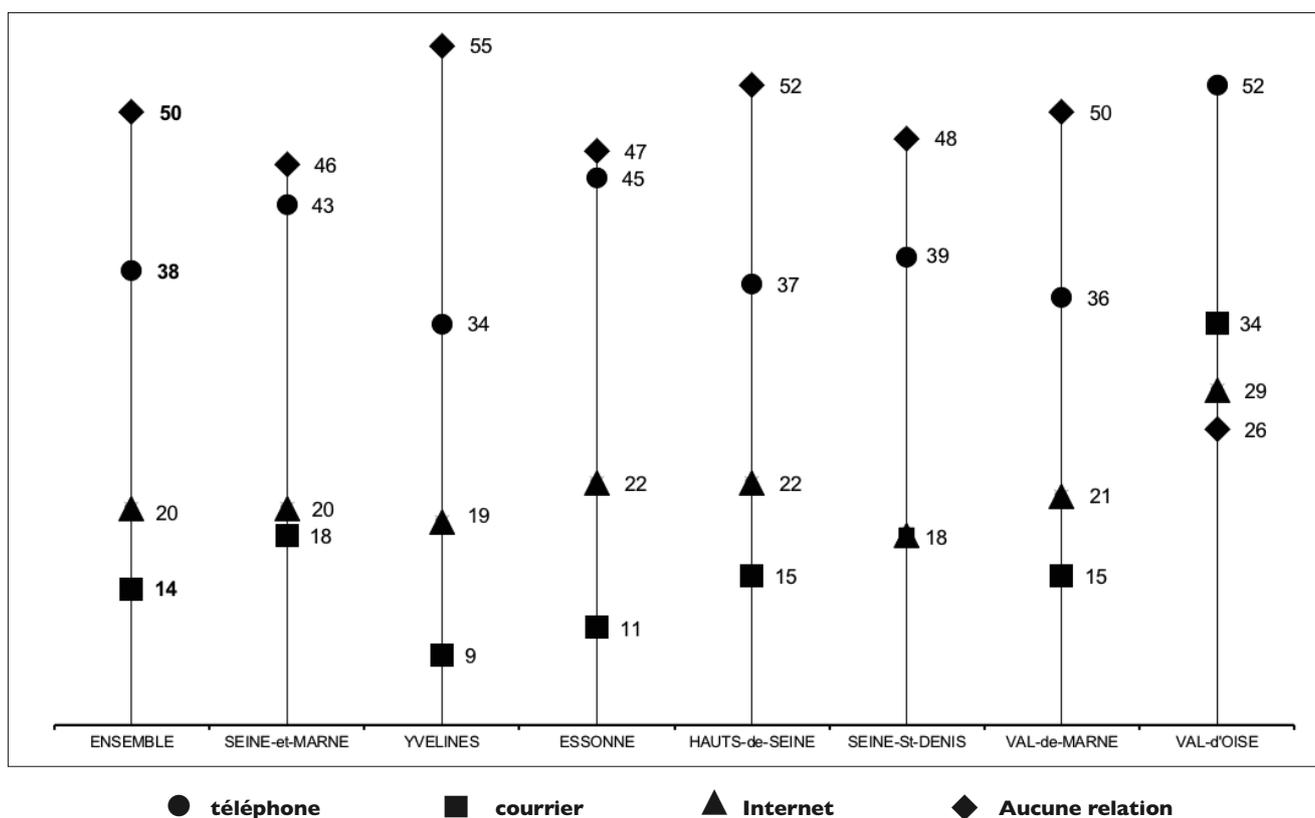
14.

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	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
... par téléphone	40	44	55	48	53	54	56	49	51	43	46	38	39	38
... par Internet	non posé		9	7	11	16	18	19	19	22	29	19	17	20
... par courrier	9	11	35	34	35	33	36	29	30	31	35	19	12	14
... aucune relation	52	50	34	41	36	36	32	40	36	42	36	47	48	50
Nsp			-	-	-	-	/	-		/	-	/	-	-

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

15.

Était-ce pour... ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Base: personnes ayant déclaré avoir été en relation avec le service clientèle, soit 50 % de l'échantillon							
... mise en service de votre installation	23	20	14	17	12	26	30
... modification de votre contrat	41	35	34	35	21	26	27
... information sur les économies d'énergie	28	31	32	36	18	20	22
... contestation d'une facture	22	25	19	20	20	18	18
... coupure	20	18	17	20	14	14	14
... dépannage de l'installation personnelle	18	17	17	22	9	14	13
... difficultés de paiement	12	12	8	7	4	25	8
Autres raisons	16	24	30	25	225	22	23

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

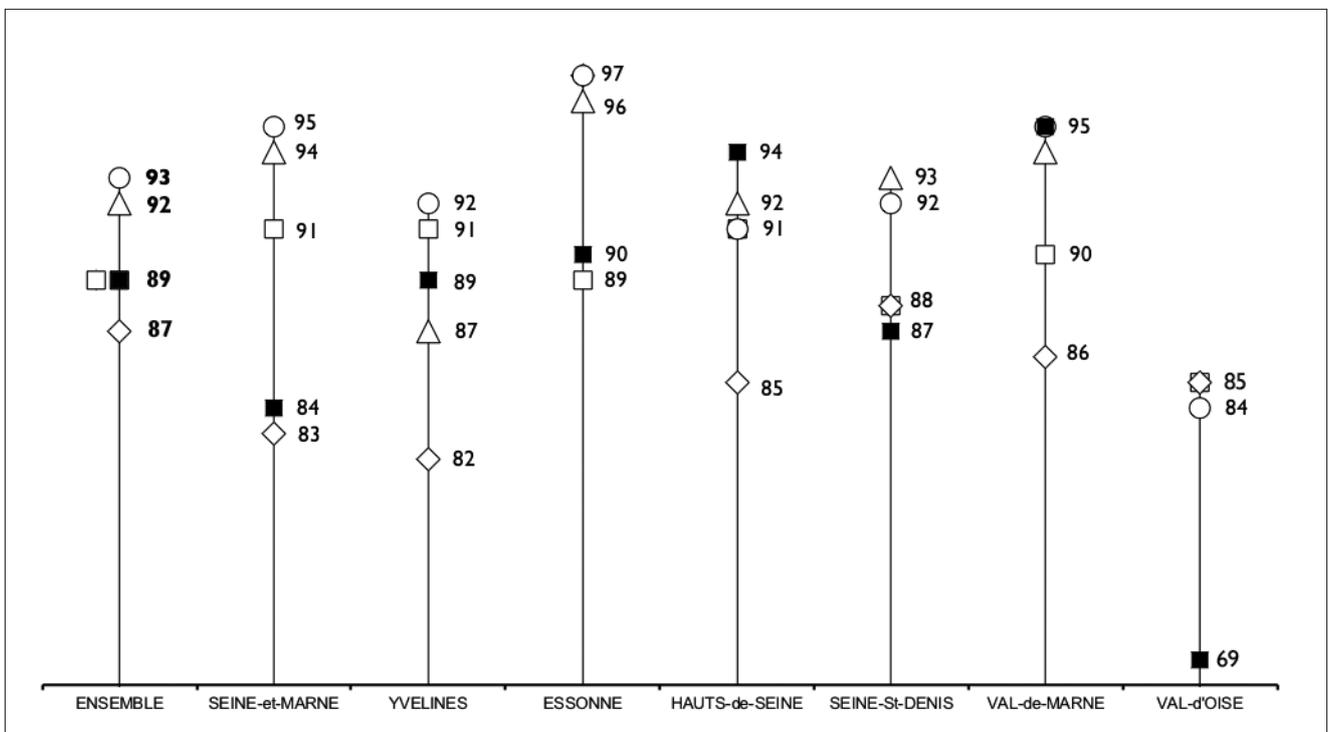
16.

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 en 2021	2015	2016	2017	2019	2021			
	TOTAL SATISFAIT (%)	TRÈS SATISFAIT (%)	ASSEZ SATISFAIT (%)	TOTAL PAS SATISFAIT (%)				
... de l'accueil globalement	93	96	94	94	93	47	46	7
... des horaires	92	91	89	92	92	43	49	8
... de l'attention à votre égard	91	91	92	90	89	46	43	11
... de la solution ou réponse apportée	89	90	92	89	89	48	41	11
... de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	82	84	86	84	87	40	47	13

TOTAL SATISFAIT :

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



accueil globalement
 horaires
 attention à votre égard
 solution apportée
 rapidité à obtenir l'interlocuteur

LA PERCEPTION DU PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

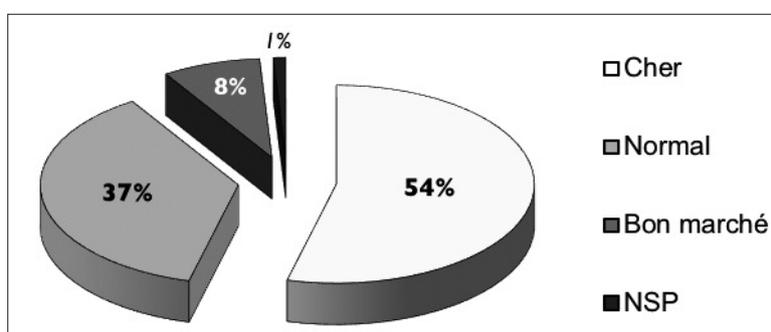
17.

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:	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
... cher	65	60	60	61	72	64	57	62	60	52	47	49	48	54
... normal	31	37	37	35	25	30	36	33	34	42	46	43	42	37
... bon marché	4	3	3	4	3	6	7	5	5	5	6	7	8	8
Nsp	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	2	1

ENSEMBLE 2021

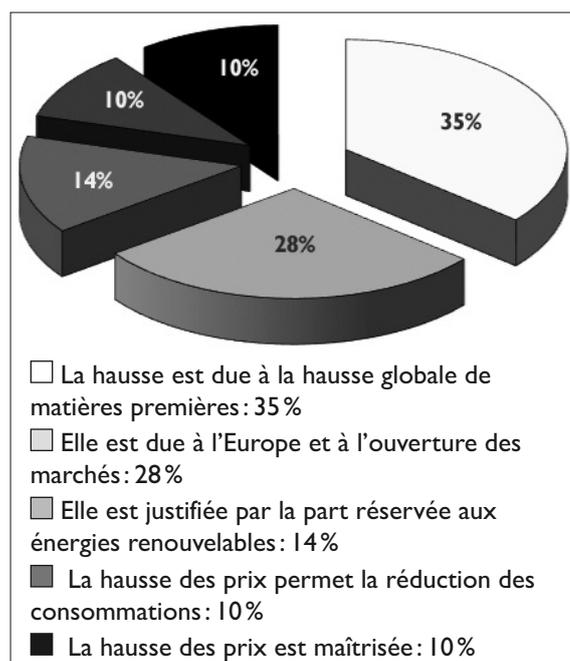


LA PERCEPTION DE L'ORIGINE DE LA HAUSSE DU PRIX

18.

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

La hausse des prix...	En premier (%)	Total des citations (%)
... est liée à la hausse globale des matières premières	35	57
... vient de l'Europe et de l'ouverture des marchés	28	50
... est justifiée par la part réservée aux énergies renouvelables	14	36
... permet la réduction des consommations	10	24
... est maîtrisée	10	21
Nsp	4	3

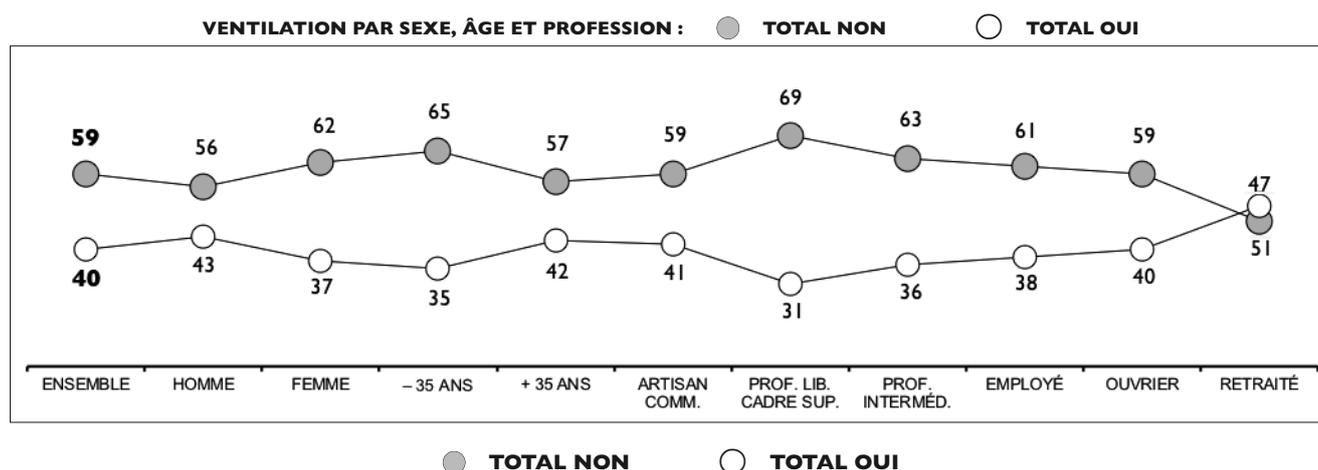
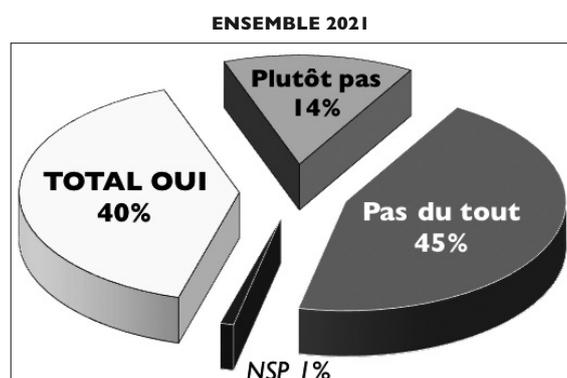


L'ATTENTION PORTÉE AUX TAXES FIGURANT SUR LES FACTURES

19.

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 communale sur la consommation finale d'électricité) ou la CTA ?

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017	2019	TOTAL OUI (%)	2021 OUI TOUT À FAIT (%)	ASSEZ PLUTÔT (%)	TOTAL NON (%)
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)				
	34	44	38	39	36	35	40	21	19	59



L'ADHÉSION AU MAINTIEN DE LA CSPE

20.

Un prélèvement fiscal supporté par les consommateurs contribue à financer, notamment, le développement des énergies renouvelables (solaire, éolien,...).

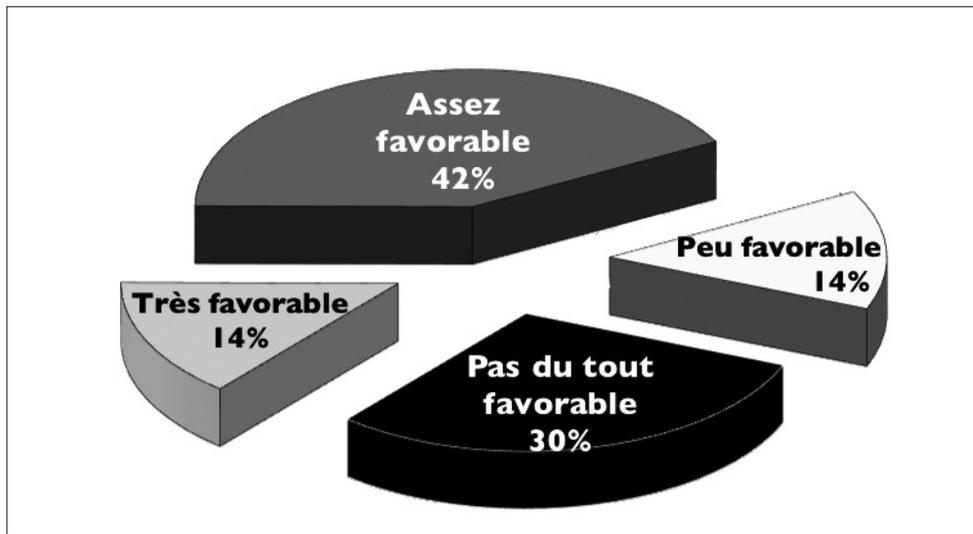
Vous, personnellement, seriez-vous très favorable, assez favorable, peu favorable ou pas du tout favorable à son maintien ?

ENSEMBLE	OUI TRÈS FAVORABLE	OUI ASSEZ FAVORABLE	TOTAL FAVORABLE	PEU FAVORABLE	PAS DU TOUT FAVORABLE	TOTAL PAS FAVORABLE
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2013	5	23	28	21	51	72
2014	5	23	28	26	45	71
2015	7	24	31	24	44	68
2016	7	23	30	22	47	69
2017	9	29	38	22	39	61
2019	19	45	64	16	18	34
2021	14	42	56	14	30	44

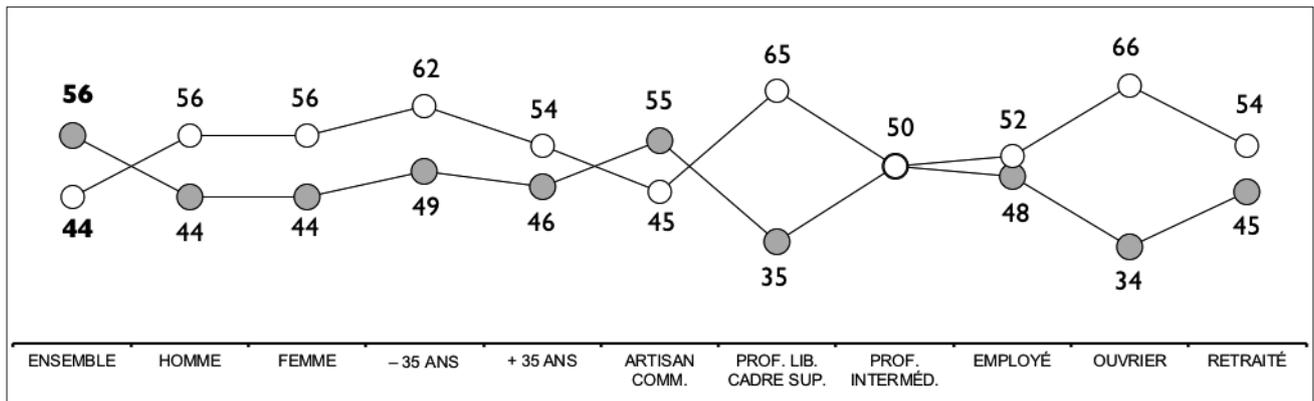
Jusqu'en 2017, l'intitulé exact de la question était : « Vous personnellement, seriez-vous très favorable, assez favorable, peu favorable ou pas du tout favorable à son augmentation ? »

L'ADHÉSION AU MAINTIEN DE LA CSPE

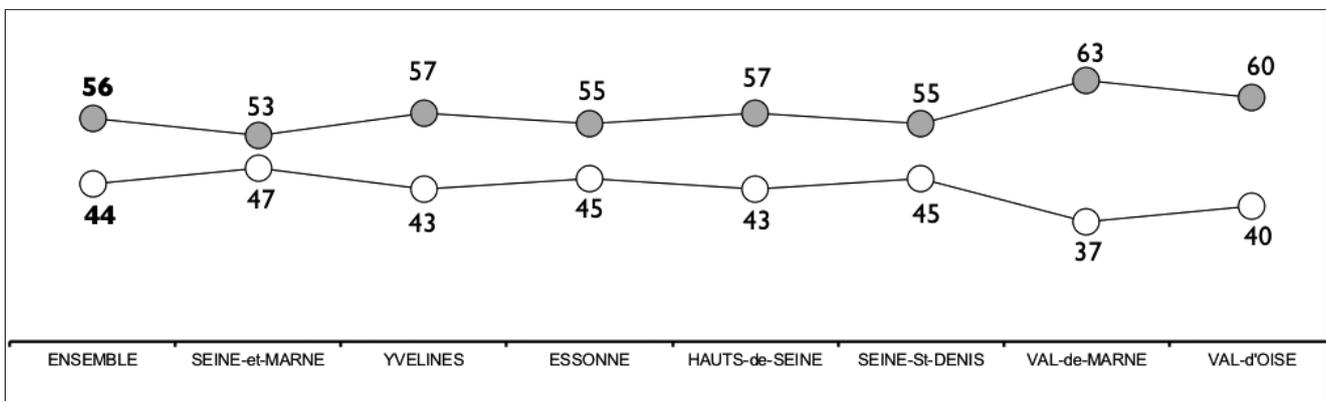
ENSEMBLE 2021



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



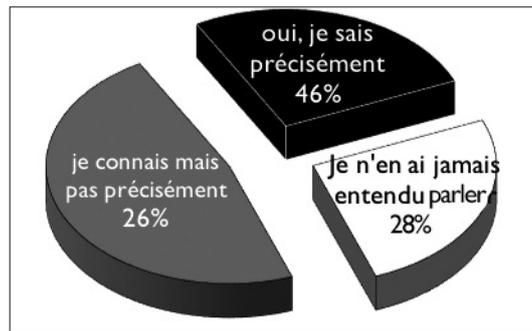
● TOTAL FAVORABLE ○ TOTAL PAS FAVORABLE

LA NOTORIÉTÉ DU CHÈQUE ÉNERGIE

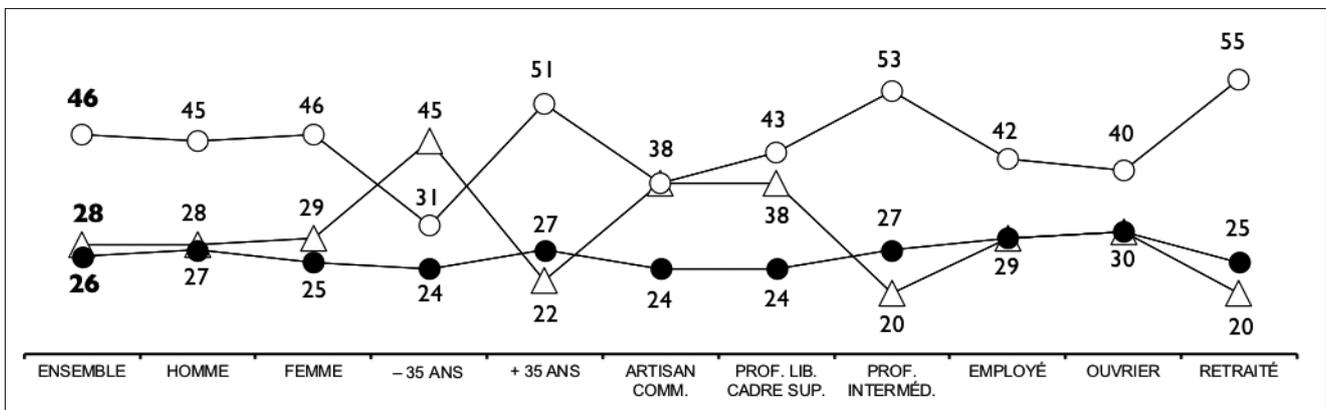
21.

Avez-vous entendu parler du chèque énergie?

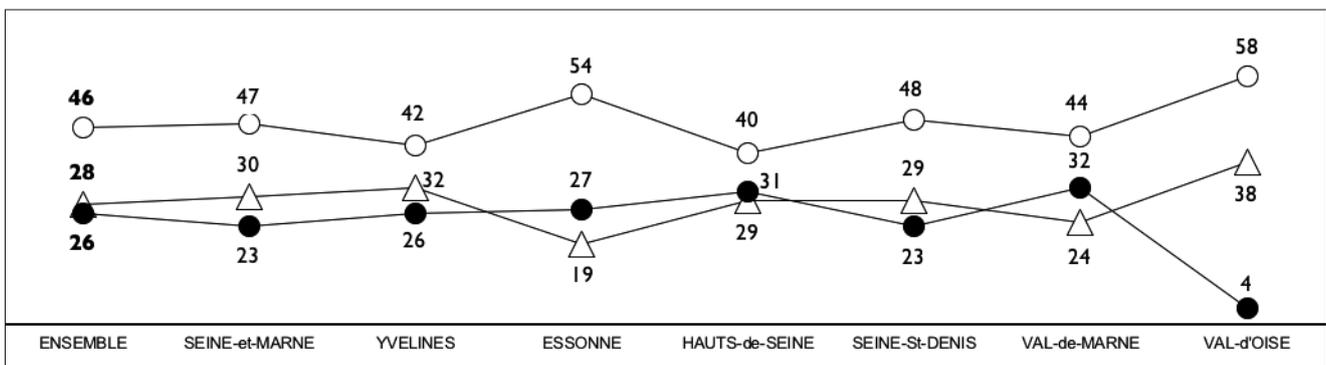
ENSEMBLE	OUI ET		OUI MAIS		TOTAL	JE N'EN AI
	JE SAIS PRÉCISÉMENT	JE NE SAIS PAS VRAIMENT	JE NE SAIS PAS VRAIMENT	DE QUOI IL S'AGIT	OUI	JAMAIS ENTENDU
	DE QUOI IL S'AGIT	DE QUOI IL S'AGIT	DE QUOI IL S'AGIT	DE QUOI IL S'AGIT	OUI	PARLER
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
2013	19	29	29	48	52	
2014	14	29	29	43	57	
2015	14	23	23	37	63	
2016	16	21	21	37	63	
2017	14	21	21	35	65	
2019	28	28	28	56	44	
2021	46	26	26	72	28	



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

LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DE SON FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

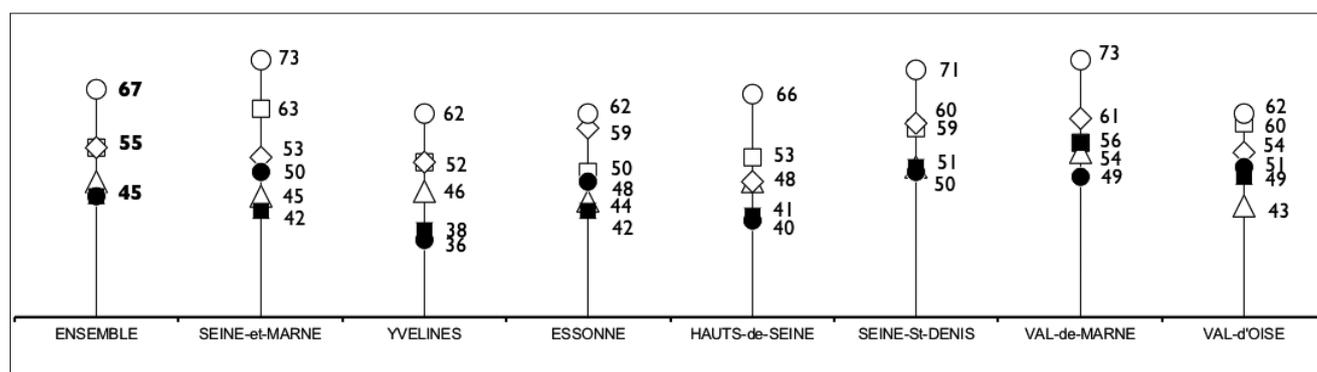
22.

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	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Les informations sur les économies d'énergie possibles	80	81	85	77	68	70	69	72	72	67
Des informations plus détaillées sur ma consommation	60	63	66	66	60	63	59	59	58	55
La compréhension des factures	47	50	61	60	58	55	55	59	58	55
L'accueil au service clientèle	53	52	49	47	42	42	47	49	47	48
La relève des compteurs	non posée			53	41	51	48	48	50	45
Les facilités de paiement	46	45	44	40	38	41	43	41	48	45

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



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

L'ADHÉSION AU DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY

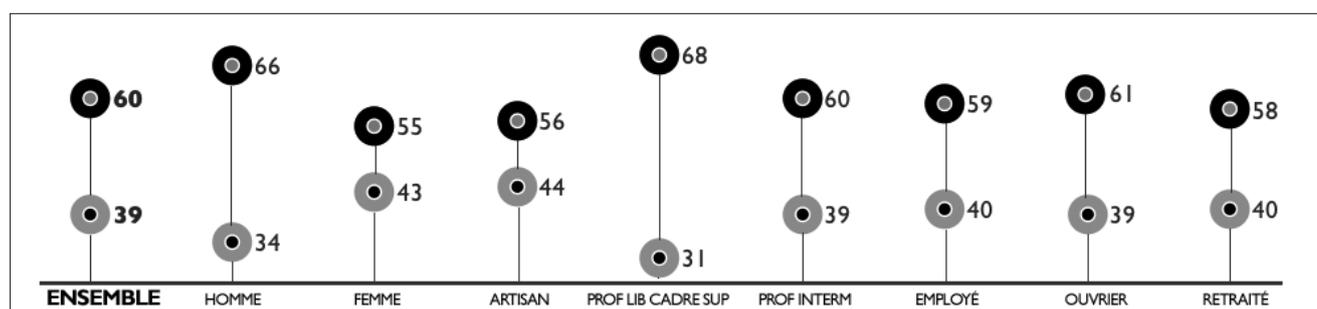
23.

Le compteur électrique classique sera progressivement remplacé d'ici fin 2023 par le compteur communicant Linky. Vous personnellement, êtes-vous favorable à ce déploiement ?

Jusqu'en 2017, l'intitulé exact de la question était : « Les compteurs électriques actuels devraient être remplacés d'ici 2020 par des compteurs dits « communicants ». Vous personnellement, souhaitez-vous, à l'occasion de leur mise en place, pouvoir accéder, vous-même, en temps réel (sur écran du compteur ou par Internet) à votre propre consommation ? »

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
OUI	85	74	78	72	77	57	60
NON	15	25	22	27	23	41	39
NSP	—	1	—	1	—	2	1

VENTILATION PAR SEXE ET PROFESSION: ● OUI ● NON



LES APPORTS PERÇUS DU COMPTEUR LINKY

24.

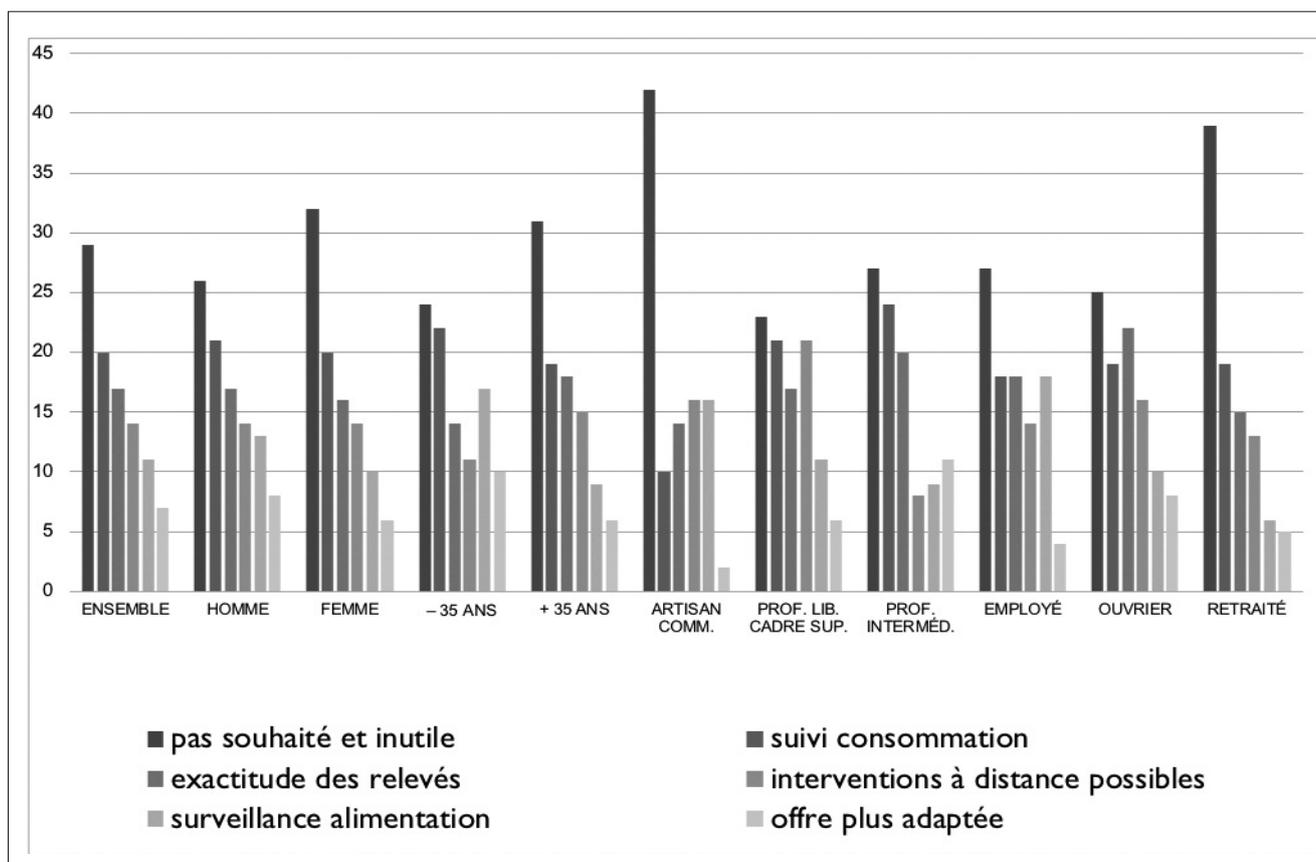
Selon vous, que peut vous apporter le compteur Linky? En premier? En second?

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

ENSEMBLE 2021	EN PREMIER	TOTAL DES CITATIONS
	(%)	(%)
Suivi et maîtrise des consommations	20	39
Exactitude des relevés et facturation précise	17	34
Interventions à distance possible avec réduction des délais et des coûts	14	30
Pas souhaité et inutile	29	29
Surveillance de l'alimentation et meilleure qualité	11	28
Offre adaptée et réduction des coûts	7	20
NSP	2	2

EN PREMIER

VENTILATION PAR SEXE ET PROFESSION



LES PERTURBATIONS DE DISTRIBUTION OBSERVÉES

25.

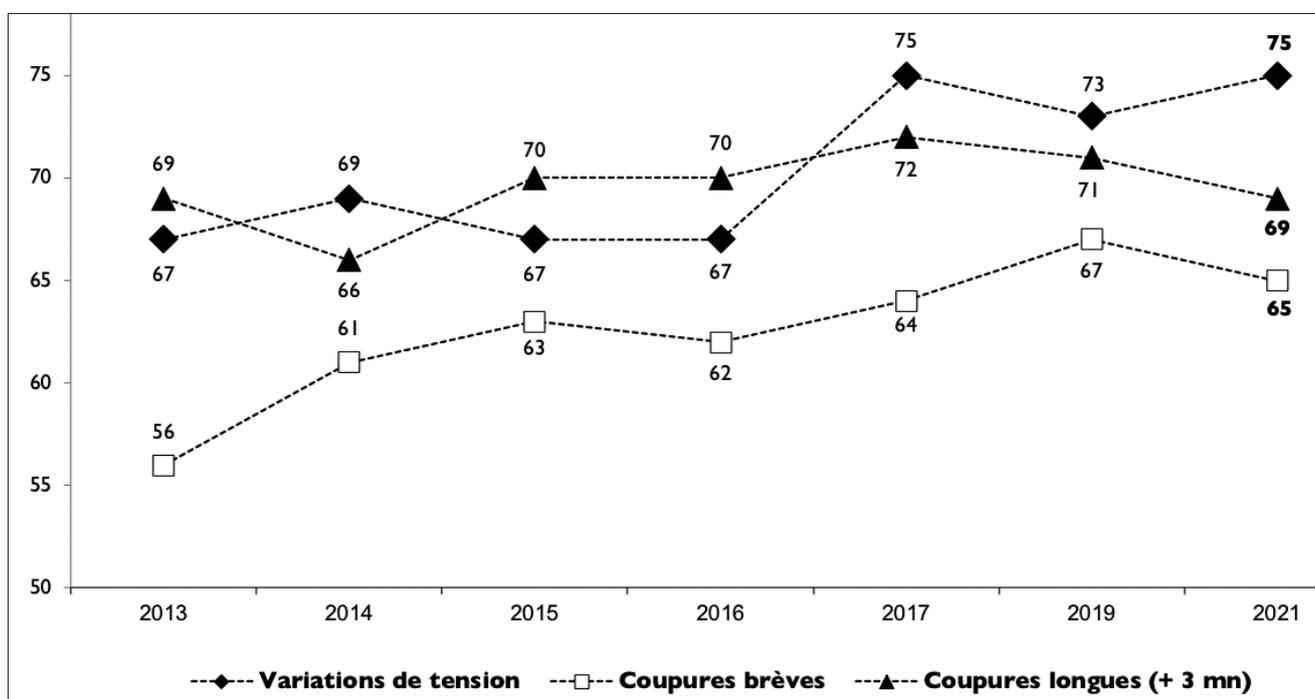
Nous allons maintenant parler des réseaux électriques gérés depuis 2008 par Enedis, filiale à 100 % d'EDF.

Concernant la qualité de l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous... ?

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

ENSEMBLE	SOUVENT					RAREMENT					JAMAIS				
	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
... des variations de tension (baisse d'éclairage)	4	4	3	4	4	29	29	21	23	21	67	67	75	73	75
... des coupures brèves	1	3	2	3	4	36	36	35	30	31	63	62	64	67	65
... des coupures longues (plus de 3 minutes)	1	2	1	42	4	32	29	28	27	27	70	70	72	71	69

ENSEMBLE, JAMAIS: ÉVOLUTION DEPUIS 2013



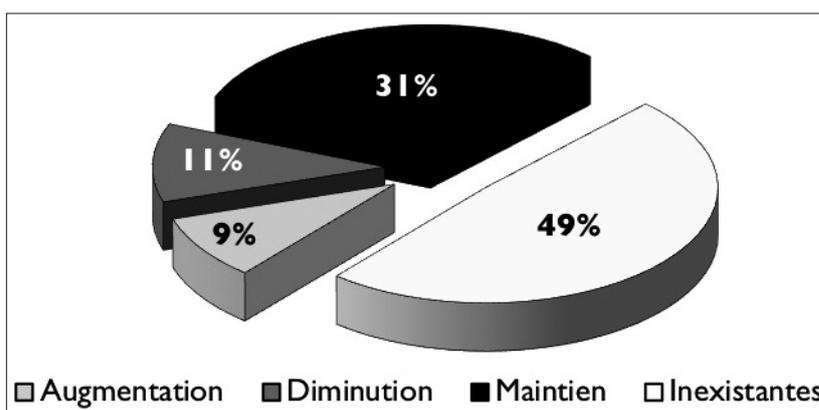
26.

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

Jusqu'en 2017, l'intitulé exact de la question était: «Et vous diriez qu'en général ce type de coupures se produit ... ? »

Les comparaisons avec les vagues précédentes ne sont pas possibles en raison du changement des libellés sur les items.

ENSEMBLE	2021
... sont en augmentation	9
... sont en diminution	11
... se maintiennent	31
... inexistantes	49
NSP	-

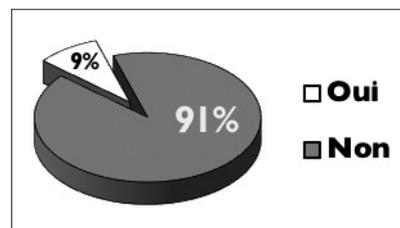


L'INTERVENTION D'ENEDIS AU DOMICILE

27.

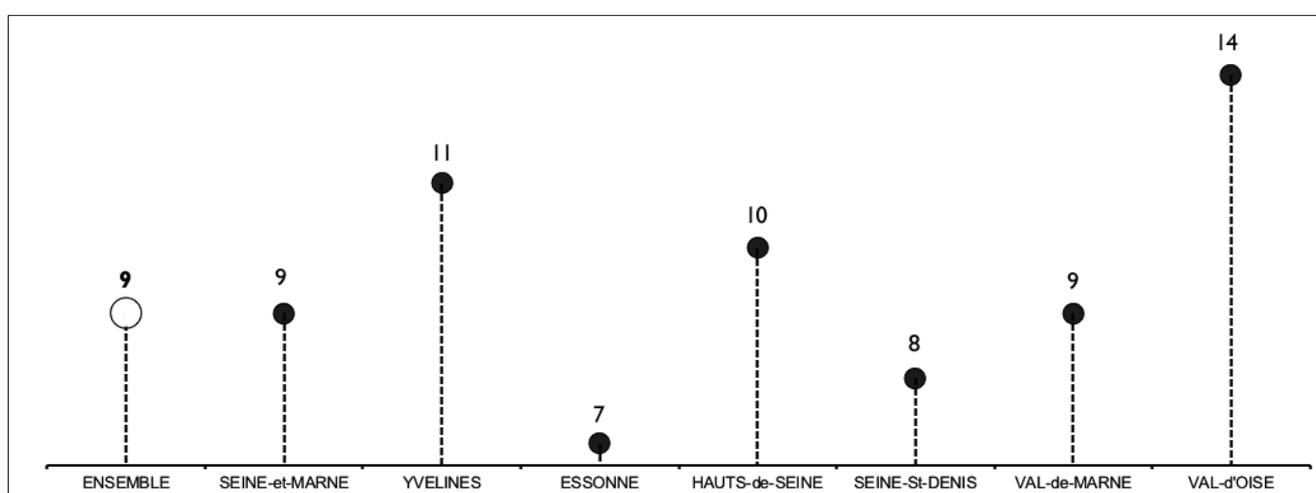
Des interventions d'Enedis ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois ?

ENSEMBLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	8	7	8	5	5	6	10	12	9
NON	92	93	92	95	95	94	90	87	91



TOTAL OUI:

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



28.

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

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

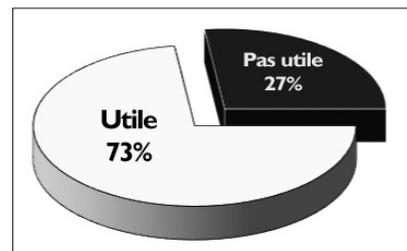
ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017	2019	TOTAL SATISFAIT	2021	assez satisfait	TOTAL PAS SATISFAIT
Base: personnes déclarant avoir eu des interventions d'Enedis à leur domicile, soit 9% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... de la qualité du travail effectué	83	90	92	86	90	84	91	53	4	8
... de la ponctualité au rendez-vous	73	92	90	72	74	79	86	45	41	13
... du délai d'intervention	72	88	75	89	85	76	86	39	47	13
... des informations fournies	59	89	92	84	79	75	84	40	44	15
... du rendez-vous proposé	68	81	72	74	77	68	81	42	39	19

L'UTILITÉ DE L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES ÉLECTRIQUES

29.

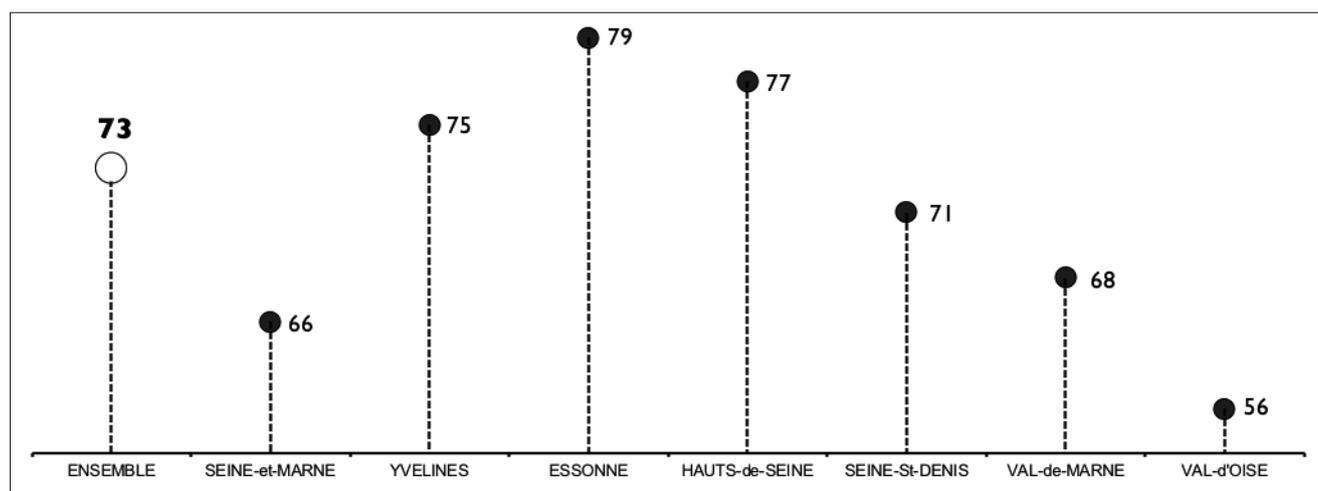
Pensez-vous qu'il est utile d'enterrer les lignes électriques qui existent dans les rues de votre commune ?

ENSEMBLE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	85	86	85	85	81	74	76	73	77	73	73
NON	15	14	15	15	19	24	23	26	22	26	27



OUI, C'EST UTILE

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



L'IMPORTANCE DE LA GÊNE OCCASIONNÉE PAR LES LIGNES ÉLECTRIQUES

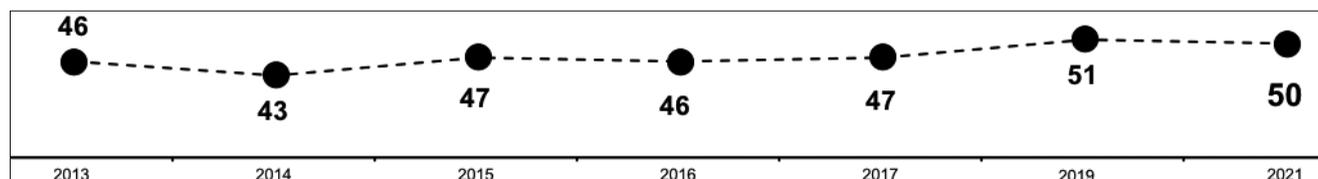
30.

Dans votre commune, diriez-vous que les ouvrages électriques (poteaux et lignes)

sont une gêne importante pour l'environnement... ?

2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021			
TOTAL IMPORTANTE						TOTAL IMPORTANTE	TRÈS	PLUTÔT	PAS DU TOUT
%	%	%	%	%	%	%	%	%	
46	43	47	46	47	51	50	18	32	50

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT: GÊNE IMPORTANTE



et sont un risque en cas de tempête... ?

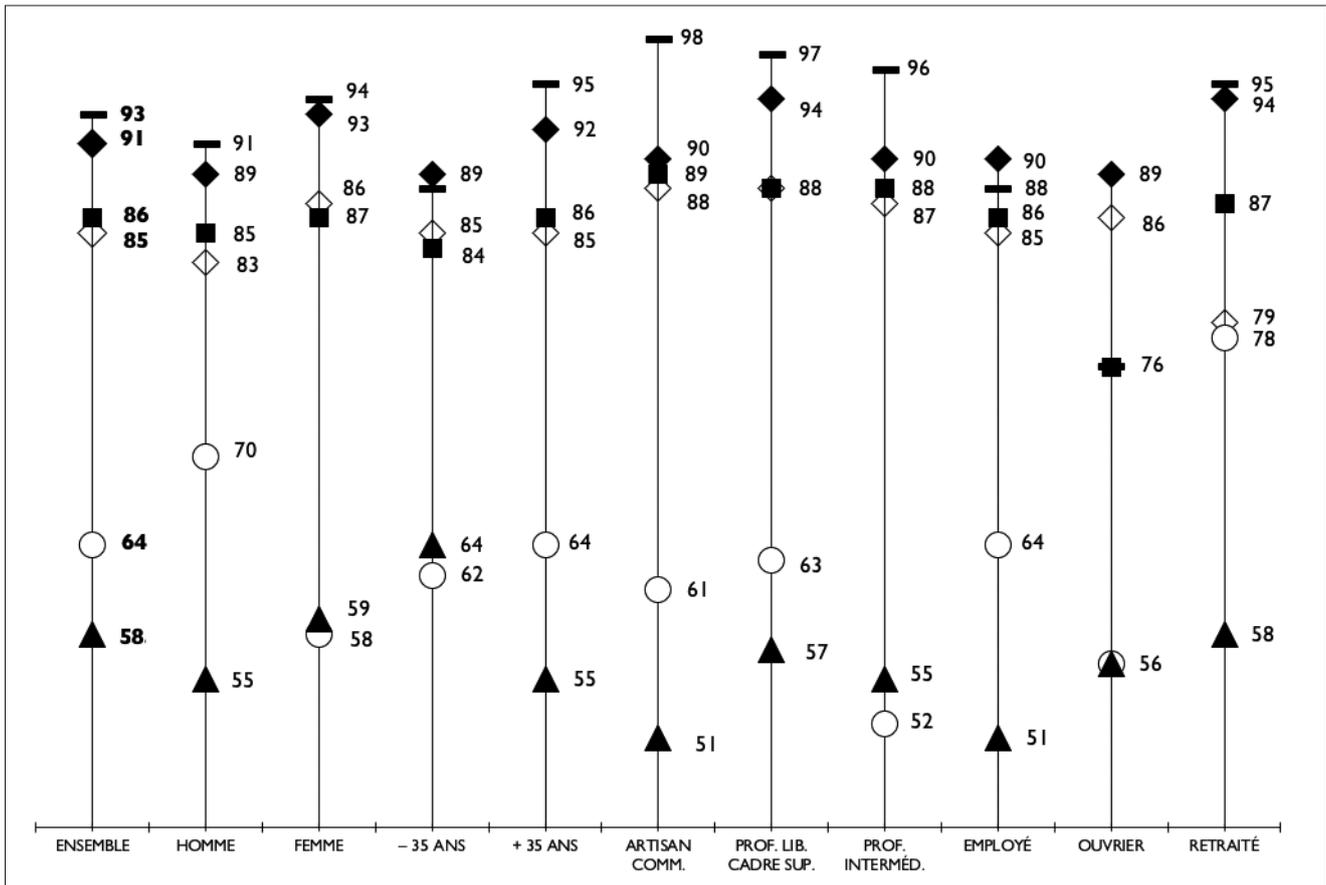
2021	TOTAL IMPORTANT	très important	assez important	PAS DU TOUT IMPORTANT
	%	%	%	%
	62	26	36	38

L'UTILITÉ PERÇUE DE DIFFÉRENTES SOLUTIONS POUR LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

31.
Voici différentes solutions qui peuvent être mises en œuvre pour lutter contre le réchauffement climatique.
Pour chacune d'entre elles, diriez-vous que vous la jugez très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas utile du tout pour lutter contre le réchauffement climatique?

	TOTAL utile	Très utile	Plutôt utile	TOTAL pas utile	Plutôt pas utile	Pas du tout utile
Renforcer l'isolation thermique des bâtiments	93	49	44	7	4	3
Faire plus d'économies d'énergie	91	47	44	9	6	3
Taxer plus fortement les industries polluantes	86	42	44	14	8	6
Amplifier le développement des énergies renouvelables	85	39	46	15	8	7
Construire de nouveaux réacteurs nucléaires	64	22	42	36	18	18
Interdire, d'ici 2040, les voitures à moteur thermique	58	19	39	42	23	19

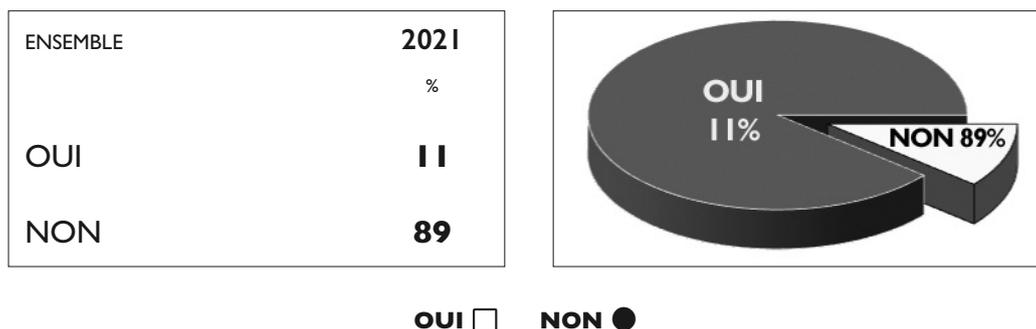
TOTAL UTILE VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



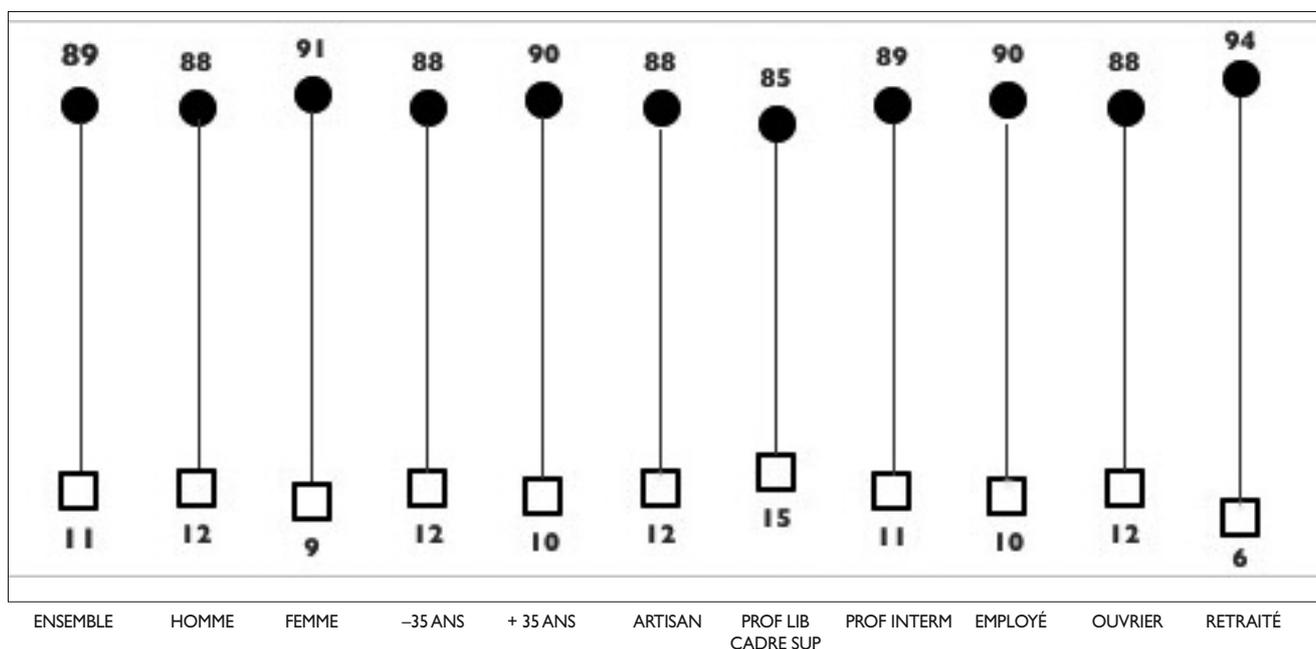
- renforcer l'isolation ◆ faire plus d'économies d'énergie ■ taxer les industries polluantes
- ◇ amplifier les énergies renouvelables ○ construire de nouveaux réacteurs nucléaires
- ▲ interdire les voitures à moteur thermique

LA PRÉVISION DE TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR SON LOGEMENT

32 Vous personnellement, envisagez-vous de faire des travaux de rénovation énergétique, dans votre logement, dans l'année qui vient?



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE PRÉVUS

33 Et quels sont les travaux de rénovation énergétique que vous envisagez de réaliser?

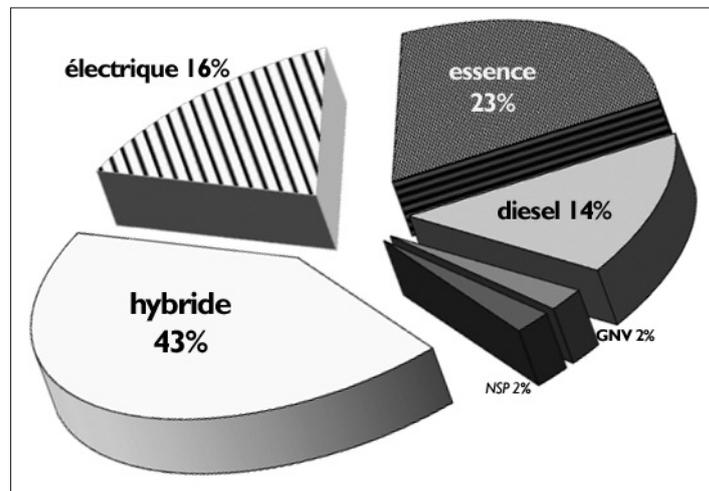
ENSEMBLE	2021
Base ; 11% de l'échantillon	
Améliorer l'isolation des combles et des murs	53
Remplacer les fenêtres	37
Installer des équipements de régulation du chauffage	35
Installer des équipements pour mieux ventiler les pièces	35
Remplacer la chaudière	31
Installer des panneaux photovoltaïques	21
(Autres)	4
Total supérieur à 100 %, les interviewés ayant pu donner deux réponses	

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

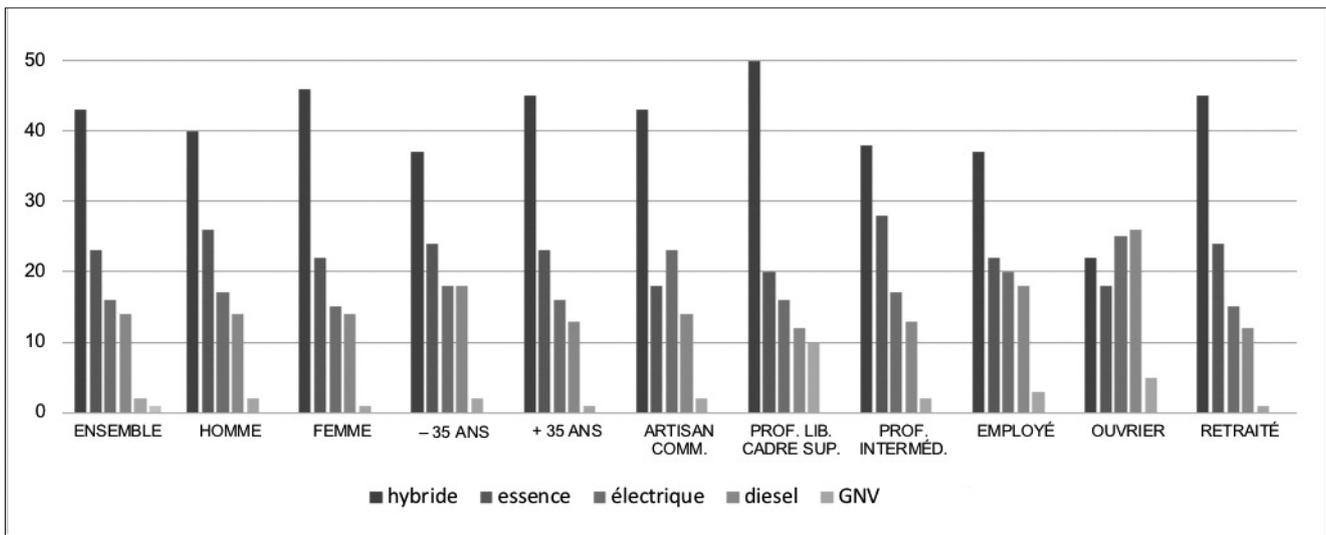
34

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

ENSEMBLE	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
... moteur hybride	36	32	43
... moteur essence	18	24	23
... moteur électrique	21	18	16
... moteur diesel	14	14	14
... moteur GNV	2	1	2
NSP	3	3	2

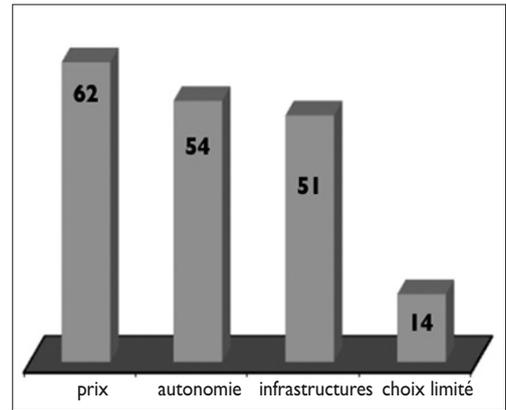


VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



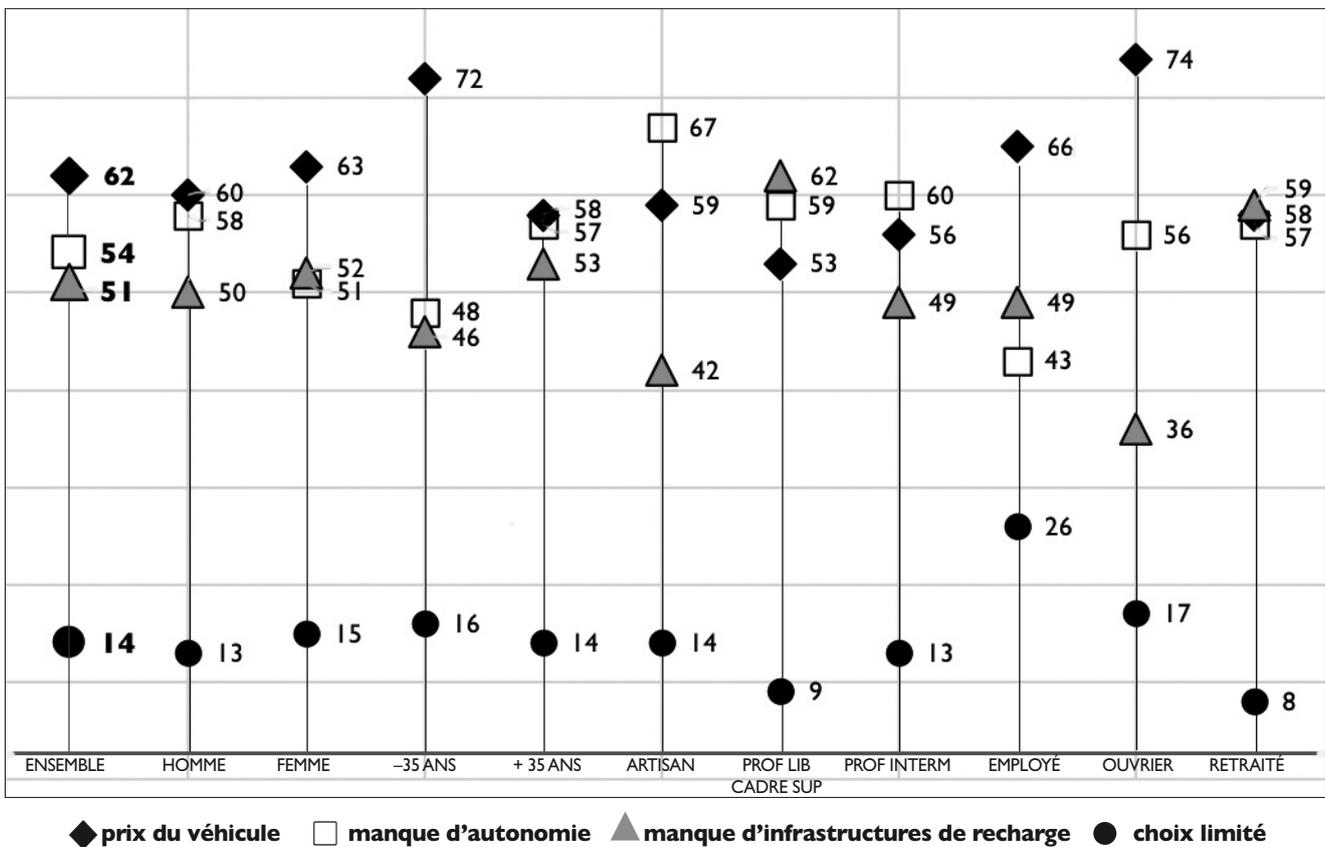
Quels sont, pour vous, les principaux freins à l'achat d'une voiture électrique?

ENSEMBLE	EN PREMIER (%)	TOTAL DES CITATIONS (%)
le prix du véhicule	41	62
le manque d'autonomie des batteries	29	54
le manque d'infrastructures de recharge	21	51
le manque de choix des modèles	5	14
un autre frein	2	3
(Aucun frein) réponse non suggérée	2	2



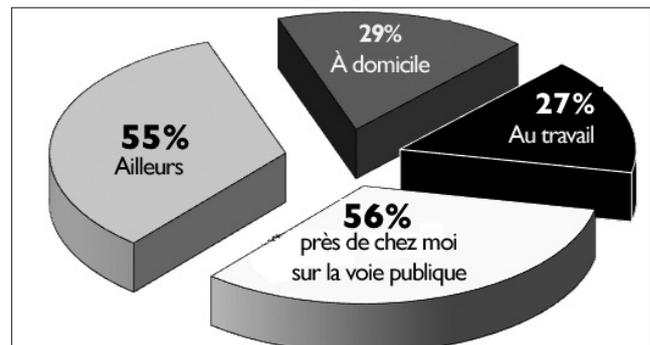
Total supérieur à 100 %, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

TOTAL DES CITATIONS: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



Dans l'hypothèse où vous vous achèteriez bientôt une voiture électrique, avez-vous aujourd'hui la possibilité de la recharger?

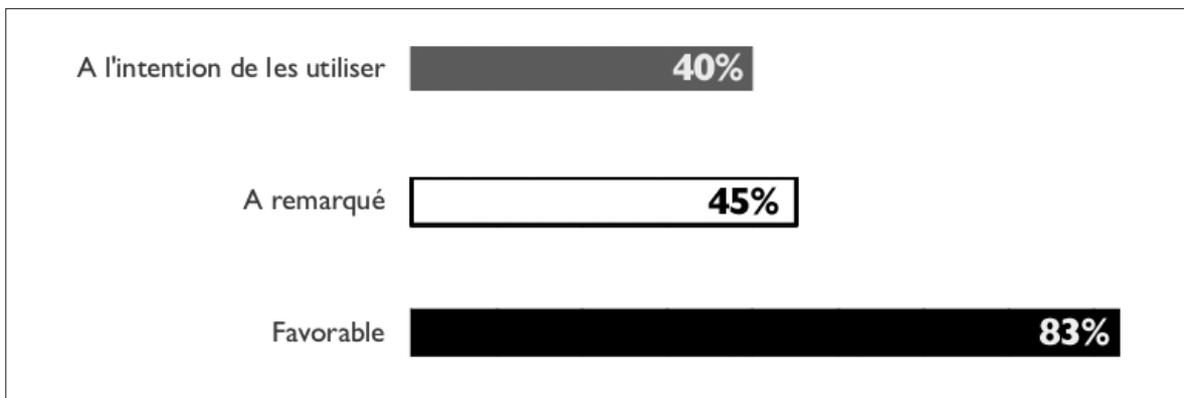
ENSEMBLE	OUI (%)	NON (%)
Près de chez vous sur la voie publique	56	44
À votre domicile (en vous équipant)	29	71
Au travail	27	73
Ailleurs	55	45



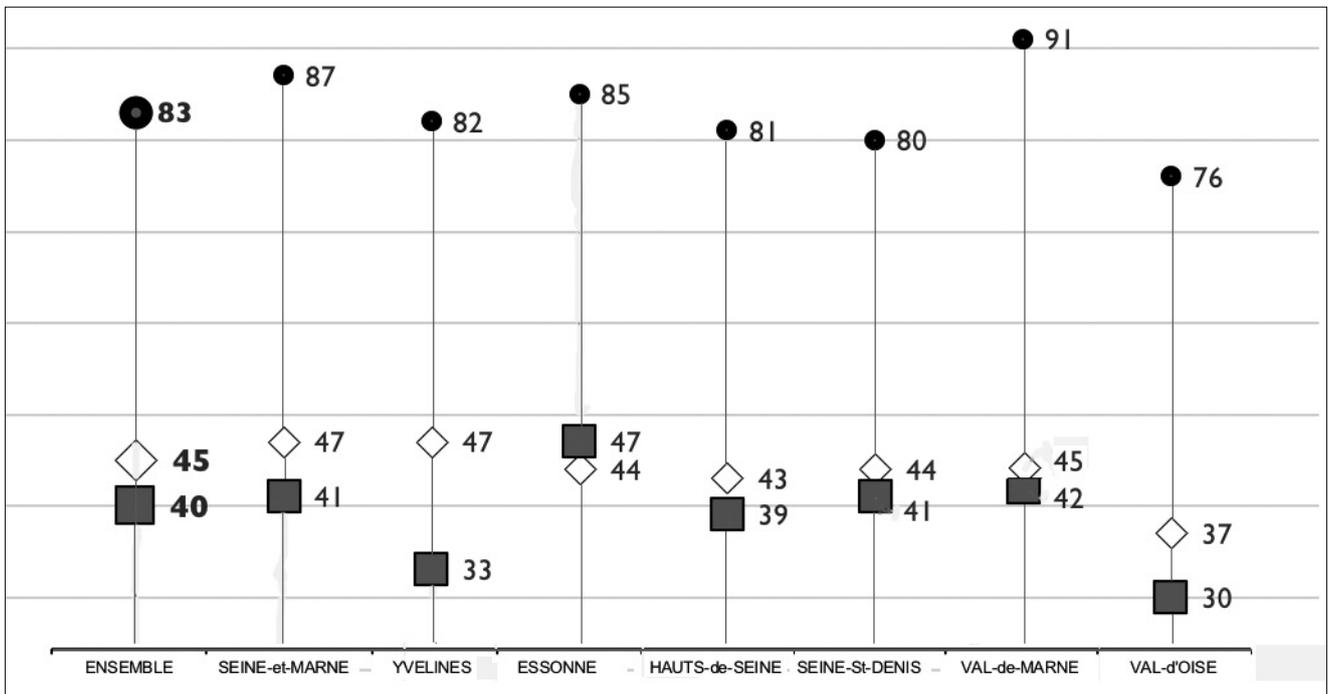
La région Île-de-France soutient le déploiement des bornes de recharge pour les voitures électriques sur son territoire et prévoit que 12 000 bornes soient implantées d'ici 2023. Vous, personnellement, diriez-vous que... ?

ENSEMBLE	OUI (%)	NON (%)
...vous y êtes favorable	83	17
...vous avez remarqué les nouvelles bornes	45	55
...vous avez l'intention d'utiliser ces bornes à court ou moyen terme	40	60

ENSEMBLE: OUI



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT: OUI



● Favorable au déploiement ◇ A remarqué les nouvelles bornes ■ A l'intention de les utiliser

LA RAPIDITÉ PERÇUE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE

38

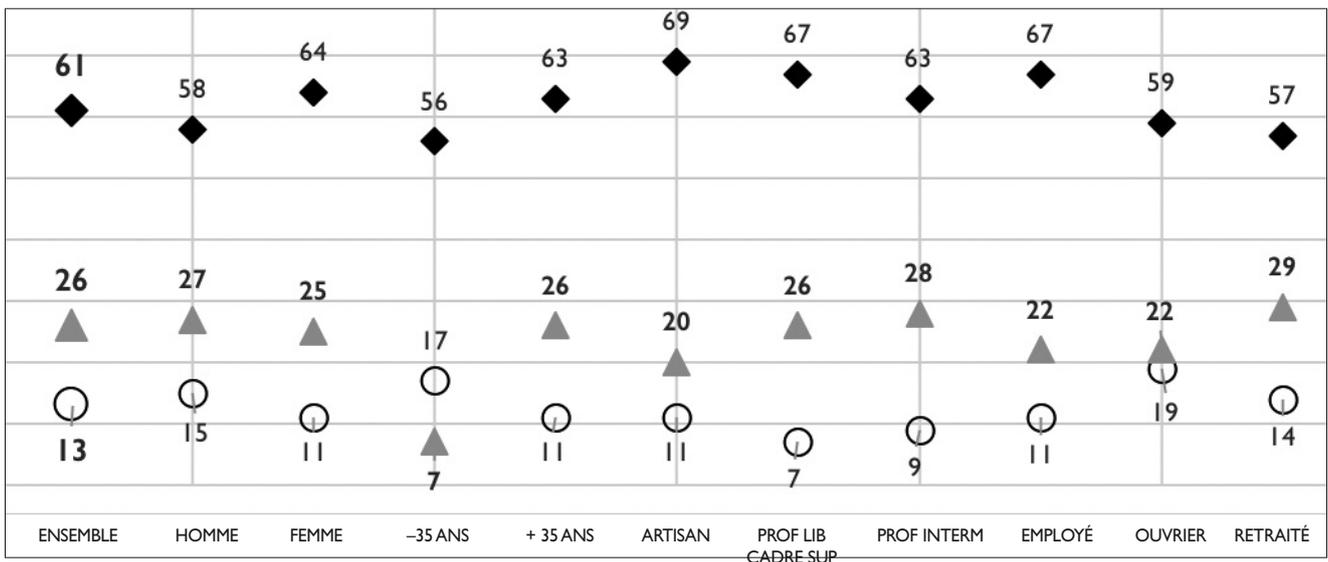
Nous allons enfin parler de la transition énergétique et des énergies renouvelables.

La transition énergétique implique, notamment, de remplacer les sources d'énergies polluantes par des énergies renouvelables afin de lutter contre le réchauffement climatique. Cette transition vous paraît-elle en France... ?

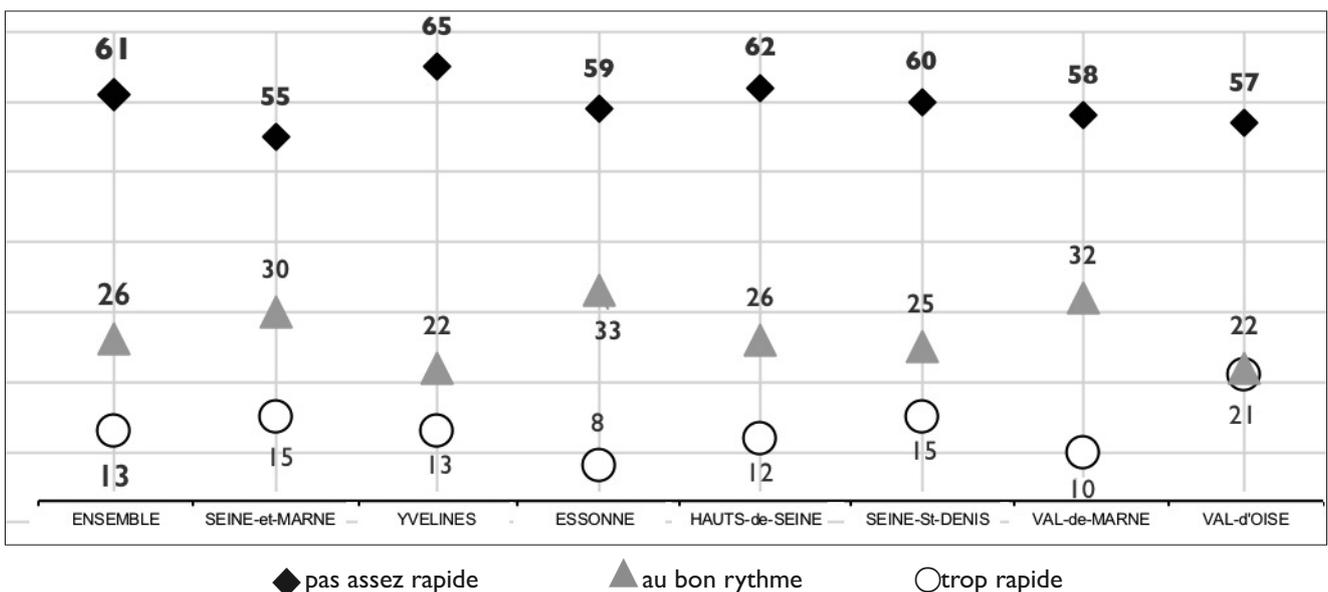
ENSEMBLE	Comparatif France 2021*	2021 (%)
trop rapide	13	13
pas assez rapide	60	61
au bon rythme	60	26

* Sondage Ifop pour le Syndicat des énergies renouvelables conduit en ligne auprès d'un échantillon de 3035 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, du 23 au 27 septembre 2021.

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

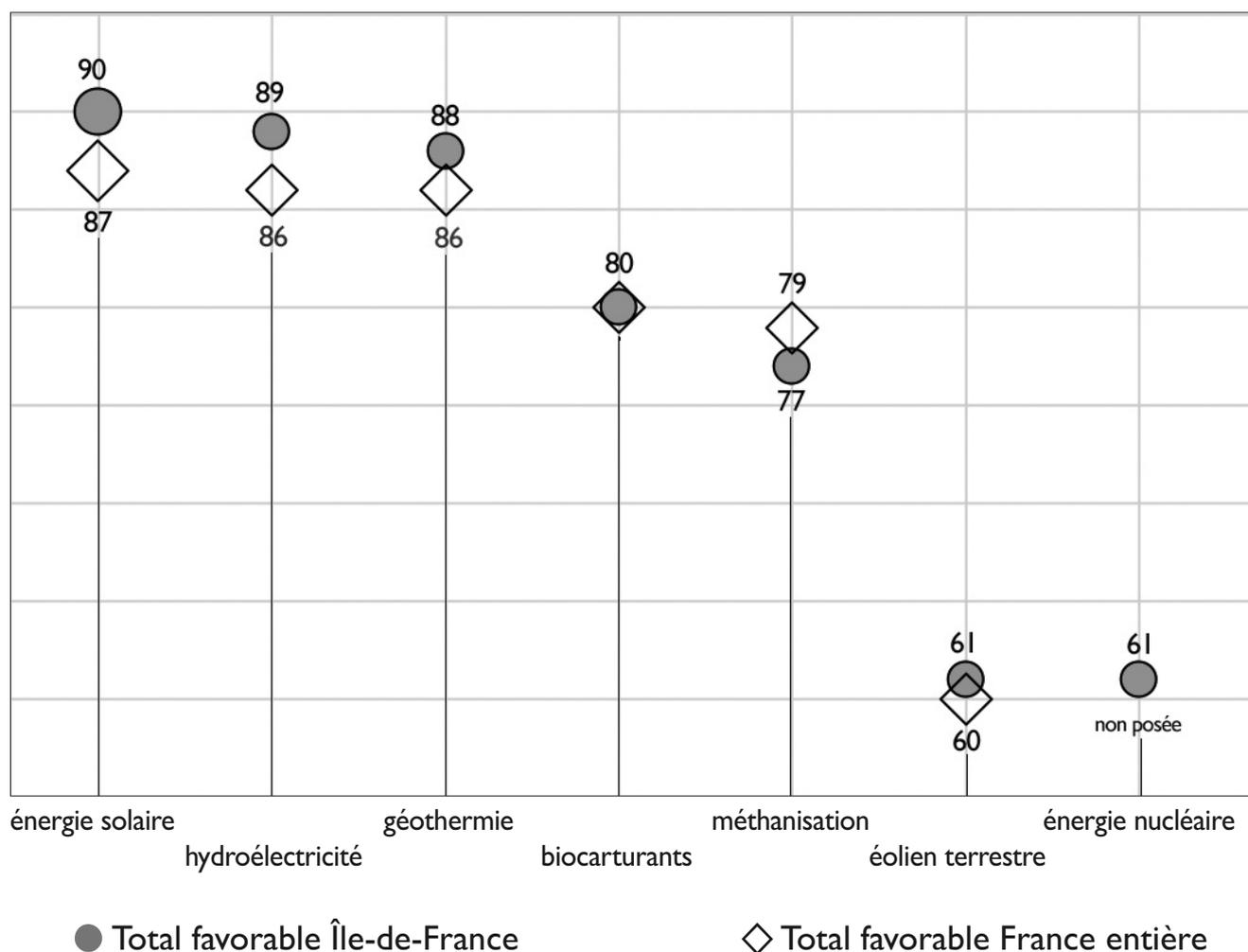


L'ADHÉSION AU DÉVELOPPEMENT DE DIFFÉRENTES ÉNERGIES AU SEIN DE SA RÉGION

39

Vous personnellement, au sein de votre région, êtes-vous tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable au développement de... ?

ENSEMBLE 2021	Comparatif FRANCE %	TOTAL favorable %	Tout à fait favorable %	Plutôt favorable %	TOTAL défavorable %	Plutôt défavorable %	Tout à fait défavorable %
... l'énergie solaire (photovoltaïque)	87	90	39	51	10	7	3
... l'hydroélectricité	86	89	33	56	11	8	3
... la géothermie (exploitation de la chaleur du sous-sol)	86	88	30	58	12	9	3
... cultures agricoles pour produire des biocarburants	80	80	25	55	20	14	6
... la méthanisation (valorisation en gaz de matières organiques)	79	77	22	55	23	17	6
... l'éolien terrestre	60	61	19	42	39	22	17
... l'énergie nucléaire	NC	61	18	43	39	24	15



ÉTUDE DE SATISFACTION 2021 – VAGUE 23

RÉSULTATS DE L'ÉTUDE GAZ

PROFIL DES UTILISATEURS

LA NATURE DU GAZ UTILISÉ

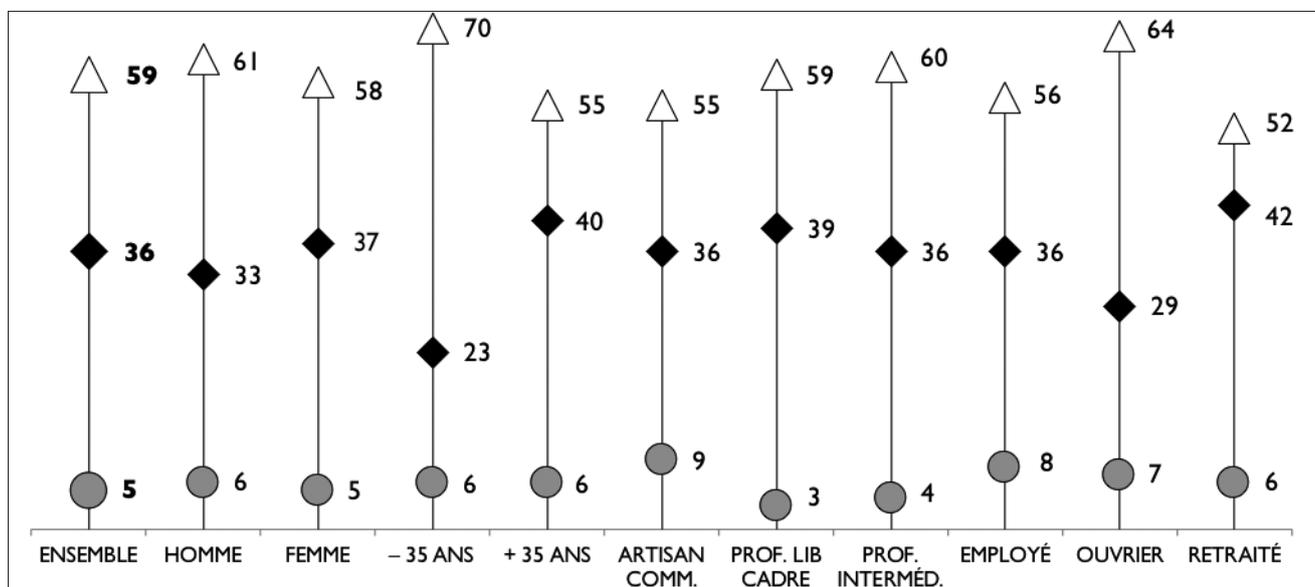
I.
Dans votre foyer, utilisez-vous...?

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Base: 2811 répondants											
Le gaz naturel, dit « gaz de ville »	46	62	47	49	50	45	46	47	44	40	36
Le gaz en bouteille	6	14	7	5	3	5	7	4	6	5	5
Ni l'un ni l'autre <i>(réponse non suggérée)</i>	48	24	46	46	47	50	47	49	50	55	59

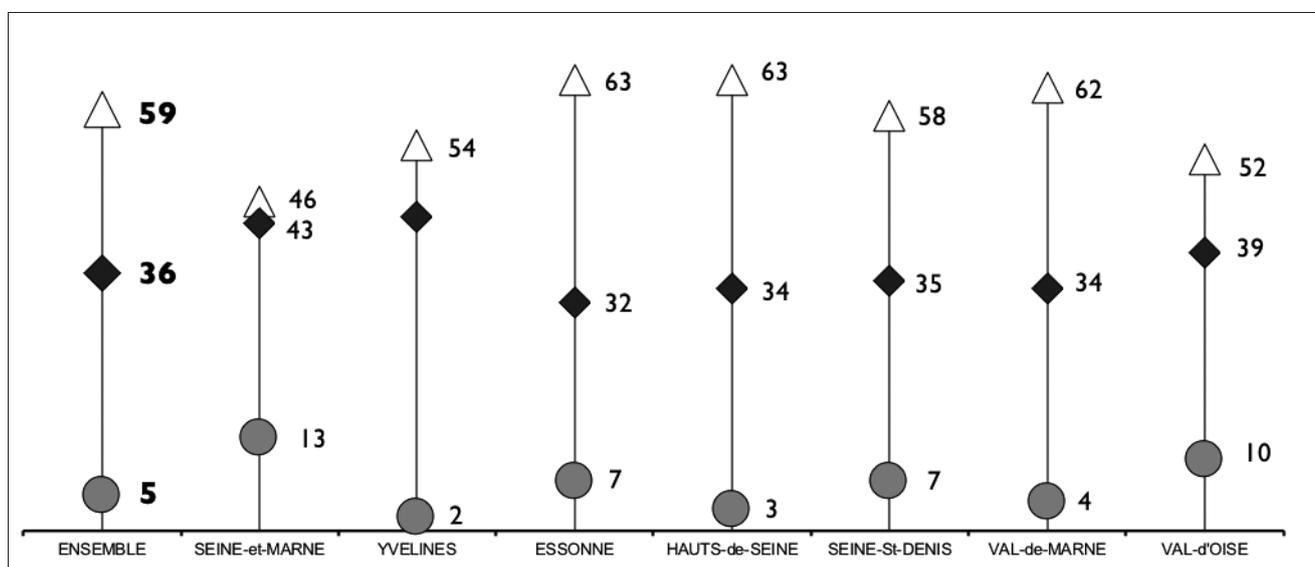
UTILISE...

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

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

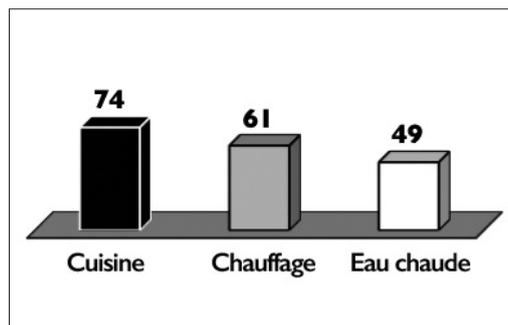


LES DIFFÉRENTS USAGES DU GAZ À SON DOMICILE

2.

Pour quel(s) usage(s) ?

ENSEMBLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
Base : personnes ayant déclaré utiliser le gaz (1 143 pers.), soit 41 % de l'échantillon										
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Cuisine	81	82	81	81	80	79	80	79	76	74
Chauffage	70	60	58	60	59	54	58	57	60	61
Eau chaude	61	61	62	66	60	57	59	57	59	49

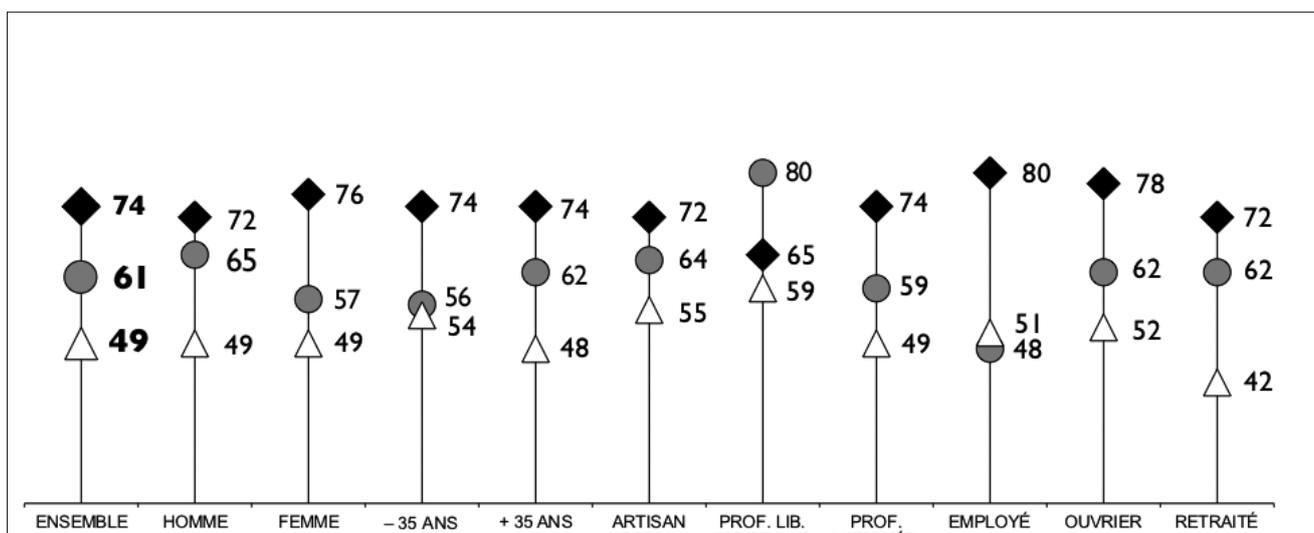


Total supérieur à 100 : les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.

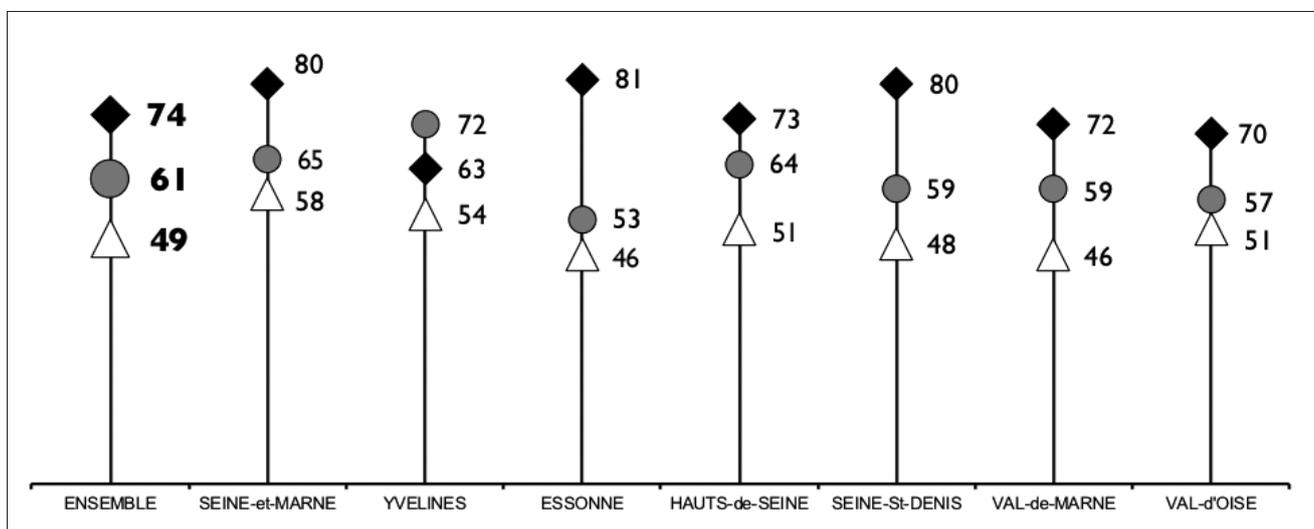
LES USAGES DU GAZ

◆ CUISINE ● EAU CHAUDE △ CHAUFFAGE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



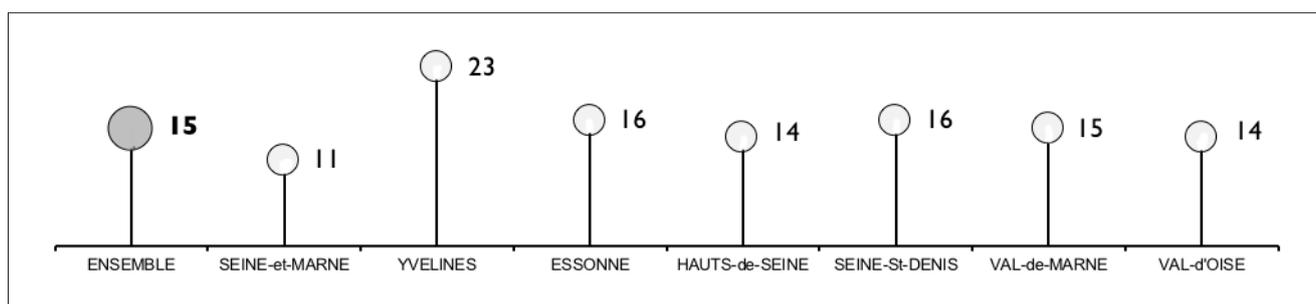
LE RACCORDEMENT DES NON-UTILISATEURS DU GAZ

3.

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

ENSEMBLE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
Base: personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz (naturel ou en bouteille), soit 59 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	21	18	20	16	10	14	15	20	24	20	21	23	20	15
NON	78	81	80	83	85	84	84	77	73	75	75	70	73	82
Nsp	1	1	—	1	5	2	1	3	3	5	4	4	7	3

NON-UTILISATEURS RACCORDÉS VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

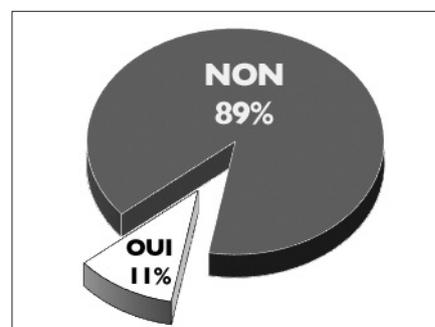


LE SOUHAIT DES NON-UTILISATEURS D'ÊTRE RACCORDÉS AU GAZ NATUREL

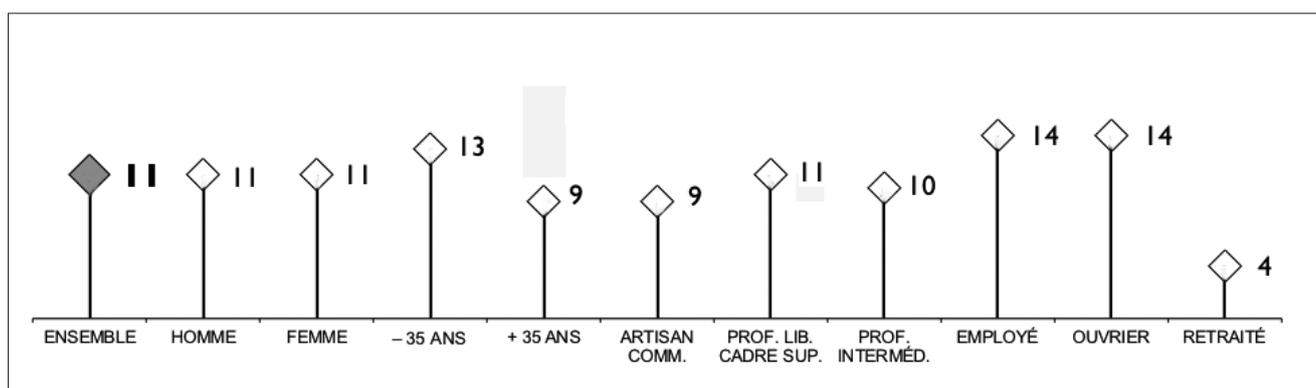
4.

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

ENSEMBLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
Base: personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz en bouteille et ne pas être raccordées au gaz naturel, soit 48 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	22	25	29	24	22	28	20	17	11
NON	77	75	70	75	77	71	77	72	89
Nsp	1	—	1	1	1	1	3	1	—



OUI: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



L'OUVERTURE DES MARCHÉS

L'IMPACT DU LIBRE CHOIX DU FOURNISSEUR DANS DIFFÉRENTS DOMAINES

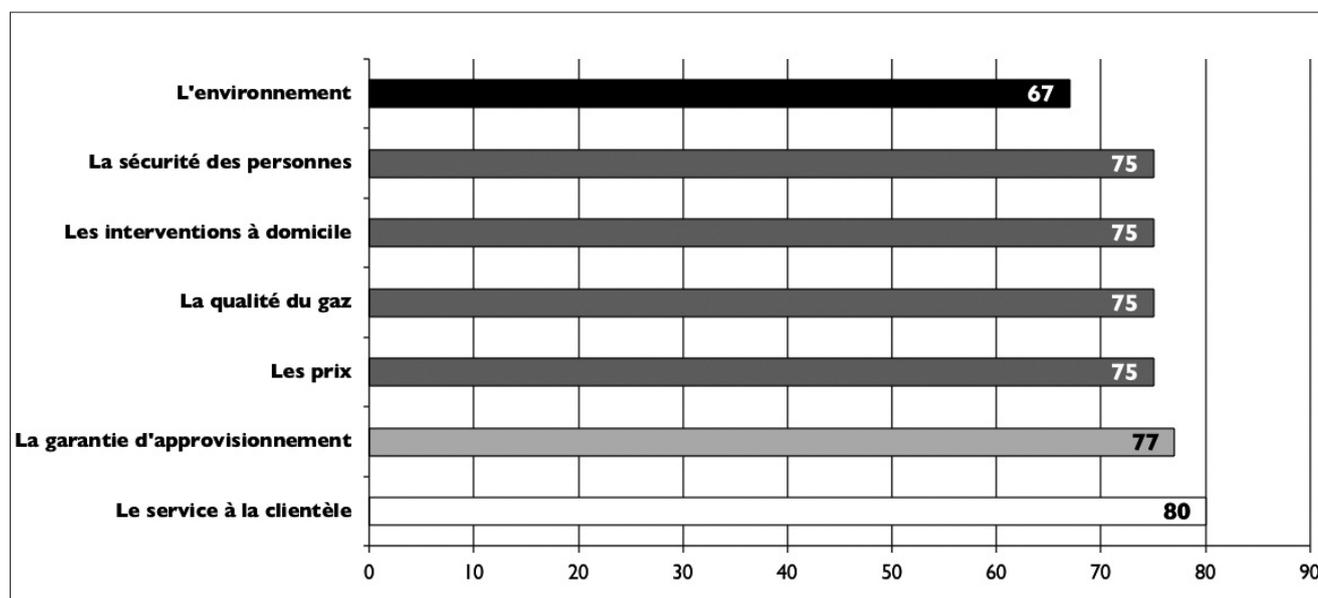
5.

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

Pensez-vous que le fait de pouvoir choisir entre plusieurs fournisseurs est une bonne chose ou une mauvaise chose pour... ?

ENSEMBLE: UNE BONNE CHOSE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... le service à la clientèle	non posée	67	60	64	75	75	79	81	79	82	80	88	85	84	81	80
... la garantie d'approvisionnement	60	56	49	50	74	67	73	71	76	75	74	81	78	73	75	77
... les prix	78	77	69	66	70	70	70	74	78	84	84	87	86	87	82	75
... la sécurité des personnes	56	51	42	41	62	59	68	67	68	73	71	78	73	69	71	75
... les interventions à domicile	55	51	non posée		68	67	71	76	77	74	74	80	78	73	70	75
... la qualité du gaz (absence de coupures, baisses de pression)	non posée		51	49	68	66	74	71	71	71	72	78	74	70	68	75
... l'environnement	55	51	45	47	68	65	68	67	65	68	68	73	68	66	66	67

ENSEMBLE 2021 : UNE BONNE CHOSE



L'OPINION SUR ENGIE EN TANT QU'INSTITUTION

6.

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

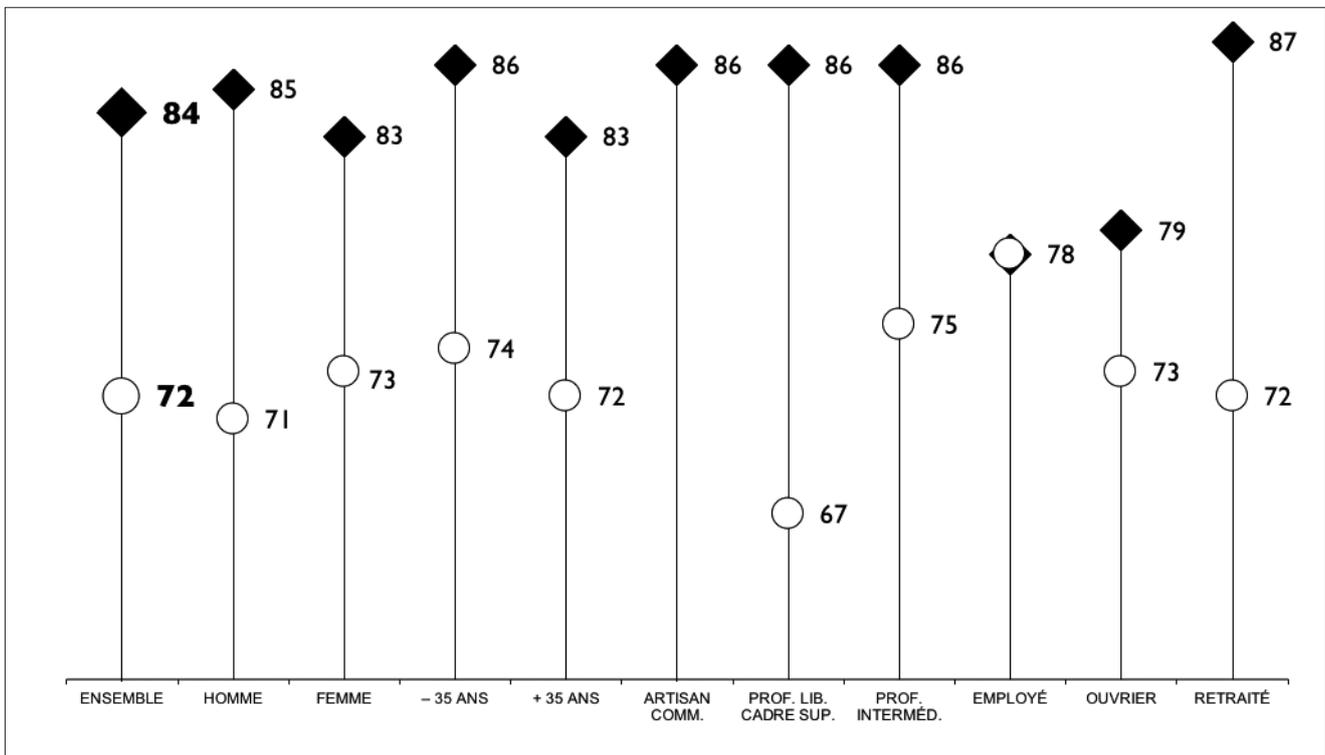
ENSEMBLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021		
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	TOTAL D'ACCORD D'ACCORD (%)	TOUT À FAIT D'ACCORD (%)	PLUTÔT D'ACCORD (%)
... est désormais une entreprise à caractère commercial qui doit vendre ses services à la clientèle	83	80	79	88	85	87	89	89	89	84	37	47
... est l'entreprise la mieux placée pour satisfaire aux obligations d'intérêt général	62	73	71	85	83	75	75	76	70	72	24	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 copté pour une offre de marché (changement de fournisseur de gaz)changé de fournisseur de gaz?

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
OUI	2	7	6	8	11	12	14	17	22	26	22
NON	98	93	94	94	89	88	86	83	78	73	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	2014	2015	2016	2017	2019	2021
Base : personnes ayant changé de fournisseur de gaz, soit 22 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... en raison d'un prix plus avantageux	82	86	73	75	2	72
... pour une garantie sur la stabilité des prix	16	19	14	8	12	7
... pour une meilleure qualité de service	3	2	8	5	10	7
... mauvaise expérience, changement frauduleux	non citée	non citée	non citée	non citée	6	6
... on m'a démarché, on me l'a proposé	non citée	non citée	14	5	8	3
... pour des raisons écologiques	non citée	non citée	non citée	non citée	3	3
... en raison de déménagement	2	3	3	3	3	2
... pour avoir un seul fournisseur	1	7	8	5	2	2
... je n'étais pas satisfait	non citée	non citée	4	2	2	2
... on me l'a imposé (promoteur, syndic, etc.)	non citée	non citée	non citée	non citée	1	2
... parce que le marché est ouvert à la concurrence	non citée	non citée	2	1	3	1
... pour essayer un autre fournisseur	non citée	non citée	non citée	non citée	1	1
... mon offre n'était pas adaptée à ma consommation	non citée	non citée	non citée	non citée	1	1
... j'ai entendu des critiques d'EDF	non citée	non citée	non citée	4	non citée	non citée
... des gens satisfaits me l'ont recommandé	non citée					
Total des autres raisons (recueillant moins de 1 % de citations)	6	3	4	4	1	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	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENGIE	86	84	82	76	77	69	66	73	62	56
EDF	6	9	10	13	13	17	19	11	16	18
Total Engie (depuis 2021)	3	1	1	3	2	4	4	4	4	11
Poweo-Direct Énergie	1	1	1	3	2	4	4	4	4	11
ENI (ex Altergaz)	1	1	1	3	3	3	4	3	5	3
Autre	2	2	3	2	2	2	2	3	5	6
NSP	1	2	3	3	3	5	5	6	6	6

LES PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS CHANGER DE FOURNISSEUR

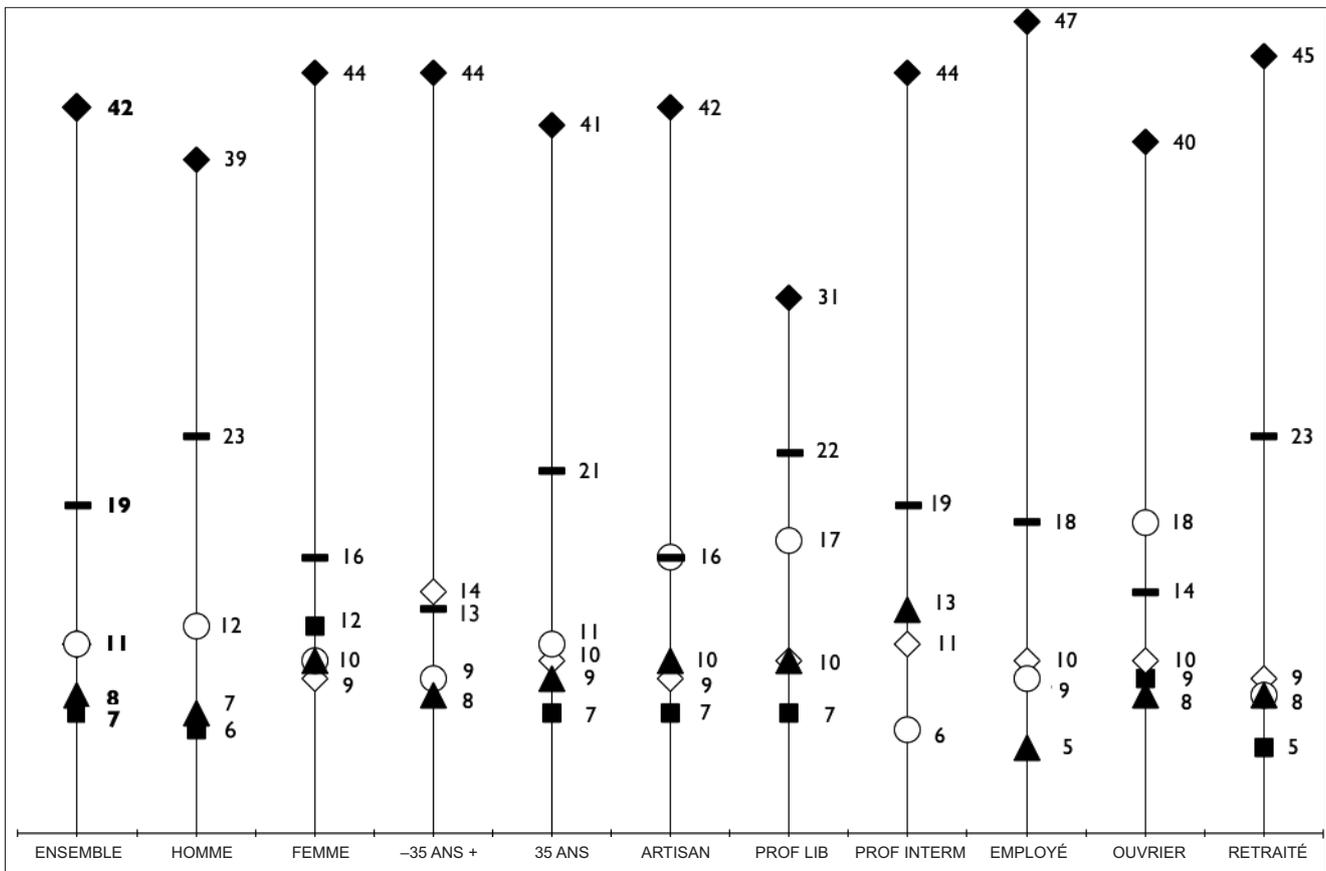
10.

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

ENSEMBLE Base: personnes n'ayant pas changé de fournisseur; soit 78 % de l'échantillon	TOTAL CITATIONS						TOTAL CITATIONS EN PREMIER	CITÉ
	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2021 (%)
Parce que vous êtes satisfait des services de votre fournisseur	56	61	63	65	60	62	63	32
Parce que vous souhaitez conserver le tarif actuel	22	26	30	22	28	29	40	19
Parce que vous n'êtes pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes, donc vous préférez attendre	39	35	38	33	31	33	21	11
Parce que vous pensez que toutes les offres seront équivalentes quel que soit le fournisseur	22	20	22	21	23	21	21	11
Parce que vous craignez de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	32	33	22	25	27	29	19	8
Parce que c'est compliqué de changer de fournisseur	26	22	22	26	23	17	21	9
NSP	-	1	1	1	7	2	2	2

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

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

11.

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

ENSEMBLE: TOTAL OUI	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Pratique à utiliser	97	97	97	97	94	93	94	94	94	92	94	94	92	93	91	94
Sécurité d'utilisation	76	76	80	79	75	75	76	78	74	72	76	77	71	78	72	84
Approvisionnement garanti	92	88	84	85	79	79	81	83	82	79	82	86	81	86	78	82
Propre pour l'environnement	84	80	81	81	73	66	70	71	67	66	68	63	63	66	57	65
Bon marché	67	61	61	62	55	57	48	55	54	57	65	70	70	76	68	63

L'IMPORTANT ACCORDÉE AUX RISQUES D'UTILISATION DU GAZ

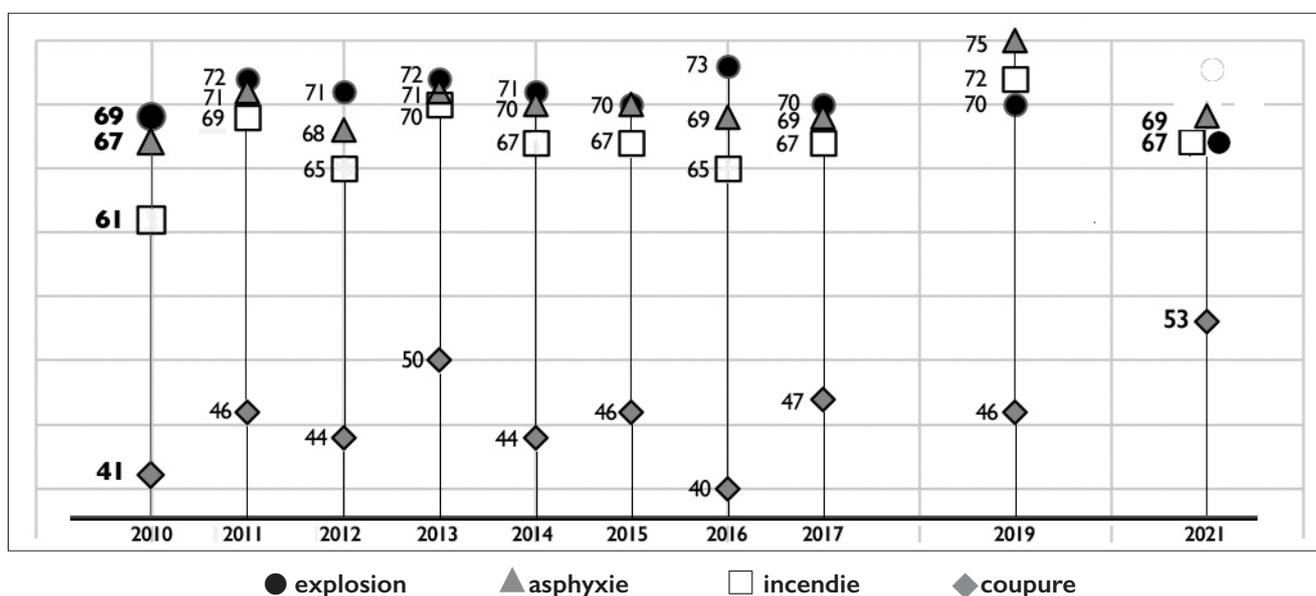
12.

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

TOTAL IMPORTANT	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Le risque d'explosion	73	75	72	74	75	66	67	71	68	71	70	70	69	69	75	69
Le risque d'asphyxie	74	74	73	71	76	69	69	72	71	72	71	70	73	70	70	67
Le risque d'incendie	71	73	68	71	71	65	61	69	65	70	67	67	65	67	72	61
Le risque d'une coupure d'alimentation				question non posée			41	46	44	50	44	46	40	47	46	53

TOTAL IMPORTANT

ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION DES RISQUES DEPUIS 2010



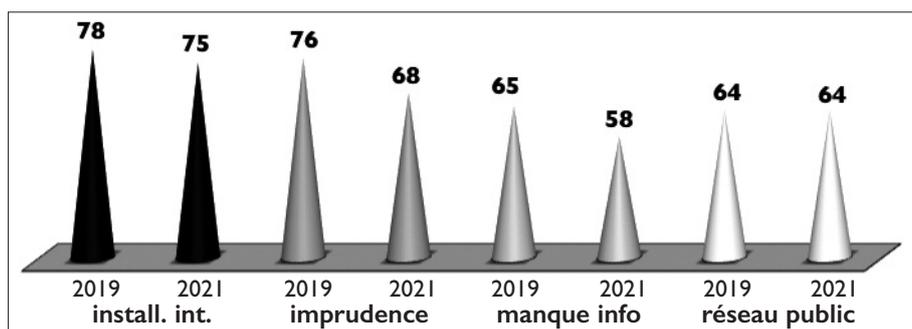
LES FACTEURS DE RISQUES LIÉS AU GAZ

13.

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

ENSEMBLE	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
... de la qualité de votre installation intérieure	79	82	80	80	79	78	78	75	74	78	78	75	76	78	75
... d'imprudence, d'inattention	84	85	81	82	80	77	81	77	77	78	76	74	78	76	68
... d'un manque d'information sur les précautions à prendre	63	57	58	64	54	48	59	63	59	58	61	63	58	65	58
... des canalisations du réseau public	non posée			65	54	74	55	53	53	57	58	59	55	64	64

FACTEURS LIÉS AUX RISQUES

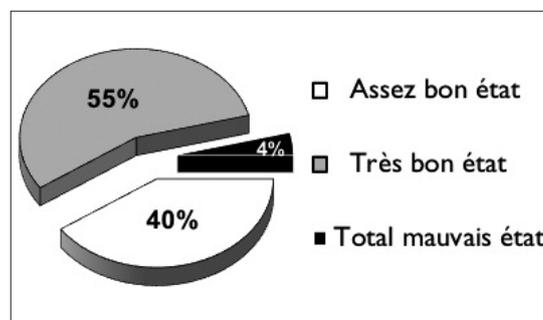


L'ÉTAT DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE

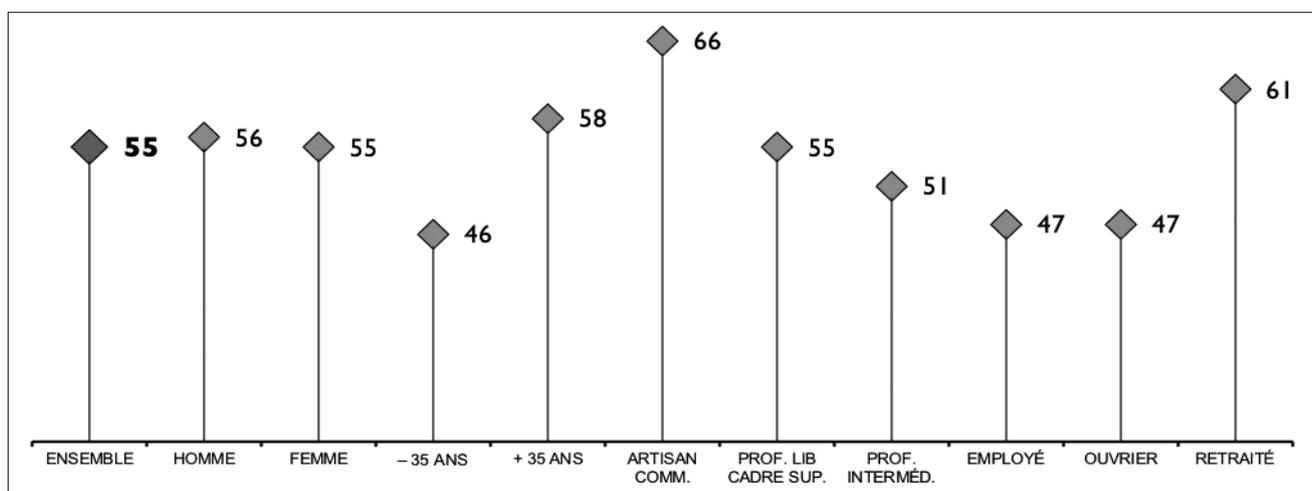
14.

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

ENSEMBLE	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
TOTAL BON ÉTAT	95	95	95	94	94	93	96	93	95
En très bon état	48	48	42	46	49	46	49	51	55
En assez bon état	47	47	53	48	45	47	47	42	40
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	5	5	5	5	6	6	4	6	4
En assez mauvais état	4	4	5	4	5	5	3	4	3
En très mauvais état	1	1	-	1	1	1	1	2	1



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

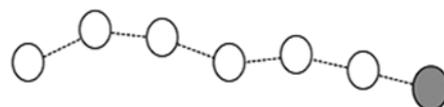


LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE PAR UN PROFESSIONNEL AGRÉÉ

15.

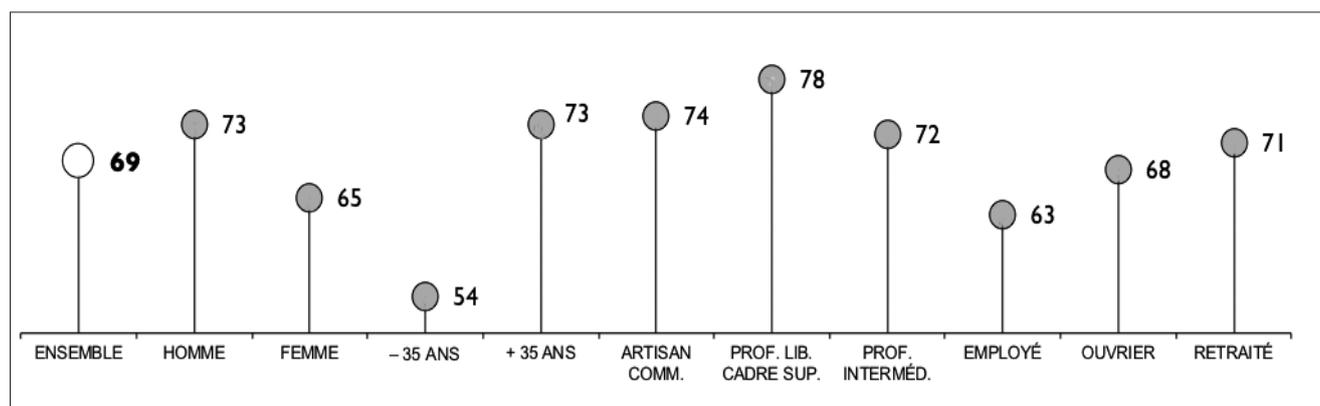
Avez-vous déjà fait vérifier votre installation intérieure de gaz par un professionnel agréé... ?

ENSEMBLE	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	9	2021 (%)
TOTAL OUI	73	71	68	71	71	76	77	73	75	72	76	75	72	73	71	69
Oui, tous les ans										40	45	43	39	43	44	41
Oui, de temps en temps										32	31	32	33	30	27	28
NON JAMAIS	27	29	32	29	29	24	23	27	25	28	24	24	27	25	28	31

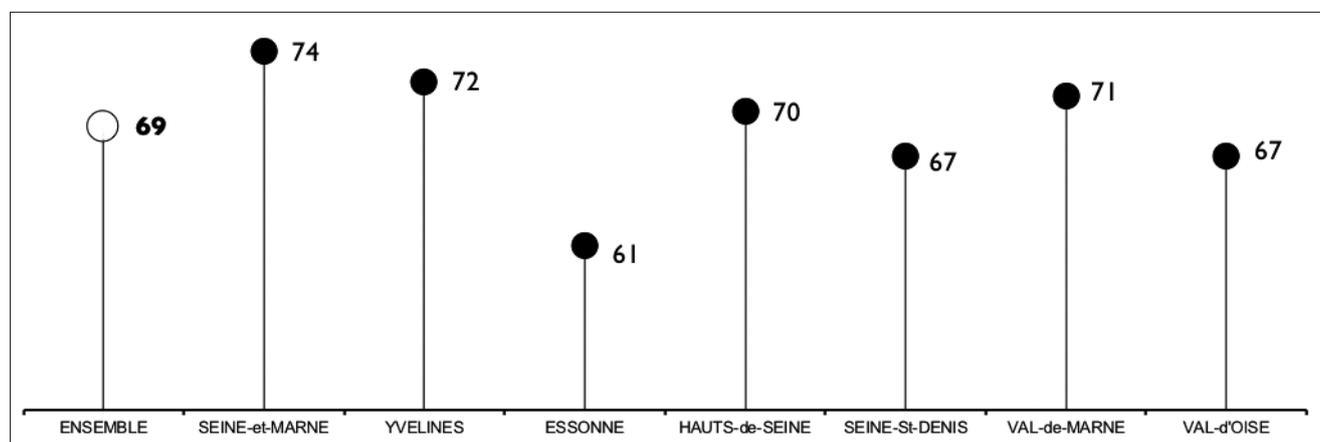


A DÉJÀ FAIT VÉRIFIER SON INSTALLATION: TOTAL OUI

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MODES DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

16.

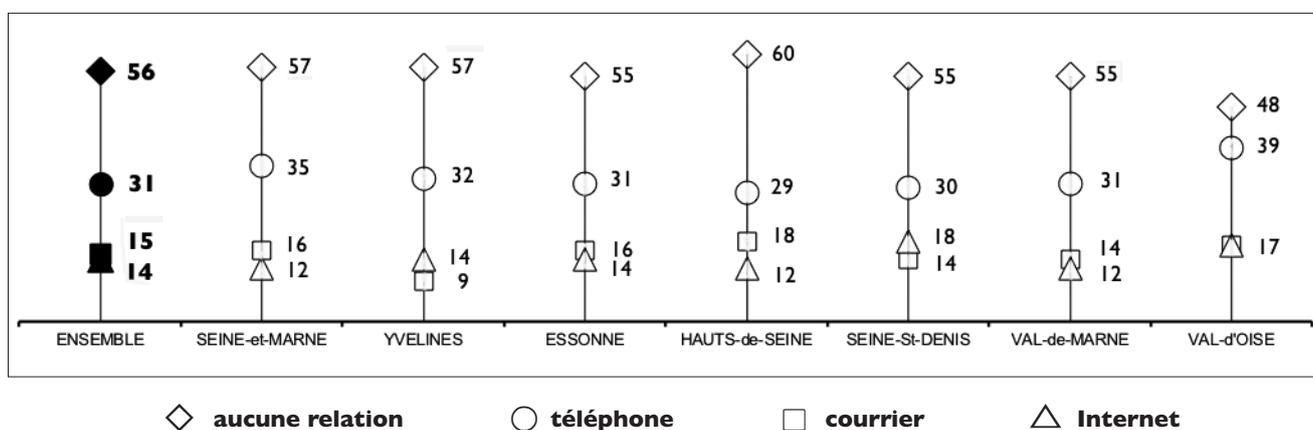
Maintenant, nous allons parler de votre fournisseur de gaz et de sa relation avec sa clientèle.

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

ENSEMBLE	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... par téléphone	24	27	26	29	38	41	40	46	43	41	43	38	36	38	7	31
... par courrier	8	7	7	8	28	30	37	31	36	22	22	21	16	15	19	15
... par Internet						6	10	13	15	14	13	14	14	14	20	14
Aucune relation	70	66	65	65	49	50	43	44	40	48	41	48	51	51	48	56

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

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

17.

Était-ce pour... ?

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT	SEINE ET-MARNE	YVELINES	ESSONNE	HAUTS-DE-SEINE	SEINE ST-DENIS	VAL-DE-MARNE	VAL D'OISE	ENSEMBLE 2021
Base : personnes ayant eu à faire au service clientèle, soit 44 %	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... des informations sur les économies d'énergie	43	23	48	35	27	31	36	32
... une mise en service	28	34	41	25	31	28	21	28
... contester une facture	25	16	36	26	28	22	29	26
... un dépannage	15	15	19	12	13	11	15	13
... une coupure	6	12	16	11	8	13	16	12
... difficultés de paiement	10	3	14	5	7	10	13	8
... pour d'autres raisons	15	15	2	12	18	9	10	13

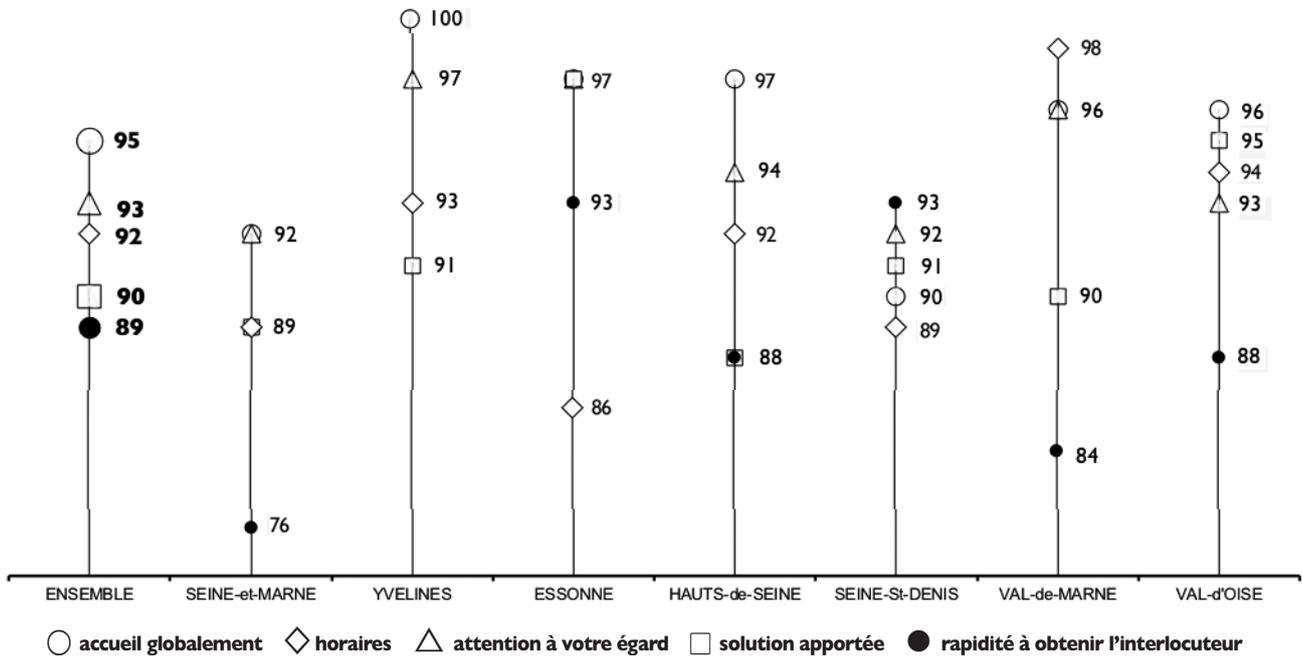
LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

18.

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

ENSEMBLE 2021	TOTAL SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT	ASSEZ SATISFAIT	TOTAL PAS SATISFAIT
Base : personnes déclarant avoir été en relation avec le service clientèle par téléphone soit 31 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)
... de l'accueil globalement	95	50	45	5
... de l'attention à votre égard	93	48	45	7
... des horaires	92	41	51	7
... de la solution ou réponse apportée	90	41	49	10
... de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	69	42	47	11

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT: TOTAL SATISFAIT



PRIX DU GAZ ET FACTURATION

19.

Nous allons parler maintenant du prix du gaz et de la facturation.

Globalement, quel que soit le fournisseur, diriez-vous que le prix du gaz est plutôt cher, normal ou bon marché... ?

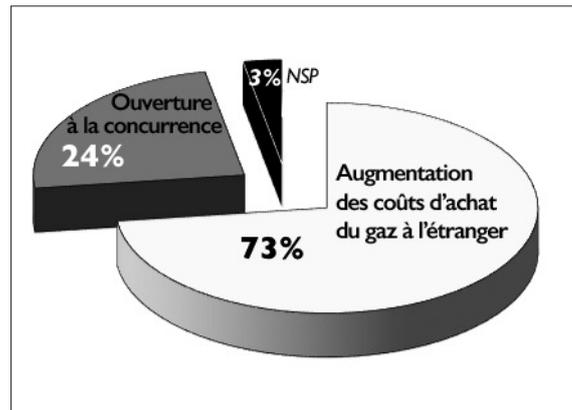
ENSEMBLE:	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Cher	46	59	53	57	67	58	73	69	68	68	57	46	51	41	49	64
Normal	41	34	38	37	28	33	23	23	28	28	37	46	39	46	42	31
Bon marché	13	7	9	6	5	9	4	4	4	7	6	7	9	11	9	5

L'ORIGINE DE L'ÉVOLUTION DES PRIX DU GAZ

20.

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

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... de l'augmentation des coûts d'achat du gaz à l'étranger	67	67	64	67	62	61	73
... de l'ouverture à la concurrence (en Europe)	29	30	32	29	33	33	24
NSP	4	3	4	4	5	6	3



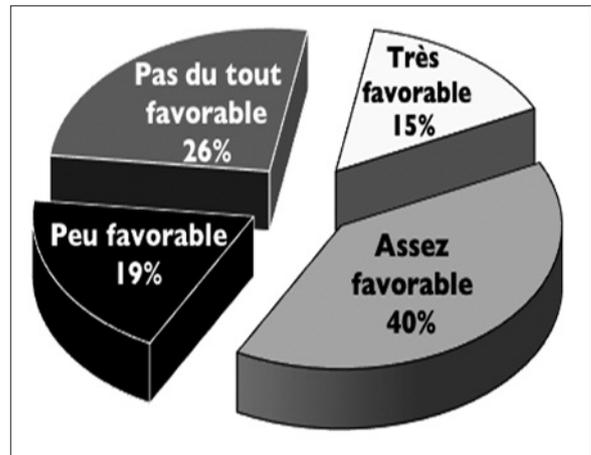
L'ADHÉSION À UNE AUGMENTATION DE LA TAXE SERVANT À FINANCER LE DÉVELOPPEMENT DU GAZ « VERT »

21.

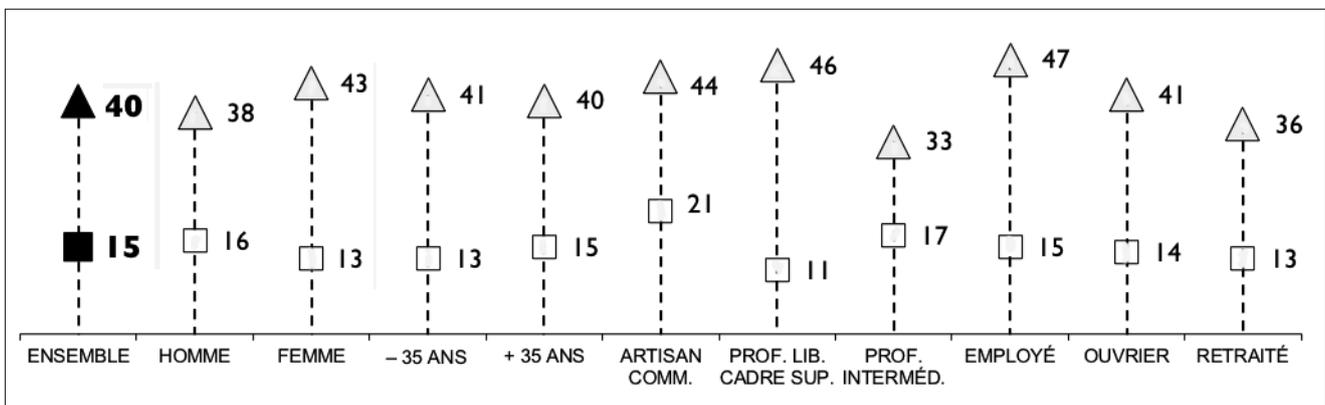
Un prélèvement fiscal supporté par les consommateurs de gaz contribue à financer le développement du gaz « vert », issu, notamment, de la fermentation des déchets.

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

ENSEMBLE	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
FAVORABLE	47	53	57	53	58	55	55
Très favorable	13	19	20	19	20	22	15
Assez favorable	34	34	37	34	38	33	40
PAS FAVORABLE	53	47	43	47	42	45	45
Peu favorable	23	21	22	20	19	21	19
Pas du tout favorable	30	26	21	27	23	24	26



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



▲ Assez favorable

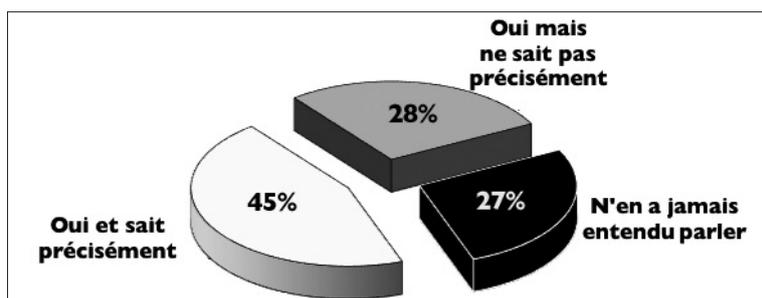
■ Très favorable

LA NOTORIÉTÉ DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE

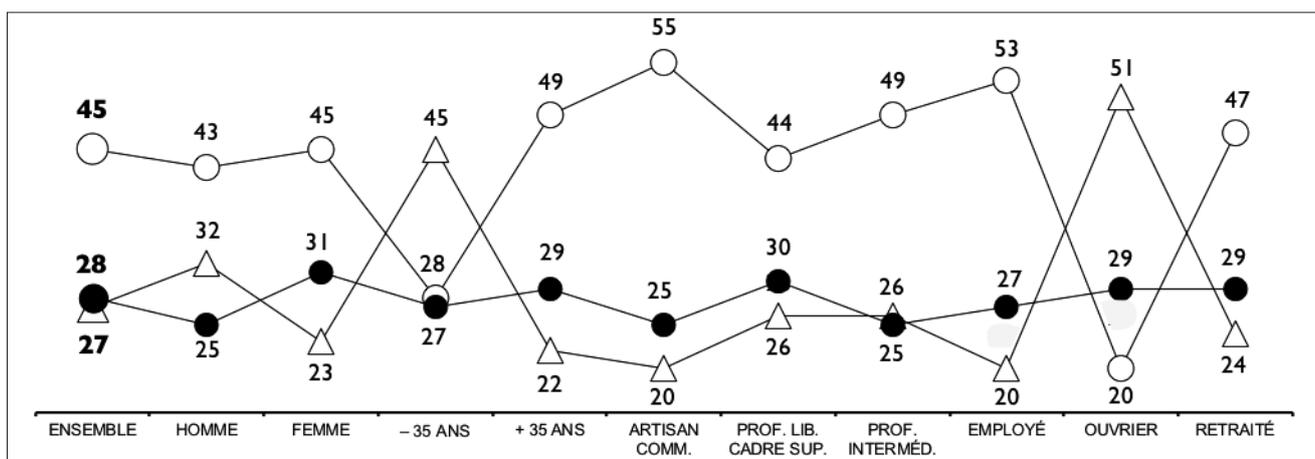
22.

Avez-vous entendu parler du chèque énergie?

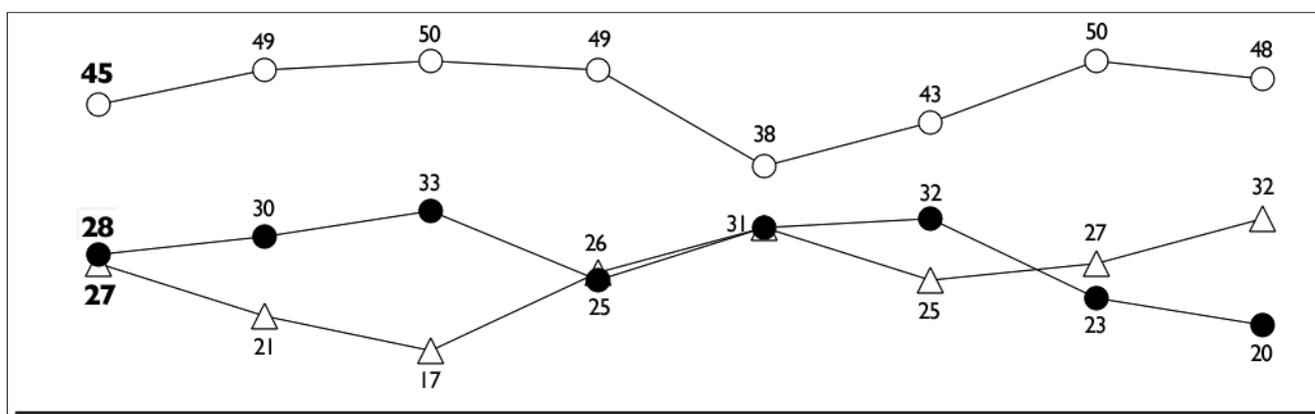
ENSEMBLE	OUI ET JE SAIS PRÉCISÉMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	OUI MAIS JE NE SAIS PAS VRAIMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	TOTAL OUI (%)	JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
2013	19	28	47	53
2014	16	32	48	52
2015	15	24	39	61
2016	14	25	39	61
2017	14	26	40	60
2019	30	33	63	37
2021	45	28	73	27



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



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

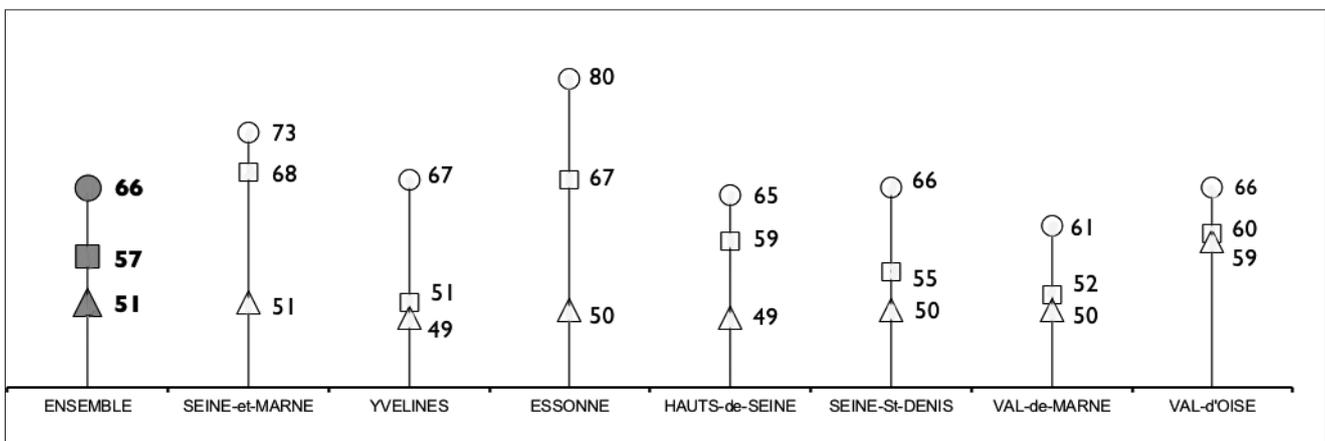
LES AMÉLIORATIONS ATTENDUES DE SON FOURNISSEUR DE GAZ

23.

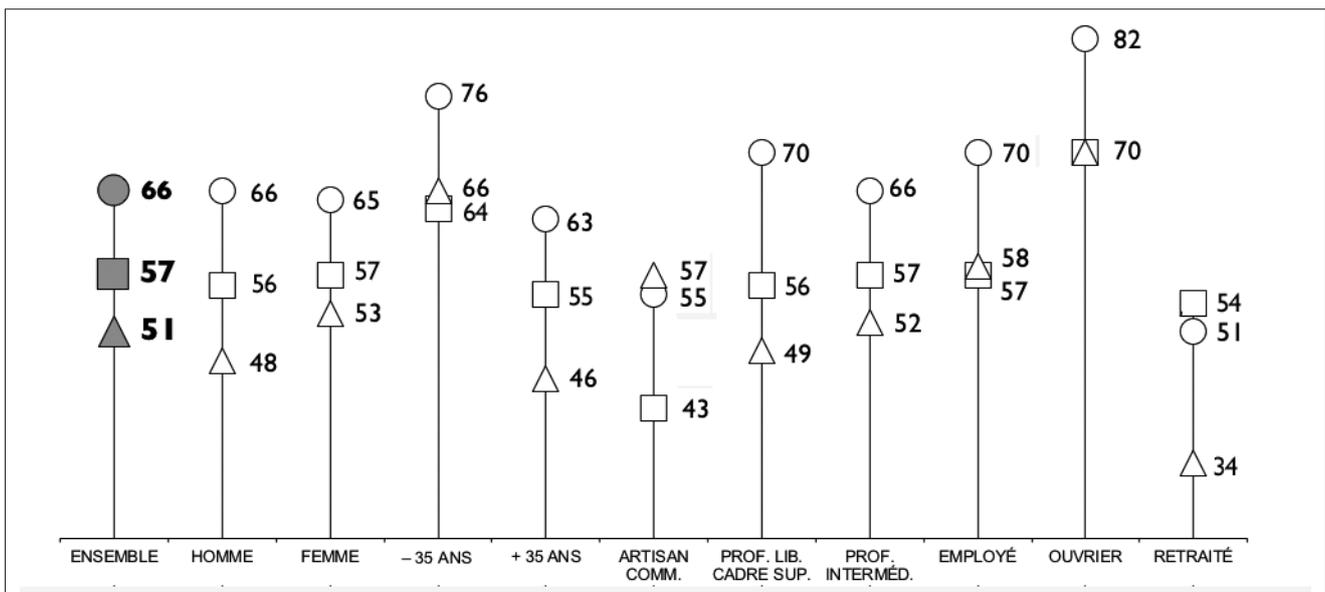
Nous allons évoquer maintenant différents sujets d'amélioration concernant votre fournisseur. Parmi les domaines que je vais vous citer, quels sont ceux pour lesquels vous souhaiteriez voir des améliorations de la part de votre fournisseur?

ENSEMBLE: OUI	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Les informations sur les économies d'énergie possibles	77	79	83	80	76	78	76	75	76	66
La sécurité	73	73	77	70	70	71	70	67	70	57
La compréhension des factures	51	50	63	59	57	55	57	51	55	51
Des informations plus détaillées sur ma consommation	60	60	66	66	64	65	62	58	61	49
La relève des compteurs	66	60	62	58	54	55	56	49	52	44
L'accueil au service clientèle	52	51	57	52	46	48	44	46	50	43
Les facilités de paiement	49	43	51	48	46	44	45	42	45	38

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



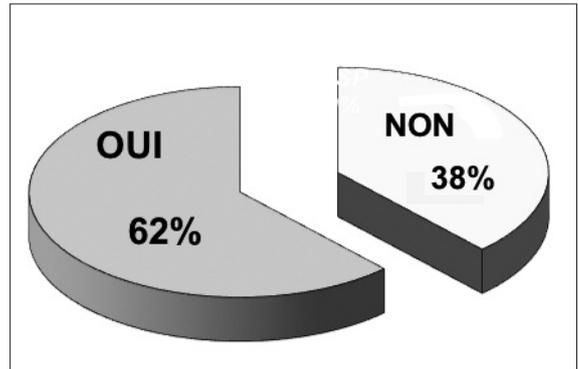
○ informations sur les économies d'énergie □ la sécurité △ compréhension des factures

L'ADHÉSION AU DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR GAZPAR

24.

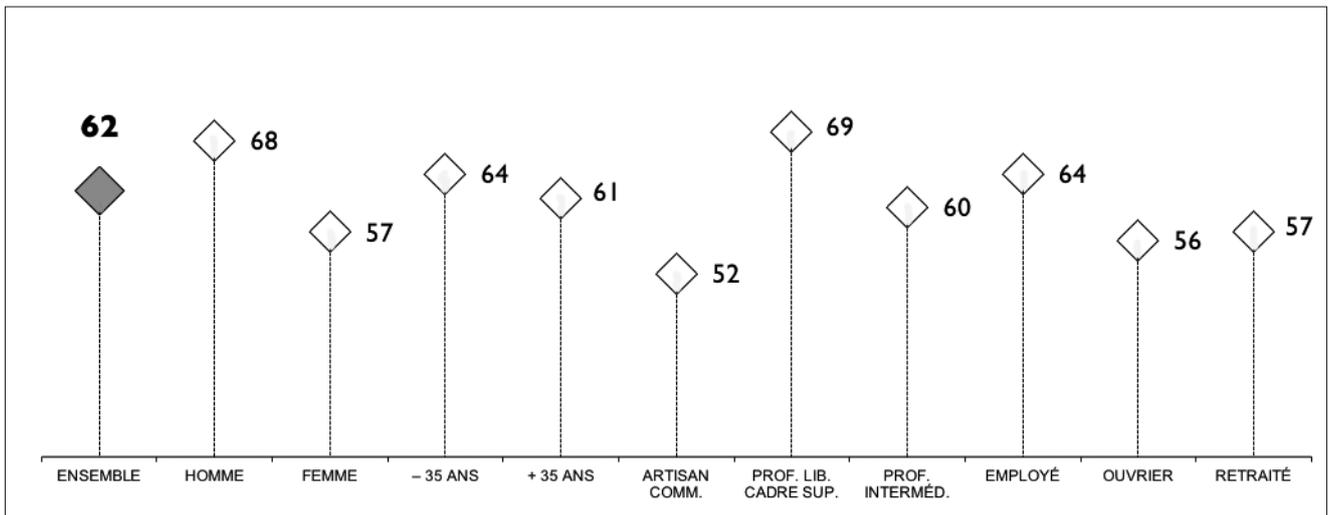
Le compteur de gaz actuel sera progressivement remplacé d'ici fin de 2022 par le compteur communicant Gazpar. Vous personnellement, êtes-vous favorable à ce déploiement ?

ENSEMBLE	2019	2021
	%	(%)
OUI	56	62
NON	36	38
<i>N^{SP}</i>	8	–

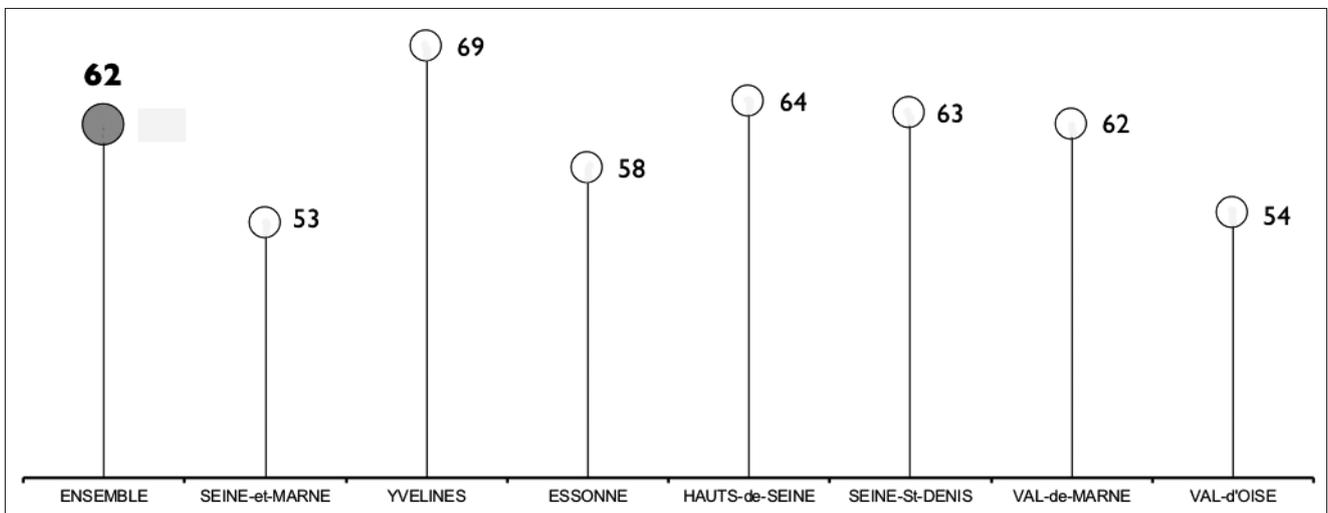


FAVORABLE

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



LES APPORTS PERÇUS DU COMPTEUR GAZPAR

25.

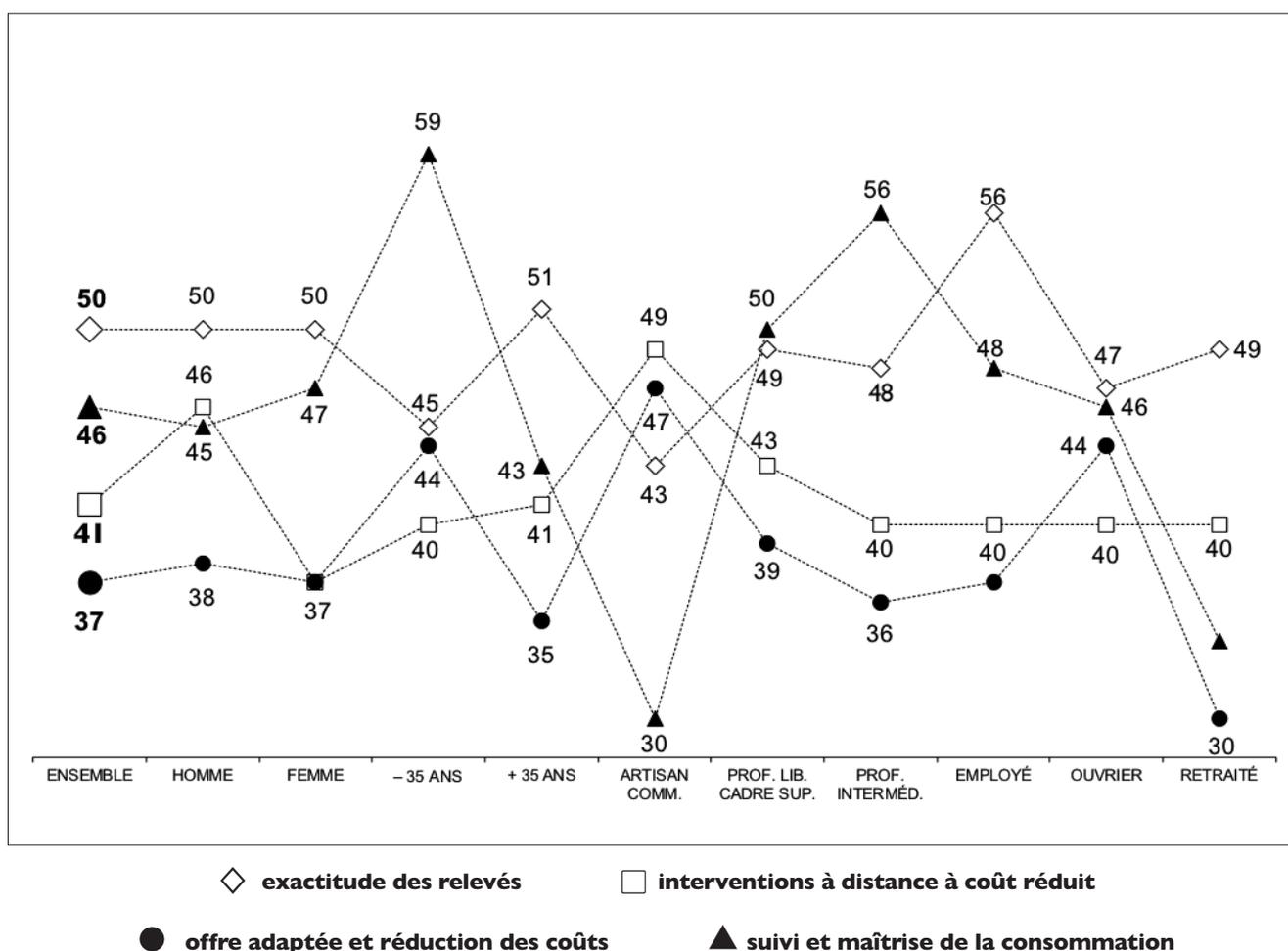
Selon vous, que peut vous apporter le compteur Gazpar ? En premier ? Et ensuite ?

ENSEMBLE 2021	Cité en premier (%)	Total des citations (%)
L'exactitude des relevés et une facturation précise	27	50
Le suivi des consommations et leur maîtrise	24	46
Des interventions possibles à distance et réduction des délais et des coûts	18	41
Une offre adaptée proposée par le fournisseur et une réduction des coûts	21	37
Nsp	10	10

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

TOTAL DES CITATIONS

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LA QUALITÉ DU GAZ ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES

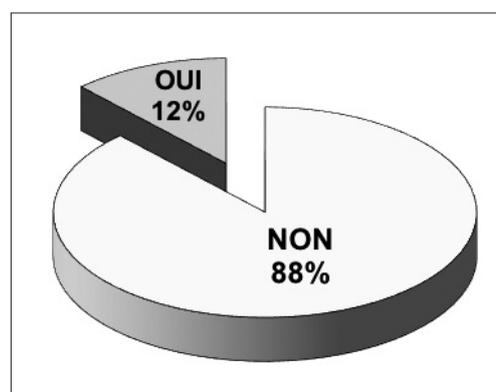
L'observation de baisses de pression de gaz

26.

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

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

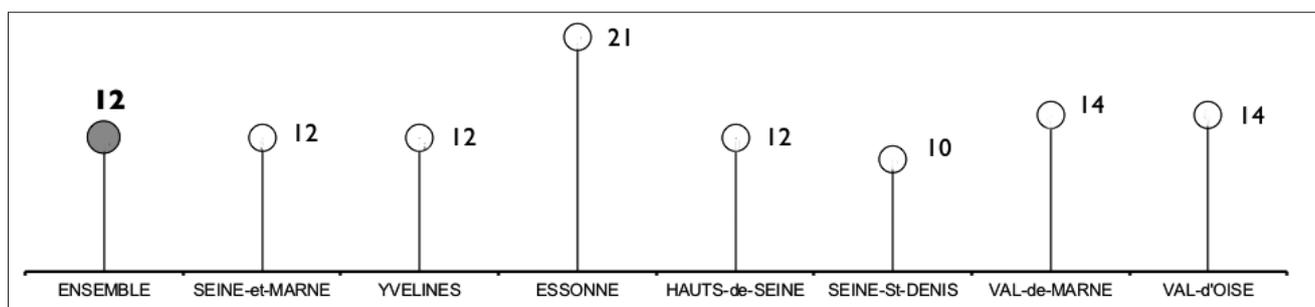
ENSEMBLE	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)
NON	90	88	88
OUI	9	11	12
Nsp	/	/	-



ENSEMBLE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	12	11	10	10	6	9	8	9	12	9	12	11	9	11	12
NON	88	89	90	90	94	91	92	91	87	90	88	89	90	88	88
Nsp	-	-	-	-	-	-	-	-	-	/	/	-	/	/	-

BAISSES 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	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI															-
NON	92	93	93	94	96	95	95	93	93	94	94	93	94	93	93

28.

Combien de coupures avez-vous subies cette année?

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

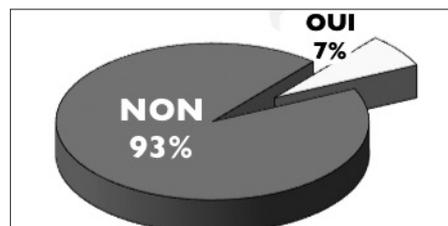
ENSEMBLE	UNE SEULE					DEUX					PLUS DE DEUX				
	2015	2016	2017	2019	2021	2015	2016	2017	2019	2021	2015	2016	2017	2019	2021
Base: personnes ayant subi des coupures, soit 7% de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
	38	36	43	37	72	27	36	14	23	16	17	12	24	14	12

L'INTERVENTION DE GrDF AU DOMICILE

29.

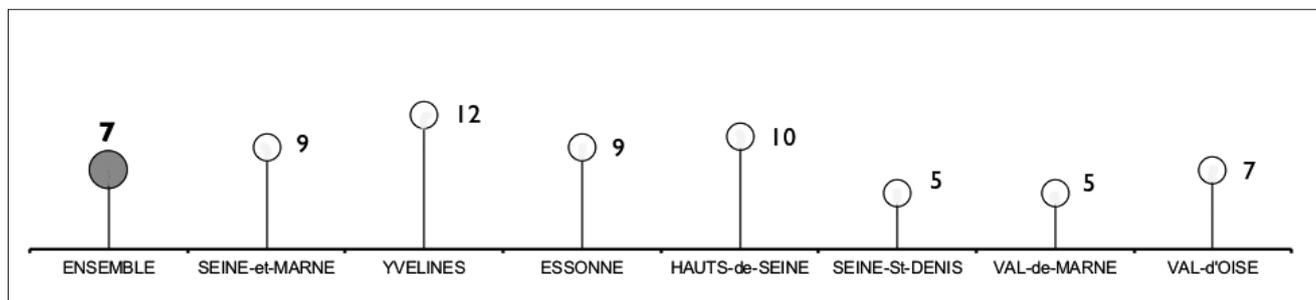
Des interventions de GrDF ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois?

ENSEMBLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
OUI	9	8	8	10	14	12	12	13	12	7
NON	91	92	92	90	85	88	88	87	87	93



OUI

VENTILATION PAR 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 2021	TOTAL	TRÈS	ASSEZ	TOTAL
Base: personnes déclarant avoir eu des interventions de GrDF à leur domicile, soit 7 % de l'échantillon	SATISFAIT	SATISFAIT	SATISFAIT	PAS SATISFAIT
	(%)	(%)	(%)	(%)
... de la qualité du travail effectué	94	39	55	6
... du délai d'intervention	90	40	50	10
... de la ponctualité au rendez-vous	89	34	55	8
... du rendez-vous proposé	85	32	53	15
... des informations fournies	83	36	47	17

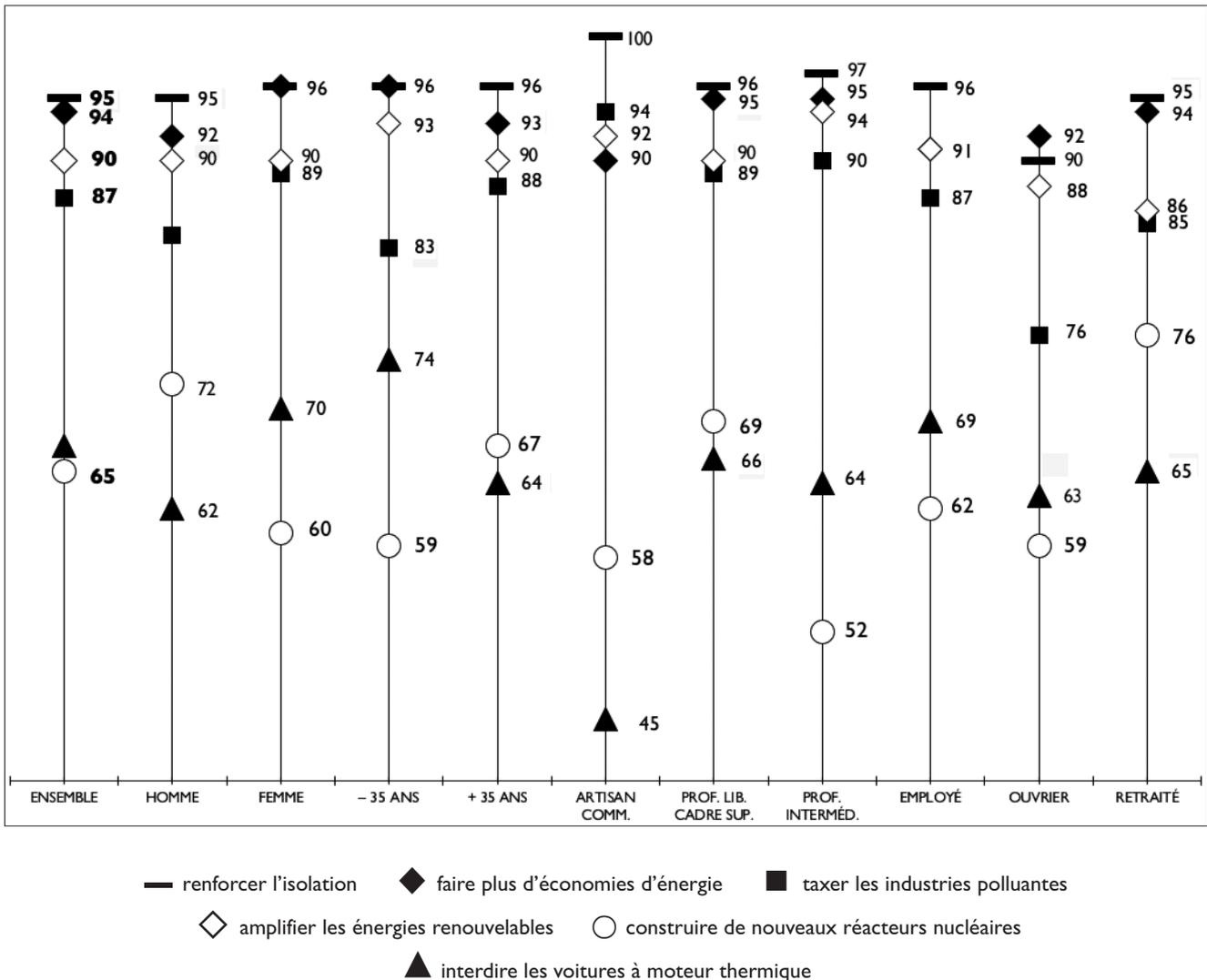
La faiblesse des effectifs ne permet ni ventilation ni évolution fiable.

L'UTILITÉ PERÇUE DE DIFFÉRENTES SOLUTIONS POUR LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

31.
Voici différentes solutions qui peuvent être mises en œuvre pour lutter contre le réchauffement climatique.
Pour chacune d'entre elles, diriez-vous que vous la jugez très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas utile du tout pour lutter contre le réchauffement climatique?

	TOTAL utile	Très utile	Plutôt utile	TOTAL pas utile	Plutôt pas utile	Pas du tout utile
Renforcer l'isolation thermique des bâtiments	95	55	40	5	4	3
Faire plus d'économies d'énergie	94	51	43	6	6	3
Amplifier le développement des énergies renouvelables	90	44	46	10	8	7
Taxer plus fortement les industries polluantes	87	48	39	13	8	6
Interdire, d'ici 2040, les voitures à moteur thermique	67	24	43	32	23	19
Construire de nouveaux réacteurs nucléaires	65	23	42	34	18	18

TOTAL UTILE VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

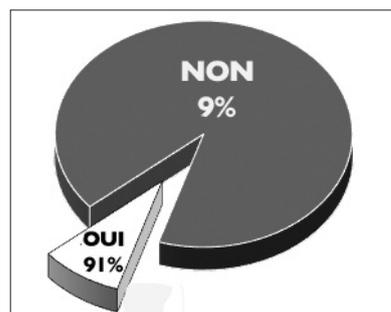


LA PRÉVISION DE TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR SON LOGEMENT

32.

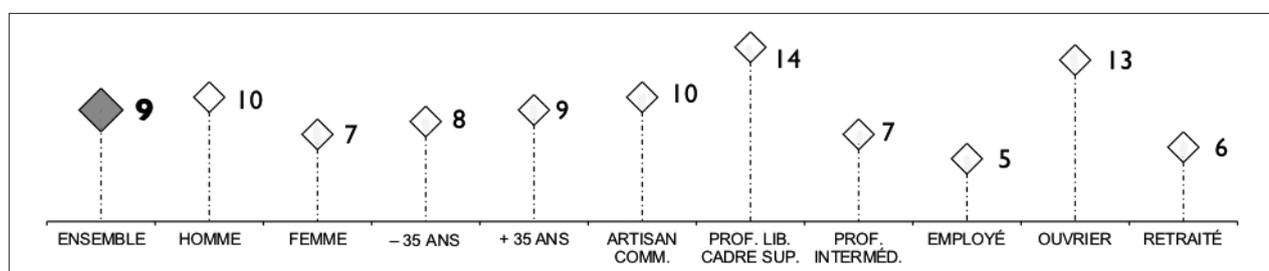
Vous personnellement, envisagez-vous de faire des travaux de rénovation énergétique dans votre logement dans l'année qui vient ?

ENSEMBLE	2021
	(%)
<hr/>	
NON	91
<hr/>	
OUI	9



OUI, ENVISAGE DE PROCÉDER À DES TRAVAUX

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE PRÉVUS

33

Et quels sont les travaux de rénovation énergétique que vous envisagez de réaliser ?

ENSEMBLE	2021
Base ; 9% de l'échantillon	%
<hr/>	
Améliorer l'isolation des combles et des murs	52
Remplacer les fenêtres	40
Remplacer la chaudière	26
Installer des équipements de régulation du chauffage	21
Installer des équipements pour mieux ventiler les pièces	16
Installer des panneaux photovoltaïques	11
(Autres)	1
Total supérieur à 100 %, les interviewés ayant pu donner deux réponses	

FOCUS SUR LE GNV

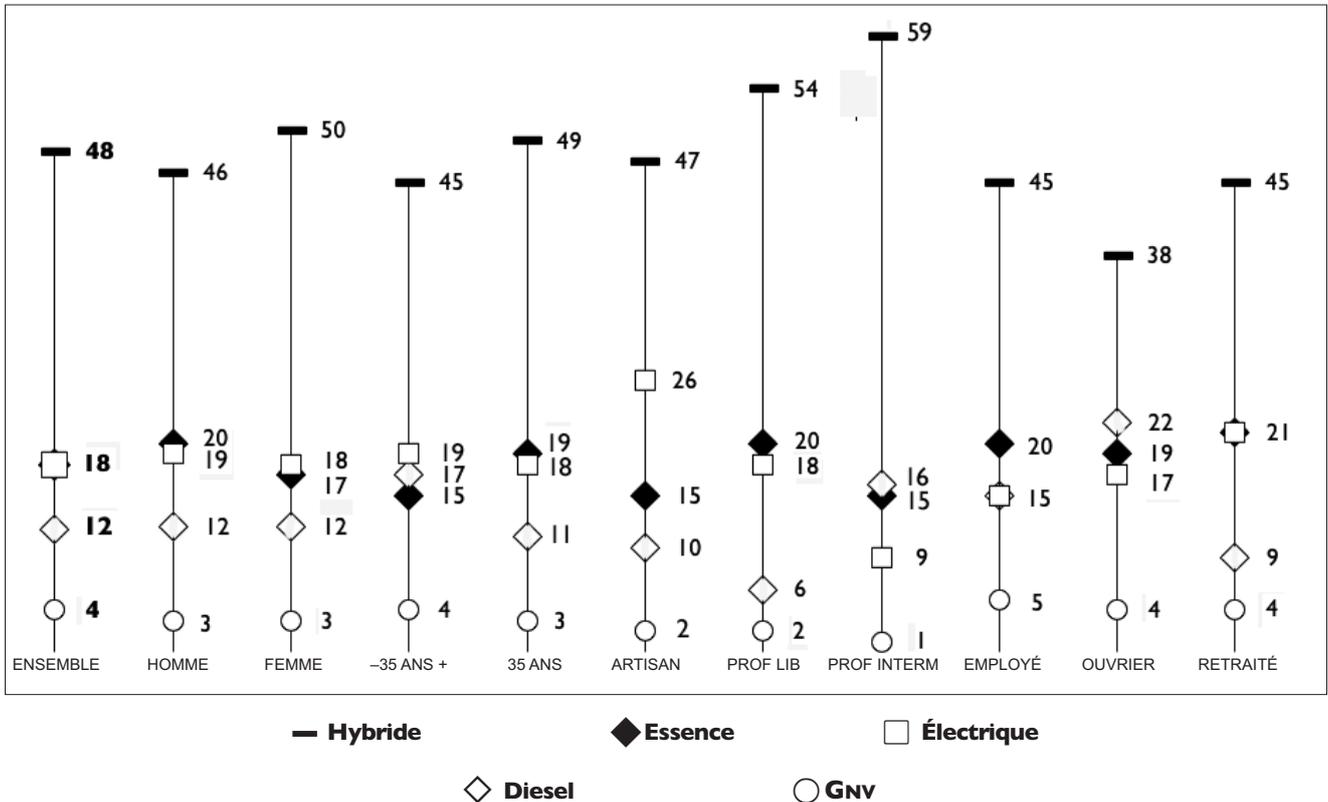
LE MOTEUR PRIVILÉGIÉ DANS LE CAS D'UN ACHAT DE VOITURE

34.

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

ENSEMBLE	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
Hybride	37	38	48
Essence	20	15	18
Électrique	19	16	18
Diesel	15	15	12
Hydrogène	5	11	non proposé
GNV (gaz naturel véhicule/biogaz)	2	2	4
Ne se prononcent pas	2	3	—

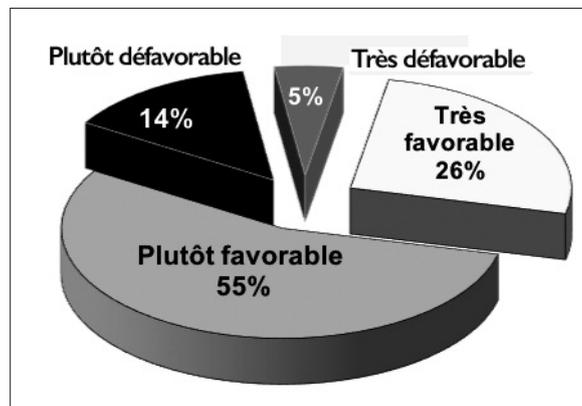
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



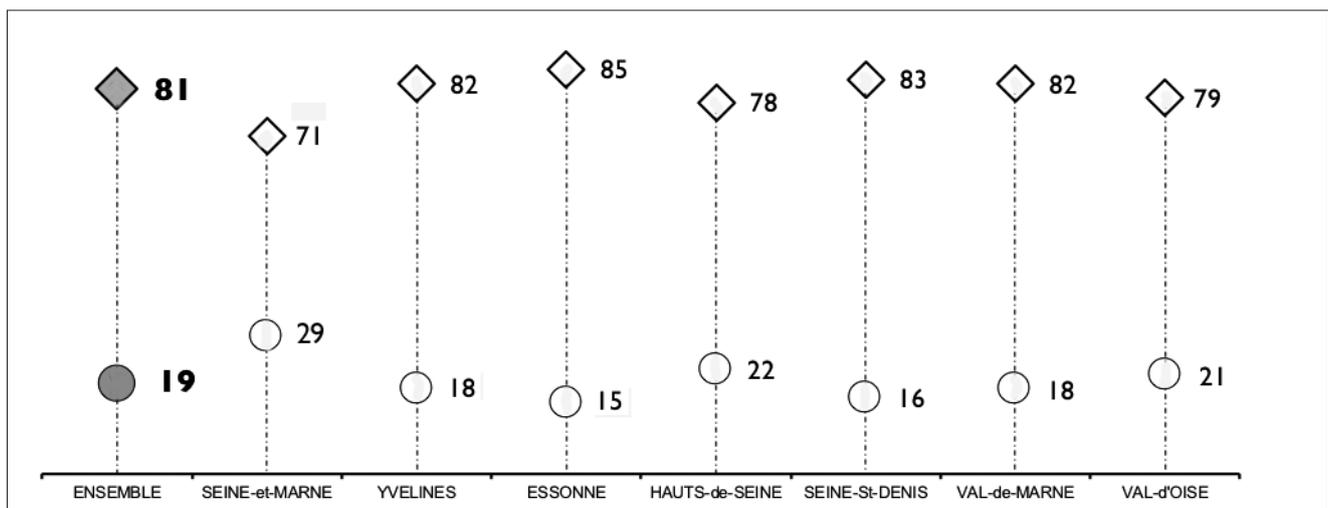
**L'ADHÉSION AU DÉVELOPPEMENT
DES VÉHICULES FONCTIONNANT AU GAZ ET AU BIOGAZ**

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

	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)
TOTAL FAVORABLE	84	81	85	81
Très favorable	38	37	38	26
Plutôt favorable	46	44	47	55
TOTAL DÉFAVORABLE	16	17	14	19
Plutôt défavorable	10	11	9	14
Très défavorable	6	6	5	5
Ne se prononcent pas	—	2	1	—



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



◇ Total favorable

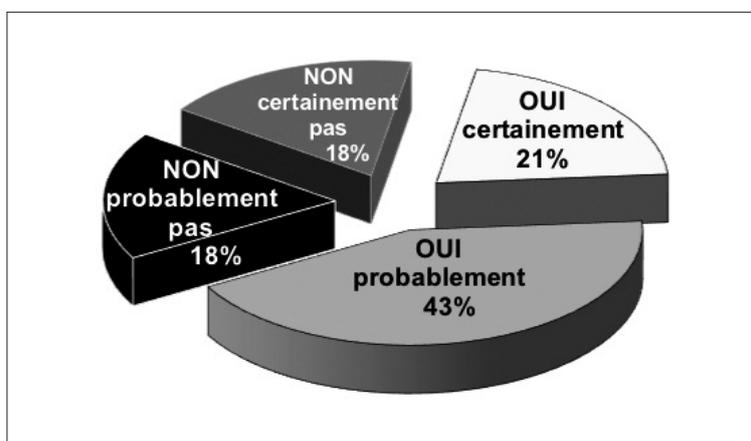
○ Total défavorable

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

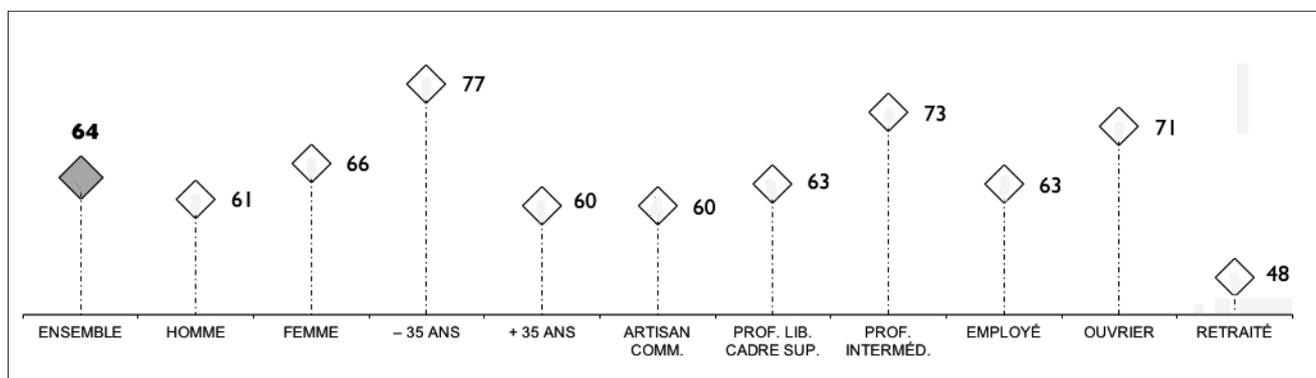
36.

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

	2016	2017	2019	2021
	(%)	(%)	(%)	(%)
TOTAL OUI	67	69	68	64
Oui, certainement	27	31	29	21
Oui, probablement	40	38	39	43
TOTAL NON	33	30	30	36
Non, probablement pas	16	14	16	18
Non, certainement pas	17	16	14	18
Ne se prononcent pas	–	1	2	–



TOTAL OUI : VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



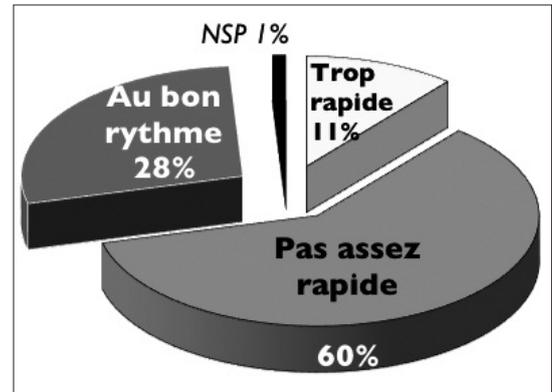
LA RAPIDITÉ PERÇUE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE

37.

Nous allons enfin parler de la transition énergétique et des énergies renouvelables.

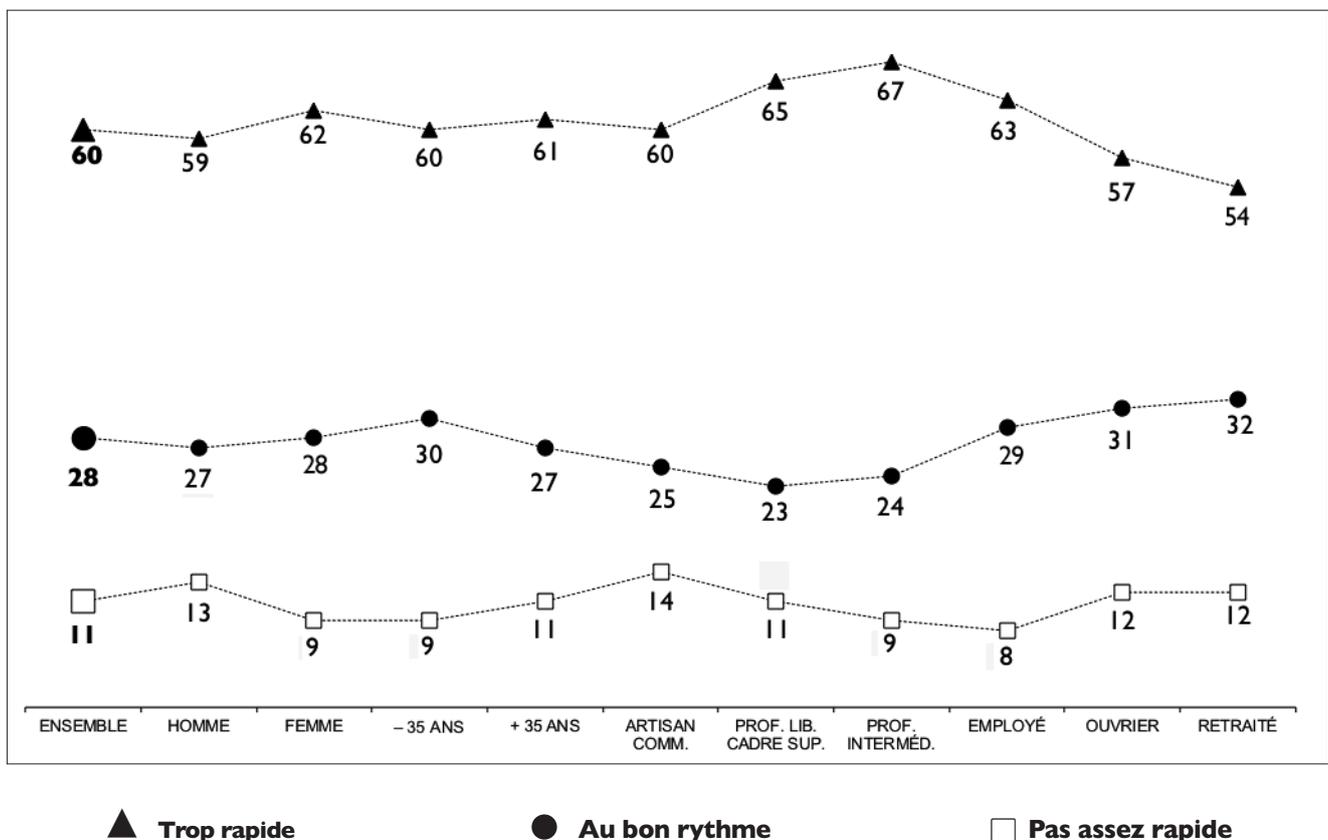
La transition énergétique implique notamment de remplacer les sources d'énergies polluantes par des énergies renouvelables afin de lutter contre le réchauffement climatique. Cette transition vous paraît-elle en France être... ?

	Comparatif	Ensemble Vague 23	
	France 2021 [*]	Novembre 2021	
	(%)	(%)	
Trop rapide	13	11	
Pas assez rapide	60	60	
Au bon rythme	27	28	
NSP	-	1	



* Sondage Ifop pour le Syndicat des énergies renouvelables conduit en ligne auprès d'un échantillon de 3035 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, du 23 au 27 septembre 2021.

TOTAL OUI: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



L'ADHÉSION AU DÉVELOPPEMENT DE DIFFÉRENTES ÉNERGIES AU SEIN DE SA RÉGION

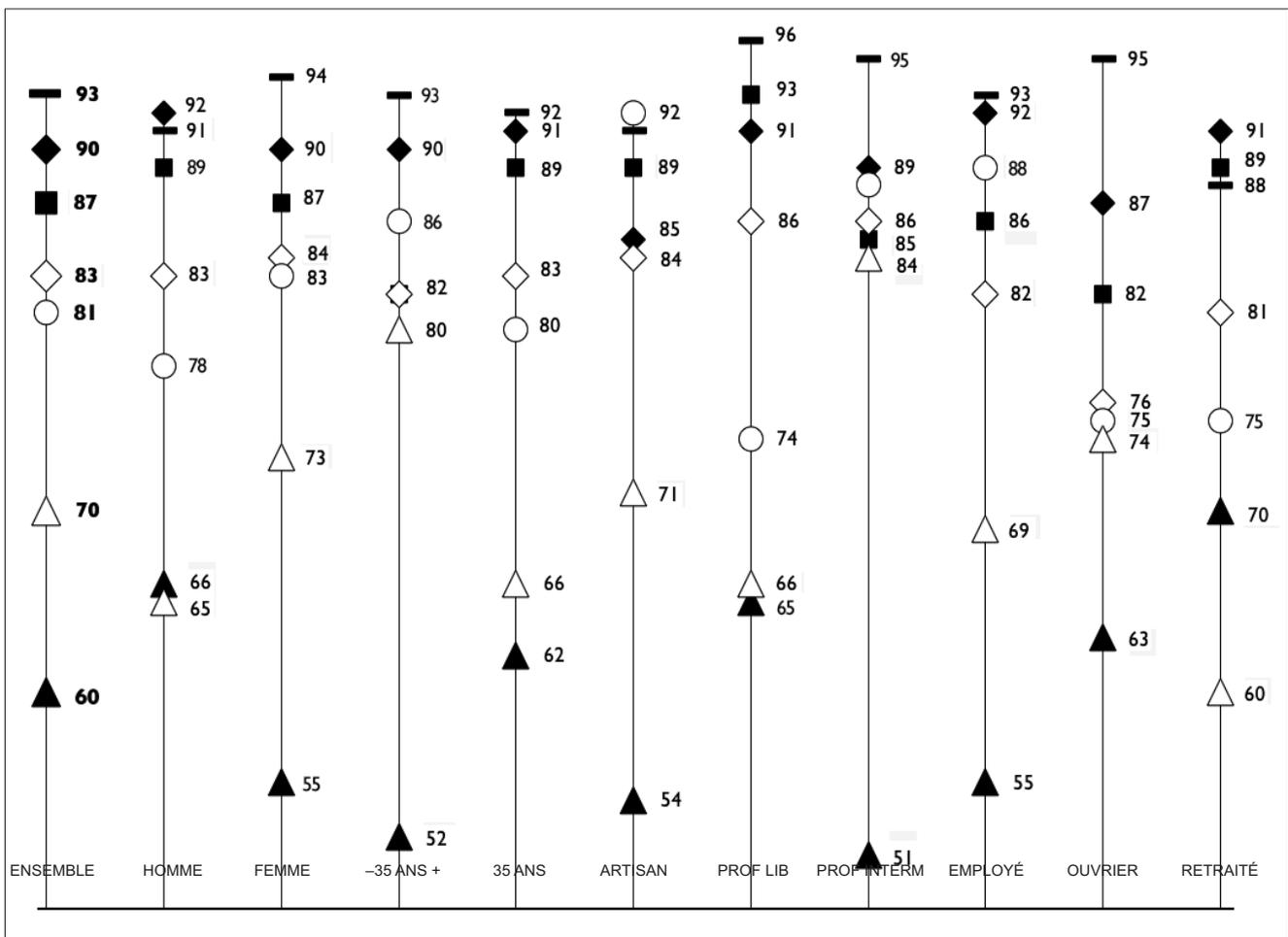
38.

Vous personnellement, êtes-vous tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt défavorable ou tout à fait défavorable au développement au sein de votre région de... ?

	Comparatif	2021		TOTAL		TOTAL		NSP
	France 2021	Vague 23		FAVORABLE	DÉFAVORABLE	défavorable	défavorable	
	TOTAL	TOTAL	Tout à fait favorable	Plutôt favorable	TOTAL	Plutôt	Tout à fait	
	FAVORABLE	FAVORABLE	favorable	favorable	DÉFAVORABLE	défavorable	défavorable	%
	%	%	%	%	%	%	%	%
... l'énergie solaire	87	93	40	53	7	5	2	–
... l'hydro-électricité	86	90	30	60	9	7	2	1
... la géothermie	86	87	32	55	12	9	3	1
... la méthanisation	79	83	24	59	15	11	4	2
... cultures agricoles pour produire des biocarburants	80	81	24	57	18	13	5	1
... l'éolien terrestre	60	70	18	52	29	18	11	1
... l'énergie nucléaire	NC	60	18	42	40	25	15	–

TOTAL FAVORABLE :

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



énergie solaire
 hydro-électricité
 géothermie
 méthanisation
 production agricole de biocarburants
 éolien terrestre
 énergie nucléaire

ANNEXES

LES MÉTHODOLOGIES

ÉTUDE ÉLECTRICITÉ

- L'étude a été réalisée sous système CATI.

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

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

Le périmètre des communes interrogées est légèrement différent par rapport à l'enquête de 2021: trois nouvelles communes ont été ajoutées, ayant toutes les trois les deux compétences gaz et électricité.

- 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 1 003 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement
	%		
Seine-et-Marne	8.7	84	87
Yvelines	24.0	244	241
Essonne	12.2	126	122
Hauts-de-Seine	16.5	184	166
Seine-Saint-Denis	32.60	243	327
Val-de-Marne	5.8	97	58
Val-d'Oise	0.2	25	2
TOTAL	100	1 003	1 003

1 003 interviews ont été réalisées du 15 novembre au 4 décembre 2021.

ÉCHANTILLON

(Données redressées)

ENSEMBLE													
<i>Bases: 100 % =</i>													
(+) = % inférieurs à 0,5													
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	1 007	1 000	1 003	1 003	1 003	1 002	1 001	1 006	1 011	1 005	1 006	1 007	1 003
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
DÉPARTEMENT													
Seine-et-Marne		9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9
Yvelines		22	24	25	25	26	26	26	25	25	25	25	24
Essonne		12	12	12	12	12	12	12	11	11	11	11	12
Hauts-de-Seine		19	19	18	18	18	18	18	18	18	18	18	16
Seine-Saint-Denis		35	34	34	34	33	33	33	33	33	33	33	33
Val-de-Marne		3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	6
Val-d'Oise			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
TOTAL	100												
SEXE													
Homme	47	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	47
Femme	53	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	53
TOTAL	100												
ÂGE													
18 - 24 ans	4	3	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	11
25 - 34 ans	24	24	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	17
35 - 49 ans	33	32	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	28
50 - 64 ans	22	23	22	22	22	22	22	21	22	22	22	22	24
65 ans et +	17	18	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	20
TOTAL	100												

ENSEMBLE													
Bases: 100 % =													
(+) = % inférieurs à 0,5													
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	1007	1 000	1 003	1 003	1 003	1 002	1 001	1 006	1 011	1 005	1 006	1 007	1 003
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
PROFESSION CHEF DE MÉNAGE													
Agriculteur	+	+	+	+	+	+	-	+	+-	+	+	+	+
Artisan, commerçant	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3
Prof. lib., cadre sup.	22	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	19
Prof. intermédiaire	18	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Employé	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	17
Ouvrier	16	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	9
Retraité	24	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	21
Autre inactif	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14
TOTAL	100												
NIVEAU D'ÉTUDES													
Ens. primaire	8	6	6	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4
Ens. secondaire	19	15	16	16	17	15	17	16	17	17	17	15	12
Ens. techn. ou prof.	25	20	20	17	22	23	24	23	25	21	20	21	22
Ens. supérieur.	53	54	58	62	56	57	54	57	52	57	58	60	62
Nsp	-	-	-	-	-	-	+	+	1	2	1	1	+
TOTAL	100												
STATUT D'OCCUPATION													
Propriétaire	59	56	57	69	51	52	51	56	55	57	54	52	49
Locataire	36	37	39	25	45	43	43	38	41	37	42	43	45
Accéd. à la propr.	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Occup. à titre gratuit	2	4	2	2	2	3	3	4	1	3	3	3	4
Autres statuts	1	+	+	1	+	+	1	+	1	1	+	1	1
TOTAL	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) appliquée sur les critères âge, sexe, CSP, au prorata de la ventilation de la population concernée.

Le périmètre des communes interrogées est légèrement différent par rapport à l'enquête de 2019: trois nouvelles communes ont été ajoutées, ayant toutes les trois les deux compétences gaz et électricité.

- 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 40 % au sein de notre échantillon.

Par conséquent, afin de réaliser les 1 000 interviews d'abonnés au gaz souhaitées, environ 2 500 contacts devaient être théoriquement nécessaires.

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

Une question filtre a permis d'obtenir au final un échantillon représentatif de 1 005 abonnés issus de l'échantillon initial représentatif de la population des communes adhérentes du Sigeif. Au total, 2 811 contacts ont été nécessaires pour obtenir cet échantillon.

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

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

Répartition actuelle de la clientèle gaz sur les 7 départements	%	Répartition de l'échantillon d'abonnés par département avant redressement	Sur 1 000 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement
Seine-et-Marne	2,8	70	28
Yvelines	7,4	115	74
Essonne	3,6	86	36
Hauts-de-Seine	28,5	219	285
Seine-Saint-Denis	26,6	192	266
Val-de-Marne	19,8	176	198
Val-d'Oise	11,3	147	113
TOTAL	100	1 005	1 000

1 005 interviews (correspondant après redressement à 1 000) ont été réalisées du 15 novembre au 4 décembre 2021

ENSEMBLE													
Bases : 100 % =													
(+) = % inférieurs à 0,5													
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021
	1 005	1 007	1 000	1 003	1 003	987	964	965	968	976	1 004	935	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
TAUX D'UTILISATION DU GAZ													
Gaz naturel	52	51	46	62	47	49	50	45	46	47	44	40	
Gaz en bouteille	6	7	6	14	7	5	3	5	6	4	6	5	
Ni l'un, ni l'autre	42	42	48	24	46	46	47	50	48	49	50	55	
TOTAL	100												
CENTRE GDF													
Seine-et-Marne			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Yvelines			5	6	6	6	7	7	7	5	5	5	6
Essonne			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hauts-de-Seine			31	31	31	31	30	30	30	31	31	31	30
Seine-Saint-Denis			26	26	26	26	26	26	26	27	26	26	27
Val-de-Marne			21	20	20	20	20	20	20	20	21	21	21
Val-d'Oise			11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	10
TOTAL	100												
SEXE													
Homme	47	47	47	45	47	47	47	47	48	47	47	47	45
Femme	53	53	53	55	53	53	53	53	52	53	53	53	55
TOTAL	100												
ÂGE													
18 - 24 ans	4	12	12	9	9	11	11	11	11	10	8	11	9
25 - 34 ans	25	22	22	23	18	18	18	18	17	22	18	22	13
35 - 49 ans	32	30	30	32	32	30	34	33	33	31	32	30	28
50 - 64 ans	22	20	20	20	22	23	22	23	22	22	24	20	28
65 ans et +	17	16	17	16	19	18	15	15	17	15	18	17	22
TOTAL	100												
PROFESSION DU CHEF DE MÉNAGE													
Agriculteur	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Artisan, commerçant	5	6	6	6	5	5	6	6	4	7	6	6	3
Prof. lib., cadre sup.	18	17	17	19	15	15	17	17	17	16	17	17	20
Prof. intermédiaire	17	16	16	18	16	16	16	16	16	16	16	17	16
Employé	14	14	14	14	14	13	15	14	14	14	15	14	19
Ouvrier	18	19	19	17	19	21	21	19	20	20	17	18	8
Retraité	23	23	23	23	26	24	20	23	23	21	24	23	23
Autre inactif	6	5	5	5	3	6	5	5	6	6	5	5	11
TOTAL	100												
NIVEAU D'ÉTUDES													
Ens. primaire	10	7	7	7	6	7	6	6	6	6	4	5	3
Ens. secondaire	20	19	18	17	19	20	20	17	19	16	22	19	15
Ens. tech. ou prof.	19	23	20	22	25	23	24	25	22	23	23	21	22
Ens. supérieur	51	51	55	54	50	50	50	52	53	55	51	54	59
NSP	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	1	1
TOTAL	100												
STATUT D'OCCUPATION													
Propriétaire	50	48	52	71	52	48	39	44	41	44	44	52	52
Locataire	44	47	42	23	43	45	56	50	55	52	50	43	44
Accédant à la prop.	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	1
Occup. à titre gratuit	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
Autres statuts	1	+	+	+	+	1	+	1	1	+	1	1	+
TOTAL	100												

