

RAPPORT 2023

# 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 PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS .....	V À XVI
<b>RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE ÉLECTRICITÉ</b>	<b>1</b>
L'OUVERTURE DES MARCHÉS ET LE CHOIX DES FOURNISSEURS .....	3
LES USAGES DE L'ÉLECTRICITÉ, LES RISQUES DE PÉNURIE, LA SÉCURITÉ ET LE CONTRÔLE DES INSTALLATIONS .....	6
LA RELATION DES USAGERS AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE .....	8
LE PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ, LE BOUCLIER TARIFAIRE, LE CHÈQUE ÉNERGIE ET LES SUJETS D'AMÉLIORATION .....	10
LE COMPTEUR <i>LINKY</i> , LES PERTURBATIONS, L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES .....	13
FOCUS SUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE .....	18
LES PROJETS ET MOTIVATIONS POUR UNE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE POUR SON LOGEMENT .....	19
LE CHOIX DE MOTORISATION, LE DÉPLOIEMENT DES BORNES DE RECHARGE ÉLECTRIQUE .....	20
LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE, LA TEMPÉRATURE IDÉALE DANS SON LOGEMENT .....	22
<b>RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ÉTUDE GAZ</b>	<b>27</b>
PROFIL DES UTILISATEURS, USAGES DU GAZ ET RACCORDEMENT .....	29
L'OUVERTURE DES MARCHÉS ET SES CONSÉQUENCES, LE CHOIX DU FOURNISSEUR .....	32
L'UTILISATION DU GAZ, LA SÉCURITÉ ET LE CONTRÔLE DES INSTALLATIONS .....	36
LES RELATIONS AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE .....	37
LE PRIX DU GAZ, LE CHÈQUE ÉNERGIE ET LES SUJETS D'AMÉLIORATIONS .....	38
LE COMPTEUR <i>GAZPAR</i> , LA QUALITÉ DU GAZ ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES .....	41
LA LUTTE CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE .....	45
LES PROJETS ET MOTIVATIONS POUR UNE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DANS SON LOGEMENT .....	46
LE GNV, LA MOTORISATION PRIVILÉGIÉE ET LE DÉPLOIEMENT DES BORNES DE RECHARGE ÉLECTRIQUE .....	47
LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE, LA TEMPÉRATURE IDÉALE DANS SON LOGEMENT .....	49
<b>ANNEXES</b>	
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 deux baromètres de suivi de la satisfaction des usagers de ses communes adhérentes.

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

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

Le présent rapport expose les résultats de la 24<sup>e</sup> vague de ces baromètres.

## **SYNTHÈSES DES RÉSULTATS**

### **ET PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS**

#### **Poursuite de la baisse du nombre d'usagers du gaz naturel**

Cette nouvelle vague confirme la tendance baissière du nombre d'usagers de gaz naturel dans les communes adhérentes au Sigeif. En 2023, seuls 34 % des Franciliens interrogés déclarent utiliser le gaz naturel au sein de leur foyer (moins 2 points par rapport à 2021). Il s'agit du taux le plus faible enregistré depuis la première mesure (en 1999; 163 communes adhérentes au gaz naturel, contre 188 en 2023). Ce sont les personnes interrogées de 50 ans et plus qui recourent le plus largement au gaz naturel à leur domicile: 44 % des 50-64 ans et 39 % des 65 ans et plus (40 % pour les retraités) en sont usagers, contre 26 % des moins de 35 ans.

Les différences de répartition entre départements se gomment en partie cette année. Si une part significativement supérieure d'utilisateurs de gaz naturel était observée en 2021 en Seine-et-Marne et dans les Yvelines, ces taux s'alignent cette année sur ceux des autres départements. Seule exception, l'Essonne qui se distingue par un moins grand nombre d'usagers (29 %).

Un écart générationnel se dessine, avec les plus jeunes moins séduits par l'utilisation du gaz que leurs aînés (même si les scores restent dans l'absolu assez élevés). Les moins de 35 ans reconnaissent un peu moins sa praticité (86 %, contre 92 % pour les 35 ans plus); ils sont aussi moins convaincus par ses garanties de sécurité (71 %, contre 84 %) ou d'approvisionnement

(68 %, contre 78 %) ou encore de sa « propreté » pour l’environnement (40 %, contre 56 %). Ils sont en revanche plus complaisants à l’égard de son prix (66 %, contre 52 %) et l’on comprend mieux pourquoi parmi les non-utilisateurs les moins de 35 ans sont les plus nombreux (15 %, contre 11 % pour la moyenne) à souhaiter être raccordé.

Dans l’ensemble, le taux de raccordement et le souhait de l’être se maintiennent à leur plus bas niveau. 13 % des interviewés déclarent ne pas utiliser le gaz naturel au sein de leur foyer malgré leur raccordement au réseau de distribution, soit une proportion stable par rapport à 2021 (13 %, -2 points). L’enquête vient aussi confirmer la nette baisse d’attractivité du raccordement au gaz, déjà pointée l’année dernière, puisque seuls 11 % des non-utilisateurs expriment le souhait d’y procéder au sein de leur logement.

### **Quoiqu’en légère baisse, la cuisine demeure le premier usage du gaz naturel et de l’électricité**

Tant chez les usagers du gaz que de l’électricité, la cuisine reste le principal usage domestique de ces énergies (respectivement 68 % et 72 %). Chez les usagers du gaz, même si l’utilisation pour la cuisine devance toujours celle du chauffage (58 %) et de l’eau chaude (46 %), elle connaît une baisse conséquente et continue depuis 2008 (-20 points). Du côté des utilisateurs d’électricité, cette énergie est utilisée tout d’abord –et à même niveau– pour la cuisine et ses appareils informatiques (72 % pour ces deux usages), devant la production d’eau chaude (51 %), le chauffage (48 %), la mobilité électrique (37 %) et dans une moindre proportion, uniquement l’éclairage (12 %). Par rapport à ce qui avait pu être observé en 2021, l’utilisation de l’électricité pour cuisiner ou pour ses appareils informatiques tend à baisser (respectivement -4 et -6 points).

### **La crainte d’une éventuelle pénurie**

La crainte de manquer un jour d’électricité est toujours bien présente chez 51 % de ses utilisateurs (résultat identique à celui de 2021) et tout particulièrement chez les artisans/commerçants et les habitants de l’Essonne (63 %), mais aussi chez les moins de 35 ans (57 %).

Les usagers du gaz sont eux très majoritaires (76 %) à penser que l’approvisionnement en est

assuré, mais il faut noter une baisse assez significative (6 points) par rapport à la précédente enquête; la situation internationale en est sans doute la cause.

### **Les qualificatifs attribués au gaz**

Remarquons, que les qualificatifs attribués au gaz connaissent tous une baisse relativement marquée par rapport à la précédente vague : pratique à utiliser (91 %, contre 94 %), sécurité d'utilisation (81 %, contre 84 %), bon marché (56 %, contre 63 %), propre pour l'environnement (52 %, contre 65 %).

Les principaux avantages associés à l'utilisation du gaz sont liés à son côté pratique: 91 % des interviewés concernés soulignent sa praticité (quoiqu'en baisse de 3 points par rapport à 2021) et 81 % estiment qu'il présente toutes les garanties de sécurité (mais là encore en baisse de 3 points).

Ce sont sur les autres aspects que les personnes interrogées sont cette année les plus critiques. Les tensions liées aux conflits mondiaux qui mettent en danger son approvisionnement, son aspect «économique» et «propre pour l'environnement» sont aujourd'hui remis en cause par près de la moitié des usagers: respectivement 56 % (-7 points) et 52 % (-12 points), soit dans les deux cas les taux les plus bas depuis 1999.

### **Soutien maintenu à l'ouverture à la concurrence malgré un constat de bénéfice qui s'érode**

L'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence, effective depuis plus de dix ans maintenant, est toujours perçue d'un œil favorable par les Franciliens. Qu'il s'agisse des utilisateurs du gaz ou de l'électricité, l'ouverture des marchés de l'énergie est perçue avant tout comme une bonne chose pour le service à la clientèle (80 %) et pouvant garantir l'approvisionnement des deux énergies (respectivement 77 et 76 %).

Si les niveaux de satisfaction restent globalement stables sur la plupart des aspects, la perception des effets bénéfiques de la mise en concurrence sur les prix s'érode. 72 % des utilisateurs de gaz perçoivent toujours ses bénéfices sur les prix (-3 points par rapport à 2021, soit le niveau le plus

bas depuis 2010), contre 69 % des utilisateurs d'électricité (-8 points, soit le niveau le plus bas depuis 2007). Chez les utilisateurs d'électricité, le prix se positionne même pour la première fois depuis le début de l'enquête comme l'aspect le moins valorisé (un niveau toutefois déjà atteint ponctuellement en 2007). La qualité (absence de coupure, chutes de tension) de ces deux énergies est également moins bien perçue qu'en 2021 (respectivement -4 et -6 points).

Par ailleurs, l'enquête met en évidence un effet générationnel sur la perception de cette ouverture de l'énergie. Qu'il s'agisse des utilisateurs du gaz ou de ceux de l'électricité, ce sont les moins de 35 ans qui perçoivent cette ouverture de la manière la plus significativement positive.

### **Changement de fournisseur à l'arrêt**

Malgré l'ouverture à la concurrence, Engie et EDF restent les acteurs dominants sur ces marchés.

En 2023, la propension à changer de fournisseur d'énergie se ralentit très nettement. 19 % des usagers de l'électricité ont opté pour une offre de marché (-4 points par rapport 2021). En ce qui concerne les utilisateurs de gaz, l'année 2023 a été marquée par la suppression des tarifs réglementés par l'État à partir du 1<sup>er</sup> juillet, ce qui explique qu'on enregistre une chute significative de 8 points par rapport à 2021 du nombre d'usagers ayant changé de fournisseur (14 %, contre 22 %).

La décision de changer de fournisseur avait connu son pic en 2019 (pour l'électricité: 27 %, pour le gaz: 26 %). En 2023, ça a été essentiellement le cas des artisans/commerçants (24 % d'entre eux pour l'électricité et 20 % pour le gaz).

### **Les fournisseurs historiques restent majoritaires et se concurrencent mutuellement**

Les deux fournisseurs historiques restent largement majoritaires sur leurs marchés respectifs. C'est ainsi qu'après plus de dix ans de concurrence avec de nouveaux acteurs, EDF conserve toujours une position largement dominante sur le marché de l'électricité: 52 % en sont clients, contre 24 % pour Engie et 8 % pour TotalEnergies.

Le constat est identique sur le marché du gaz : 47 % des utilisateurs de gaz sont clients chez le fournisseur historique Engie, contre 21 % pour EDF, 9 % pour TotalEnergies, 2 % pour Eni (et, marginalement, 8 % pour d'autres fournisseurs).

Mais se concurrençant mutuellement sur le marché de l'autre, ces deux acteurs historiques perdent des clients sur leur propre marché, tout en tentant de percer sur celui de l'autre. C'est ainsi que sur le marché de l'électricité, EDF perd des clients au profit de son principal concurrent Engie (-4 points pour EDF par rapport à 2021 et +3 points en faveur d'Engie). À contrario, sur le marché du gaz, Engie passe en 2023 sous la barre symbolique des 50 % de parts de marché tandis qu'EDF en gagne progressivement (respectivement -9 points pour Engie par rapport à 2021 et +3 points pour EDF).

On constate que les nouveaux acteurs peinent à tirer leur épingle du jeu. La proportion d'usagers de l'électricité déclarant être client d'un autre fournisseur qu'Engie ou EDF reste stable et nettement minoritaire. Quant au marché du gaz, où la suppression des tarifs réglementés en 2023 aurait pu représenter une opportunité, TotalEnergies (-3 points depuis la dernière enquête) ou Eni (stabilité par rapport à 2021) ne semblent pas, pour le moment, avoir pu en bénéficier.

### **Des utilisateurs globalement satisfaits de leur fournisseur actuel**

Près de la moitié des utilisateurs de l'électricité (48 %) et un peu plus pour le gaz (55 %) n'a jamais eu affaire au service clientèle de son fournisseur. Le téléphone reste, de loin, le moyen privilégié pour le faire : 38 %, contre 17 % par Internet et 12 % par courrier pour les utilisateurs de l'électricité ; concernant ceux du gaz, le téléphone vient, là encore, en tête (31 %, contre 13 % pour le courrier et 12 % pour Internet). Assez étonnement, les jeunes de moins de 35 ans sont parmi les moins « accros » à la communication *via* l'informatique (10 % pour les utilisateurs du gaz et 13 % pour ceux de l'électricité).

Aussi bien chez les utilisateurs de gaz que de l'électricité, c'est la satisfaction à l'égard des services offerts par le fournisseur qui motive le plus à rester client (respectivement 62 % et 69 % du total des citations ; des proportions stables dans les deux cas par rapport à 2021).

## **Le prix de l'énergie toujours perçu comme très élevé vraisemblablement causé par la situation internationale<sup>[1]</sup>**

Dans un contexte de hausse des prix, le sentiment que l'électricité est une énergie onéreuse progresse de manière significative. 70 % des utilisateurs d'électricité considèrent qu'elle est « chère » (hausse de 16 points par rapport à 2021), soit le plus haut niveau enregistré depuis la toute première enquête de 1999 (61 %), hormis un pic en 2010 (72 %). On notera toutefois une très forte disparité entre les 50 à 64 ans et les 35 à 49 ans qui respectivement sont 63 % contre 71 % à partager ce sentiment.

En proie à une hausse plus progressive que l'électricité, le sentiment que le gaz est une énergie onéreuse progresse également parmi les utilisateurs (66 %, soit +2 points par rapport à 2021 et +17 points par rapport 2019). Là encore, on peut constater une très forte disparité puisque 86 % des artisans –contre 64 % des retraités, et 65 % des employés– partagent cet avis, soit un différentiel de 22 points.

Qu'il s'agisse des usagers du gaz ou de ceux de l'électricité, la situation internationale est perçue comme la principale cause de l'augmentation des prix. Pour ceux du gaz, elle est la conséquence de la situation internationale actuelle (61 %) et, mais dans une moindre mesure, d'effets conjoncturels tels que l'augmentation des coûts d'achat du gaz à l'étranger (22 %) ou encore de l'ouverture à la concurrence en Europe (11 %).

Quant aux usagers de l'électricité, ils l'attribuent d'abord à la situation internationale actuelle (64 % du total des citations) et, dans un second temps, à la hausse globale des matières premières (41 %) ou encore à une hausse liée à la concurrence en Europe (39 %). Ne sont évoquées que de manière beaucoup plus minoritaire la part réservée aux énergies renouvelables (15 %) ou celle permettant la réduction des consommations (11 %).

Face à l'augmentation du prix de l'électricité et la levée progressive du bouclier tarifaire<sup>[2]</sup>, une proportion croissante d'utilisateurs d'électricité valorisent cette année l'encadrement des tarifs (36 % du total des citations, soit +5 points par rapport à 2021) et la conservation de certaines garanties de sécurité (24 %, +3 points) dans leur décision de rester chez leur fournisseur actuel.

---

1. Rappelons que la reprise économique post-Covid et le conflit russo-ukrainien ont fait gonfler le prix des énergies dans le monde. En France, augmentation historique du prix des tarifs réglementés de vente (TRV) de l'électricité: +15 % en février et +10 % en août 2023. Pour le gaz, le prix a été gelé par le Gouvernement à partir d'octobre 2021 (les hausses successives depuis janvier atteignant un peu plus de 47 %) à décembre 2022. En janvier 2023, les TRV de gaz ont augmenté de 15 %, ces derniers disparaissant à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023. Décidé par le Gouvernement, le bouclier tarifaire (qui devrait s'arrêter d'ici la fin 2024) a permis de contenir les hausses des tarifs réglementés de vente des deux énergies.

2. A été mis en place par le Gouvernement à l'automne 2021 pour lutter contre l'inflation mais devrait s'arrêter d'ici la fin 2024 !).

Malgré la suppression du tarif réglementé du gaz en juillet 2023, une proportion non négligeable d'usagers souhaite sa conservation (33 % du total des citations; soit la deuxième motivation à ne pas changer de fournisseur). Mais s'ils sont moins nombreux qu'en 2021 à exprimer ce souhait (-7 points), l'importance accordée à cet aspect reste supérieure à celle exprimée entre 2011 et 2019 (compris entre 22 % et 30 % du total des citations). Les utilisateurs du gaz mettent par ailleurs plus en avant que ceux de l'électricité la complexité de la démarche (respectivement 22 % contre 15 %).

### **Une notoriété relativement élevée pour le bouclier tarifaire et le chèque énergie**

Les différentes mesures mises en place par le Gouvernement en soutien au pouvoir d'achat dans le domaine de l'énergie semblent être bien identifiées par les Franciliens interrogés.

Chez les utilisateurs de l'électricité, 68 % des interviewés ont entendu parler du bouclier tarifaire et 32 % savent précisément de quoi il s'agit. Les 35 ans et plus sont significativement plus au fait de ce dernier (75 % en ont entendu parler, contre seulement 50 % des moins de 35 ans).

En ce qui concerne le chèque énergie, son existence est connue de 75 % des utilisateurs du gaz et de 82 % de ceux de l'électricité. Dans les faits, seule une minorité déclare être concernée par cette mesure : 17 % pour les usagers des deux énergies.

### **Plébiscite pour les compteurs communicants *Gazpar et Linky***

Grâce à ces compteurs, les utilisateurs du gaz et de l'électricité attendent principalement de leur fournisseur de pouvoir disposer des informations sur les économies d'énergie possibles (respectivement 61 % et 60 %) : un souhait toutefois en net recul cette année (respectivement -5 points et -7 points).

Près de la moitié des personnes interrogées souhaitent également avoir à disposition des informations plus détaillées sur leur consommation (49 % pour les utilisateurs de gaz et 48 % pour ceux de l'électricité) et une meilleure compréhension de leur facture (respectivement 47 % et 43 %).

De manière plus globale, les interviewés semblent moins intéressés qu'auparavant par l'ensemble des sujets d'amélioration de la part de leur fournisseur proposés dans le cadre de cette enquête : une baisse est enregistrée sur l'ensemble des propositions. Les moins de 35 ans sont en revanche beaucoup plus demandeurs que leurs aînés d'un engagement de leur fournisseur sur ces améliorations.

Dans une optique d'amélioration des services proposés par leur fournisseur, les Franciliens interrogés sont majoritairement favorables au déploiement des compteurs communicants. 56 % pour ce qui est du déploiement du compteur Gazpar (mais avec une perte de 6 points par rapport à 2021) alors que le compteur Linky est plébiscité à 69 % (+9 points). Dans les deux cas, ce sont l'exactitude des relevés et une facturation plus précise (45 % des utilisateurs de gaz pour le total des citations et 40 % des utilisateurs d'électricité), ainsi que le suivi maîtrisé des consommations (respectivement 40 % du total des citations et 41 %) qui les motivent.

### **Le contrôle des installations intérieures quelque peu « délaissé »**

Le contrôle des installations semble préoccuper de moins en moins les utilisateurs du gaz : seulement 63 % d'entre eux l'ont fait faire contre 69 % en 2021 : en baisse quasi constante depuis 2014 (76 % cette année-là). À ce sujet, les utilisateurs de l'électricité se sentent encore moins concernés puisque 50 % seulement d'entre eux déclarent avoir fait vérifier leur installation par un professionnel agréé.

L'enquête montre, malheureusement, une proportion croissante d'utilisateurs de gaz ne l'ayant jamais fait, principalement chez les moins de 35 ans (47 %, contre 34 % des retraités).

Qu'il s'agisse des installations de gaz ou d'électricité, les utilisateurs les plus prudents à cet égard – mais est-ce bien étonnant ? – sont les personnes âgées de 50 ans et plus et les retraités (63 % pour l'électricité et 68 % pour le gaz).

## **Le service clientèle des fournisseurs peu sollicité, mais générant une forte satisfaction**

44 % des utilisateurs de gaz et 51 % des utilisateurs d'électricité (stable dans les deux cas par rapport à 2021) déclarent avoir sollicité le service client de leur fournisseur.

Le téléphone reste le mode de communication privilégié par les utilisateurs de ces deux énergies (31 % et 38 %), largement devant Internet (12 % et 17 %) ou la voie postale (13 % et 12 %).

Concernant le motif de contact, les utilisateurs d'électricité mentionnent principalement la modification de leur contrat (21 %, -6 points par rapport à 2021), des informations sur les économies d'énergie (20 %, -2 points) ou la mise en service de leur installation (19 %, -11 points et qui était, en 2021, le premier motif de prise de contact avec le service client). Les utilisateurs de gaz mentionnent, quant à eux, la mise en place de leur installation (23 %, -5 points) comme premier motif de sollicitation, devant la contestation d'une facture (23 %, -3 points) et la demande d'information sur les économies d'énergie (19 %, -13 points).

L'accueil téléphonique bénéficie toujours d'une importante satisfaction à tous égards. Si les utilisateurs de l'électricité ayant contacté le service client de leur fournisseur sont un peu plus satisfaits de l'accueil global (96 %, contre 91 % de ceux du gaz), la satisfaction sur l'attention apportée à la demande, la solution/réponse apportée, les horaires et la rapidité à obtenir un interlocuteur sont similaires (et comprise entre 86 % et 92 % de satisfaction). Les niveaux de satisfaction sur ces sujets sont stables depuis 2021, mais on notera toutefois que les plus critiques sont les habitants des Yvelines et ceux des Hauts-de-Seine.

## **Les perturbations observées dans la distribution des deux énergies sont peu fréquentes, voire marginales**

12 % des usagers du gaz ont déjà constaté une baisse de pression à leur domicile et 10 % des coupures (stable par rapport à 2021). 4 % seulement des utilisateurs de l'électricité constatent de fréquentes variations de tension, 3 % des coupures intempestives et 3 % également des coupures longues (stabilité par rapport à la précédente enquête). La proportion de personnes interrogées déclarant que l'occurrence des coupures d'électricité augmente reste similaire à ce qui avait pu être

mesuré en 2021, soit 10 % d'entre eux (+1 point), contrairement à celle des utilisateurs de gaz qui, eux, font part d'une augmentation de la fréquence de ces perturbations (23 % déclarent avoir subi plus de deux coupures cette année, +11 points par rapport à 2021).

Conséquence probable de la faible survenue de ces perturbations, peu d'interventions ont eu lieu au domicile au cours des douze derniers mois (11 % pour les utilisateurs du gaz et 8 % pour ceux de l'électricité). Ces interventions à domicile sont très majoritairement satisfaisantes, et plus particulièrement quant à la qualité du travail effectué (89 % pour les interventions de GRDF et 87 % pour celles d'Enedis), la ponctualité (respectivement 87 % et 85 %), et le délai d'intervention (respectivement 82 % et 80 %).

### **L'enfouissement des lignes électriques toujours plébiscité**

Une large majorité des personnes interrogées se prononce en faveur de l'enfouissement des lignes électriques (65 %). Mais il faut remarquer que ce souhait s'érode progressivement (-8 points par rapport à 2021 et -20 points par rapport à 2012). Ce sont les personnes les plus âgées qui sont les plus demandeuses : jusqu'à 79 % pour les retraités, soit 14 points de plus que la moyenne.

Les ouvrages électriques « hors sol » peuvent occasionner selon les personnes interrogées certaines gênes, telles qu'un risque en cas de tempête (61 %) ou une gêne pour l'environnement (44 %).

### **Les projets de travaux de rénovation énergétique ne concernent qu'une toute petite minorité**

On ne compte que 13 % des utilisateurs de l'électricité et 12 % de ceux du gaz qui envisagent de faire des travaux de rénovation énergétique dans l'année à venir. Ces travaux, notamment des travaux d'isolation des combles et des murs (62 % pour les usagers de l'électricité qui envisagent de tels travaux et 58 % pour ceux du gaz) et de remplacement des fenêtres (respectivement 35 % et 37 %).

Ces intentions de réaliser des travaux sont en très légère progression par rapport à la dernière vague (respectivement +2 points et +3 points) mais demeurent à un niveau très bas.

## **Le moteur hybride toujours fortement plébiscité**

Le moteur hybride est le plus plébiscité par les Franciliens s'ils avaient à s'acheter une voiture demain : 46 % des utilisateurs du gaz et 43 % de ceux de l'électricité opteraient pour une telle motorisation et ce, quelles que soient les catégories professionnelles ; le moteur à essence vient en deuxième position (20 % pour les deux échantillons) puis l'électrique (19 % pour les utilisateurs du gaz et 18 % pour ceux de l'électricité). Le moteur diesel ne séduit plus qu'une personne sur dix (13 % pour les utilisateurs du gaz et 14 % pour ceux de l'électricité) et les véhicules roulant au gaz naturel demeurent un choix très marginal (respectivement 2 % et 1 %).

Des résultats stables par rapport à la dernière vague dans un contexte où la plupart des interviewés qui optent pour l'électrique auraient la possibilité de recharger leur batterie, en particulier près de chez eux sur la voie publique (66 % des utilisateurs du gaz et 60 % de ceux de l'électricité). Environ 3 sur 10 déclarent également pouvoir avoir accès à une borne près de leur travail (respectivement 30 % et 29 %) ou à leur domicile en s'équipant à titre individuel (27 % et 34 %).

À titre subsidiaire, il convient de noter qu'en dépit de la visibilité des bornes dans l'espace public, très peu d'interviewés sont en mesure de citer des noms d'opérateur de réseau de bornes de recharge électrique implantés en Île-de-France (79 % affirment ne pas en connaître, 4 % à 5 % ne se prononcent pas) et seuls TotalEnergies (7 % de citations pour les utilisateurs du gaz et 8 % pour ceux de l'électricité) et Tesla (respectivement 6 % et 7 %) bénéficient d'une identification, bien que relativement faible.

Chez les usagers de l'électricité, le prix reste le principal frein à l'achat d'un véhicule électrique : 47 % mentionnent ce facteur en premier (69 % du total des citations) devant le manque d'autonomie des batteries (27 %, 55 % du total) et le manque d'infrastructures de recharge (16 %, 42 %). Ce frein, déjà particulièrement prégnant en 2021, semble encore plus déterminant que par le passé (+7 points sur le total des citations).

Les utilisateurs du gaz sont toujours favorables au déploiement de véhicules dits « verts » pour les entreprises même si cette adhésion semble s'éroder (74 %, -7 points par rapport à 2021 et -11 points par rapport à 2019).

## **Une lutte contre le réchauffement climatique qui passe par l'accélération de la transition énergétique**

Un peu plus de la moitié des utilisateurs du gaz comme de l'électricité encourage une accélération de la transition énergétique en France (58 % pour le gaz et 54 % pour l'électricité) pendant que plus du quart juge qu'elle avance au bon rythme (27 % et 31 %). Ce jugement se traduit par un fort soutien au développement des énergies renouvelables en Île-de-France qui, à l'instar des années passées, plébiscitent prioritairement le déploiement du photovoltaïque (91 %), de l'hydroélectricité (respectivement par 86 % des utilisateurs du gaz et 87 % de ceux de l'électricité) et de la géothermie (88 % pour les deux catégories). La méthanisation (respectivement 77 % et 75 %) et la production de biocarburants (76 % et 77 %) obtiennent également un haut niveau de soutien, mais qui se tasse légèrement (respectivement -3 et -4 points). En revanche, le soutien au développement de l'éolien terrestre est jugé moins favorablement que le reste des énergies renouvelables (respectivement 69 % et 65 %), tout comme le nucléaire pour lequel les utilisateurs du gaz semblent quelque peu réticents (seuls 59 % sont favorables à son développement).

Concernant le nucléaire, on remarquera une assez forte divergence des réponses en fonction des catégories d'âge; 20 points séparent les plus jeunes (favorables à seulement 50 % pour les utilisateurs du gaz et 58 % pour ceux de l'électricité) des plus anciens (respectivement 64 % et 78 %).

## **Les recommandations gouvernementales en matière de chauffage laissent un tiers des Franciliens indifférents**

Les utilisateurs du gaz comme ceux de l'électricité jugent que la température idéale pour se sentir bien dans leur logement est de l'ordre de 20°C ou un peu plus (20,3°C pour les premiers et 20,4°C pour les seconds).

Parallèlement, seulement deux tiers à peine des personnes interrogées estiment que la préconisation de chauffer son logement à 19°C dans le cadre de la sobriété énergétique est justifiée (65 % des utilisateurs du gaz et 63 % pour ceux de l'électricité); une même proportion compte l'appliquer cet hiver (respectivement 64 % et 67 %). En progrès de 4 points par rapport à l'hiver dernier (respectivement 59 % et 63 %). Mais il faut noter que les artisans/commerçants ne sont que 52 % parmi les utilisateurs du gaz à compter l'appliquer cet hiver.

ÉTUDE DE SATISFACTION 2023 – VAGUE 24

# **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.

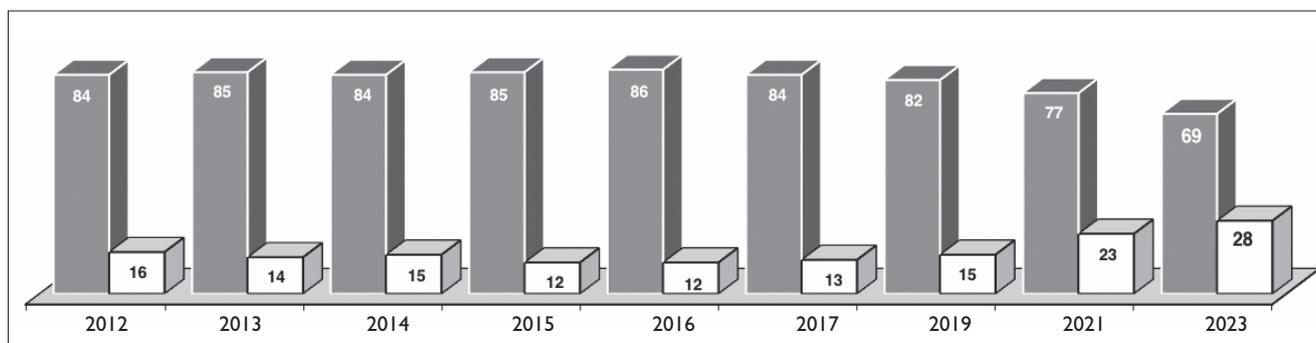
Pensez-vous que le fait de pouvoir choisir entre plusieurs fournisseurs est une bonne chose ou une mauvaise chose pour... ?

ENSEMBLE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	UNE BONNE CHOSE (%)	UNE MAUVAISE CHOSE (%)
... le service à la clientèle	81	81	82	84	86	86	82	81	80	17
... la garantie d'approvisionnement	69	70	75	78	80	79	77	77	77	18
... la sécurité des personnes	65	69	76	73	78	76	75	76	75	19
... les interventions à domicile	72	73	74	76	79	77	75	76	74	19
... la qualité de l'électricité (absence de coupure, de chute de tension)	non posée	72	75	74	81	78	75	79	73	22
... l'environnement	67	69	70	73	76	75	72	72	70	24
... les prix	84	85	84	85	86	84	82	77	69	28

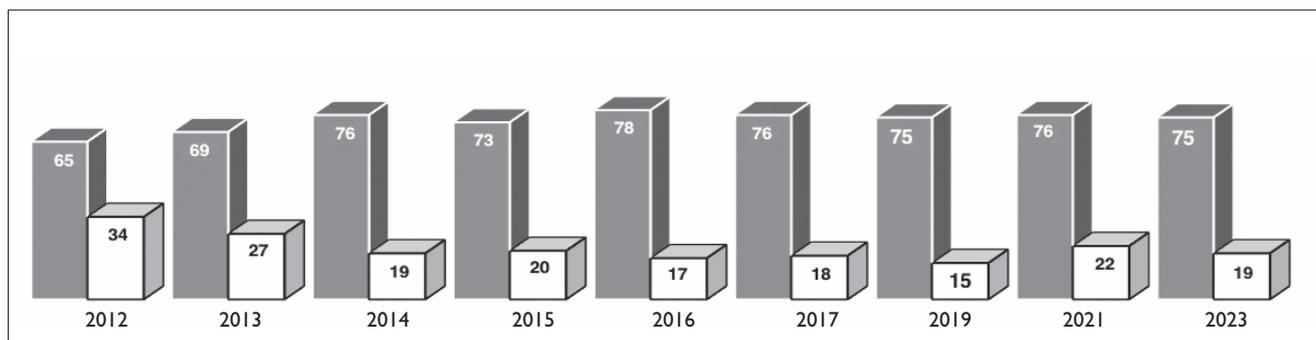
### ENSEMBLE: ÉVOLUTION DEPUIS 2012

UNE BONNE CHOSE ■ UNE MAUVAISE CHOSE □

#### IMPACT SUR LES PRIX



#### IMPACT SUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES



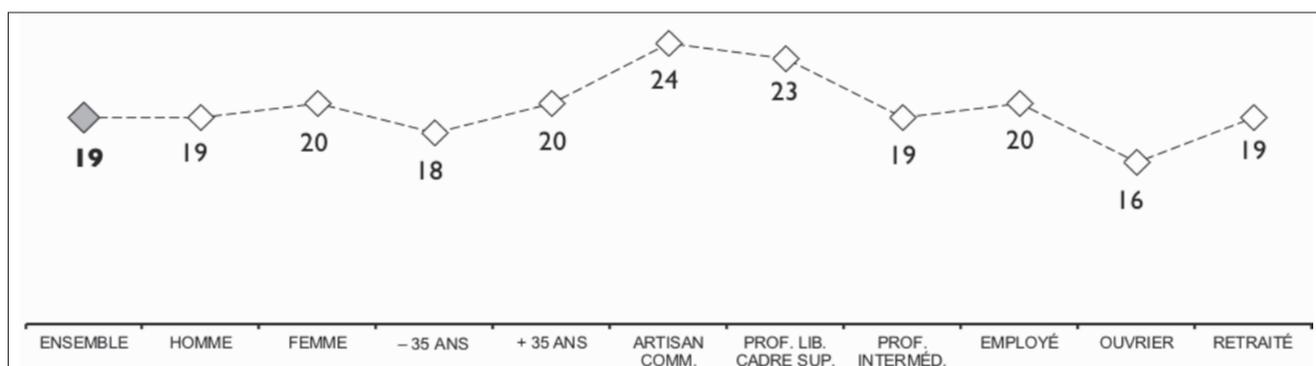
## LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ

### 2.

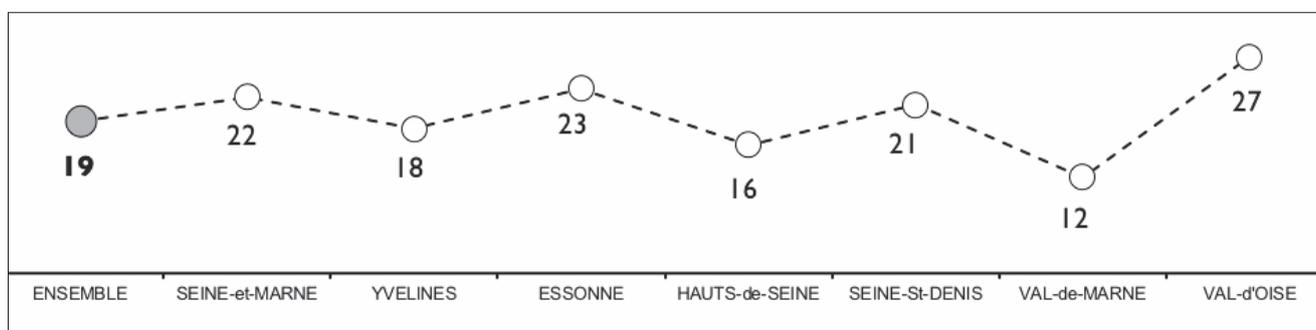
*Vous-même, avez-vous opté pour une offre du marché (changement de fournisseur)?*

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
<b>OUI</b>	8	8	10	15	18	27	23	<b>19</b>
<b>NON</b>	92	91	89	85	82	72	77	<b>79</b>
NSP	–	1	1	–	–	1	–	<b>2</b>

### OUI: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



### OUI: VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



### 3.

Qui est votre fournisseur? (Question ouverte précodée, réponse spontanée)

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	<b>2023</b> (%)
EDF	87	88	83	78	71	59	56	<b>52</b>
ENGIE	6	6	9	14	17	19	21	<b>24</b>
TotalEnergies (ex-Poweo, Direct Énergie jusqu'en 2017)	4	3	5	4	6	9	11	<b>8</b>
Autres fournisseurs	2	1	2	2	3	8	8	<b>7</b>
Nsp	1	2	1	2	3	5	4	<b>9</b>

## 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 19 % de l'échantillon	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	<b>2023</b> (%)
<b>Prix plus avantageux, meilleure offre</b>	74	69	78	74	74	<b>71</b>
Déménagement	6	5	6	5	5	<b>6</b>
Meilleure qualité de service	non cité	non cité	non cité	3	7	<b>4</b>
Mauvaise expérience, changement frauduleux	non cité	non cité	3	4	5	<b>4</b>
Imposé par le promoteur, syndic, etc.	non cité	non cité	non cité	2	3	<b>4</b>
Raisons écologiques	non cité	3	1	4	5	<b>2</b>
Stabilité des prix	2	6	3	4	5	<b>2</b>
Démarchage	4	3	2	3	4	<b>2</b>
Essayer un autre fournisseur	3	2	3	1	4	<b>2</b>
Meilleur service clientèle	1	2	non cité	1	1	<b>2</b>
Conseil, bonne réputation	non cité	non cité	non cité	2	1	<b>1</b>
Avoir un seul fournisseur	3	4	1	?	3	<b>1</b>
Marché ouvert à la concurrence	non cité	non cité	non cité	1	1	<b>1</b>
Manque de satisfaction	1	2	non cité	1	3	non cité
Offre inadaptée à ma consommation	non cité	non cité	1	1	2	non cité
Critique négative d'EDF	non cité	non cité	1	1	2	non cité
EDF reste EDF	non cité	non cité	non cité	1	non cité	non cité
Autres raisons (recueillant – 1 % des citations)	5	5	3	1	1	<b>4</b>
Nsp	2	2	–	–	–	<b>1</b>

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

## LES PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS CHANGER DE FOURNISSEUR

5.

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

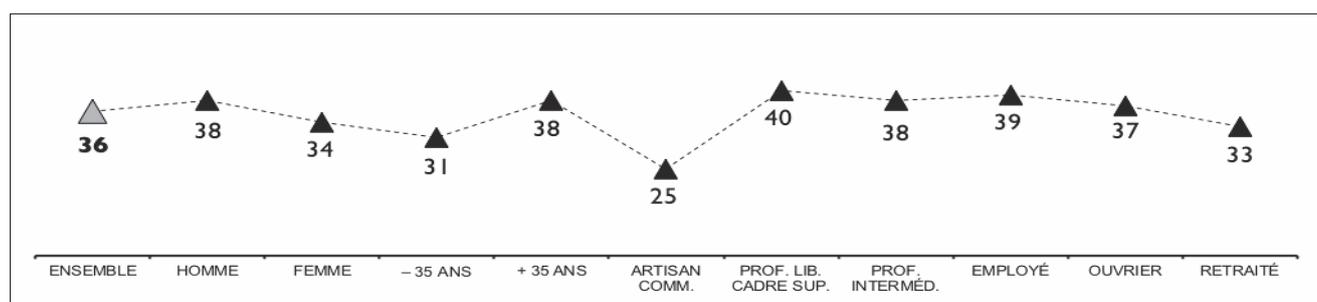
ENSEMBLE Base: personnes n'ayant pas changé de fournisseur d'électricité, soit 79 % de l'échantillon	2017	2019	2021	2023	
	(%)	(%)	(%)	CITÉ EN PREMIER (%)	TOTAL DES CITATIONS (%)
Je suis satisfait des services de mon fournisseur	64	65	70	52	69
Je souhaite conserver le tarif réglementé	27	33	31	14	36
Je crains de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur	27	19	21	11	24
Je pense que toutes les offres sont équivalentes, quel que soit le fournisseur	21	22	21	5	17
C'est compliqué de changer de fournisseur	23	20	22	7	15
Je ne suis pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes et je préfère attendre	30	23	18	6	15
NSP	6	14	3	5	5

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

### JE SOUHAITE CONSERVER LE TARIF RÉGLEMENTÉ

(TOTAL DES CITATIONS)

#### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



## L'UTILISATION DE L'ÉLECTRICITÉ AU DOMICILE

6.

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

ENSEMBLE	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)	
Appareils informatiques	non proposé										80	72	
Faire la cuisine	76	72	75	77	66	65	60	61	65	62	76	72	
Production d'eau chaude	53	55	50	47	47	42	36	43	45	44	54	51	
Pour le chauffage	45	46	42	39	42	36	35	42	43	42	47	48	
La mobilité électrique (ex. : recharge batterie voiture)	non proposé										33	41	37
L'éclairage uniquement	16	17	16	14	25	27	33	28	27	21	7	12	

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

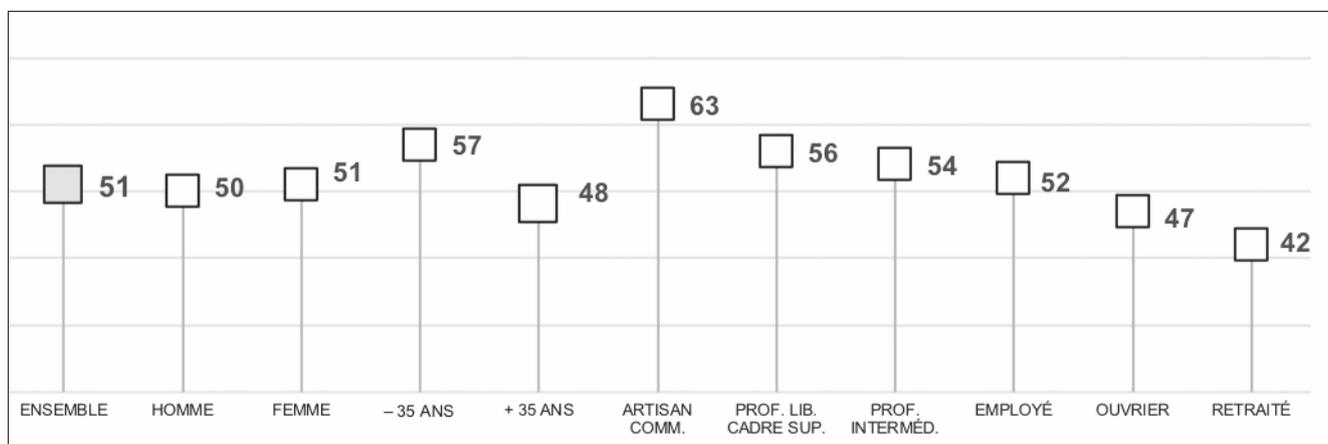
## LE RISQUE DE MANQUER D'ÉLECTRICITÉ

7.

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

ENSEMBLE	2021 (%)	2023 (%)
OUI	52	51
NON	47	45
Ne sait pas	1	4
TOTAL	100	100

### OUI: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

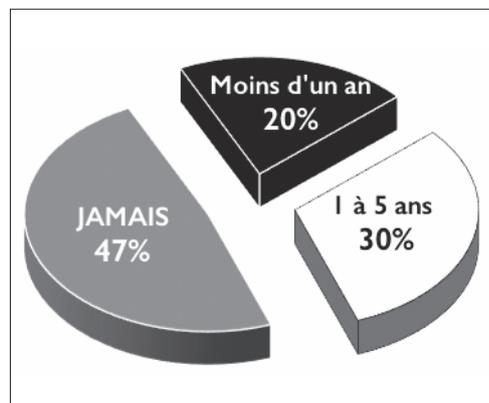


## LA VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION INTÉRIEURE PAR UN PROFESSIONNEL AGRÉÉ

8.

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

ENSEMBLE	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
<b>TOTAL OUI</b>	52	48	55	48	49	52	<b>50</b>
Oui, il y a moins d'un an	9	9	12	9	19	20	20
Oui, il y a moins de 5 ans	43	39	43	39	30	32	30
<b>NON, jamais</b>	48	51	45	51	49	47	<b>47</b>
NSP	-	-	1	-	1	2	3



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

## LA RELATION ENTRE LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

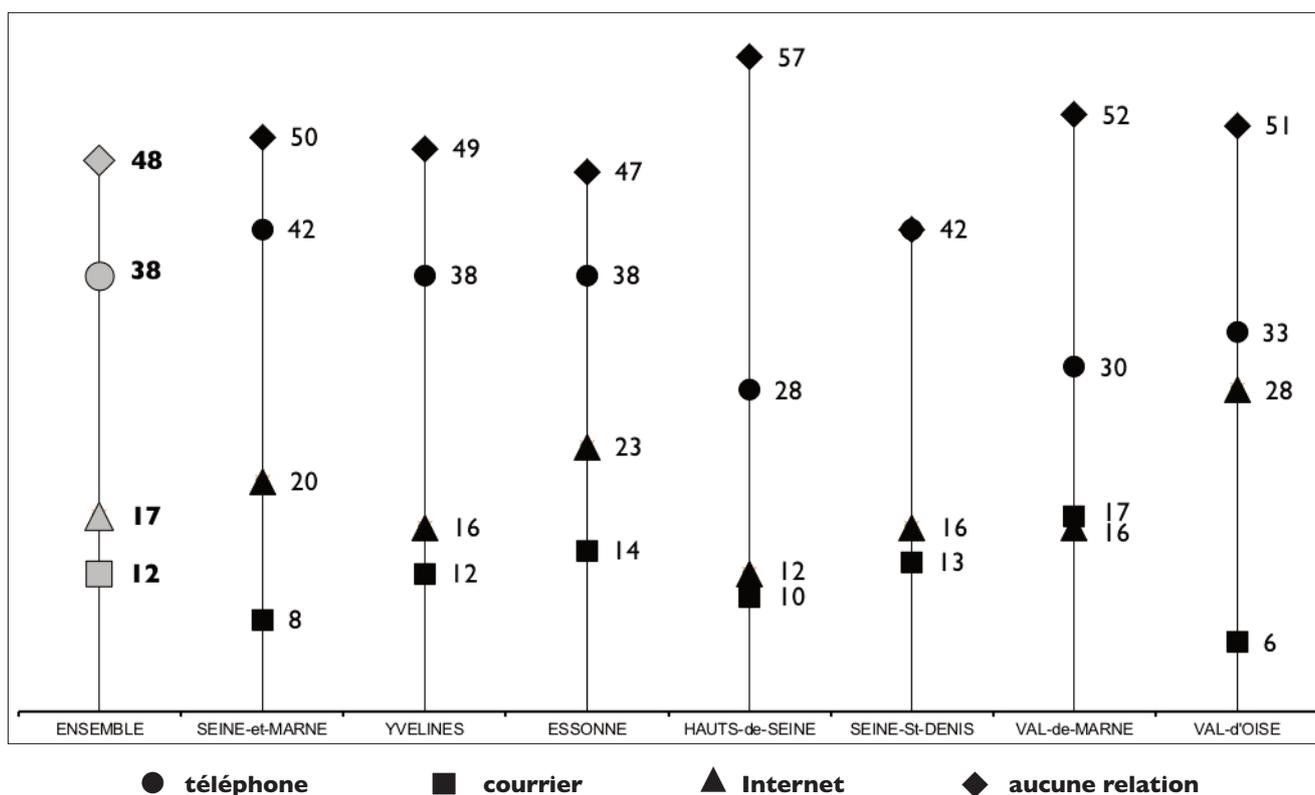
9.

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	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
... par téléphone	44	55	48	53	54	56	49	51	43	46	38	39	38	<b>38</b>
... par Internet		9	7	11	16	18	19	19	22	29	19	17	20	<b>17</b>
... par courrier	11	35	34	35	33	36	29	30	31	35	19	12	14	<b>12</b>
... aucune relation	50	34	41	36	36	32	40	36	42	36	47	48	50	<b>48</b>
Nsp		-	-	-	-	/	-		/	-	/	-	-	/

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

### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



## LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

10.

Était-ce pour... ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
Base: personnes ayant déclaré avoir été en contact avec le service clientèle, soit 51 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... modification de votre contrat	41	35	34	35	21	26	27	<b>21</b>
... informations sur les économies d'énergie	28	31	32	36	18	20	22	<b>20</b>
... mise en service de votre installation	23	20	14	17	12	26	30	<b>19</b>
... contestation d'une facture	22	25	19	20	20	18	18	<b>17</b>
... dépannage de l'installation personnelle	18	17	17	22	9	14	13	<b>11</b>
... un problème de coupure	20	18	17	20	14	14	14	<b>9</b>
... difficultés de paiement	12	12	8	7	4	25	8	<b>5</b>
Autres raisons	16	24	30	25	34	22	23	<b>27</b>
Nsp	-	/	/	/	/	/		2

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

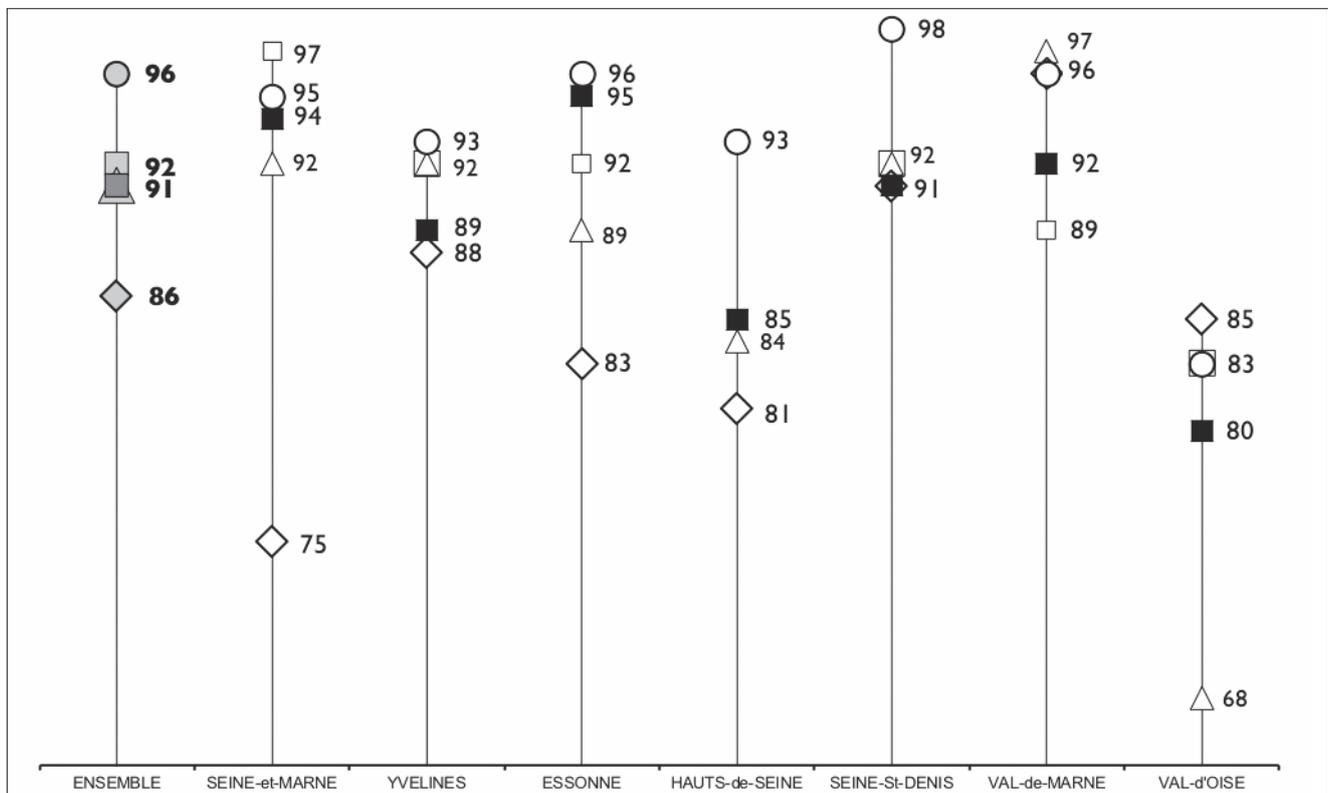
### II.

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	2016	2017	2019	2021	TOTAL SATISFAIT	2023		TOTAL PAS SATISFAIT
	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)	TOTAL SATISFAIT (%)		TRÈS SATISFAIT (%)	ASSEZ SATISFAIT (%)	
<b>... de l'accueil globalement</b>	96	94	94	93	<b>96</b>	51	45	<b>3</b>
<b>... de l'attention à votre égard</b>	91	92	90	89	<b>92</b>	48	44	<b>7</b>
<b>... des horaires</b>	91	89	92	92	<b>91</b>	46	45	<b>7</b>
<b>... de la solution ou réponse apportée</b>	90	92	89	89	<b>91</b>	52	39	<b>8</b>
<b>... de la rapidité à obtenir l'interlocuteur</b>	84	86	84	87	<b>86</b>	41	45	<b>12</b>

### TOTAL SATISFAIT

#### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



○ de l'accueil globalement    △ des horaires    □ de l'attention à votre égard  
 ■ de la solution apportée    ◇ de la rapidité à obtenir l'interlocuteur

## LE PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

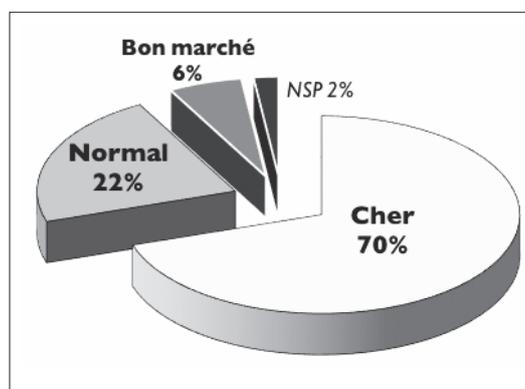
### 12.

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:	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
... cher	60	60	61	72	64	57	62	60	52	47	49	48	54	<b>70</b>
... normal	37	37	35	25	30	36	33	34	42	46	43	42	37	<b>22</b>
... bon marché	3	3	4	3	6	7	5	5	5	6	7	8	8	<b>6</b>
NSP	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	2	1	<b>2</b>

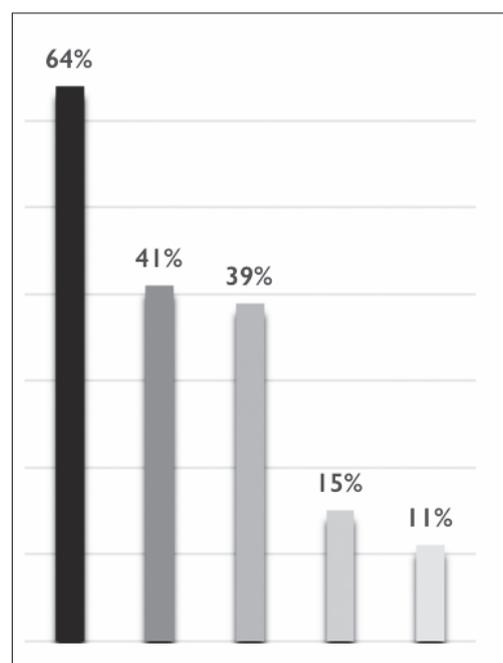
ENSEMBLE 2023



### 13.

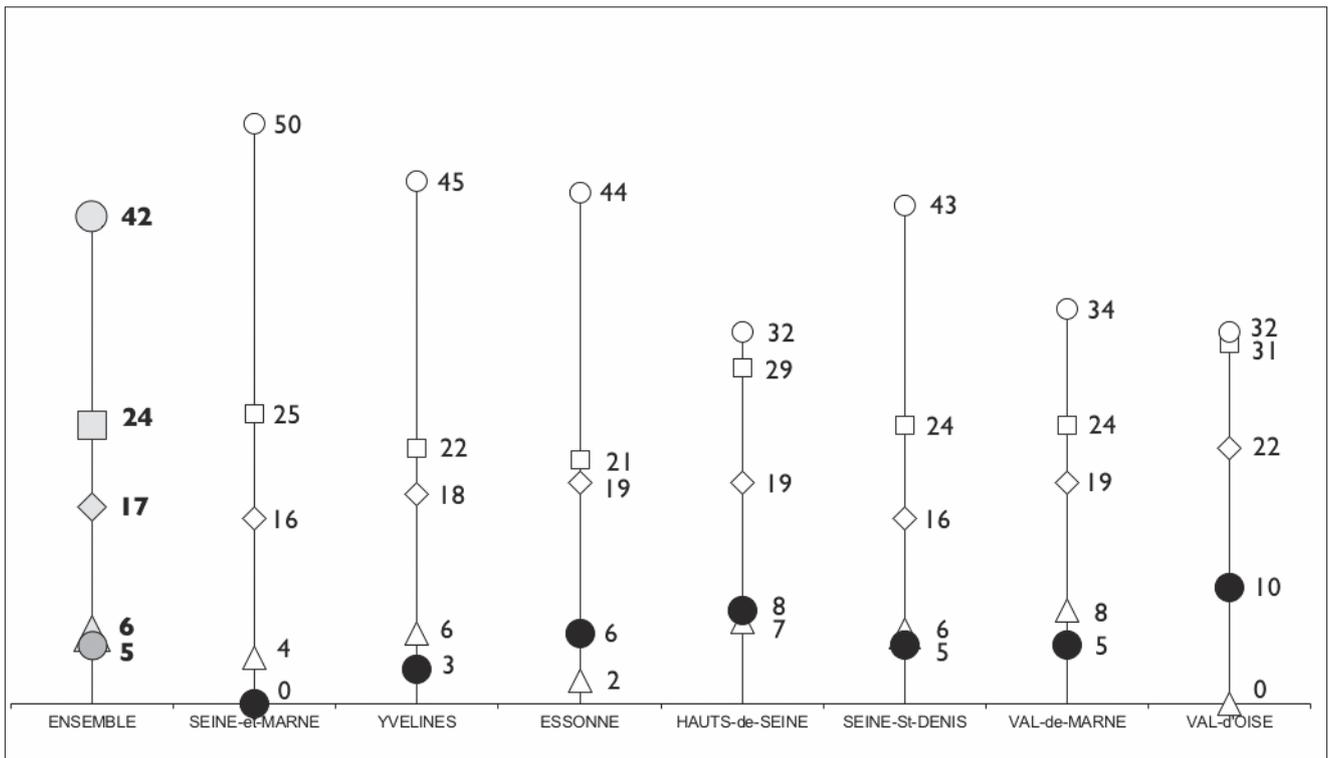
En ce qui concerne le prix de l'électricité, quel sentiment avez-vous concernant la hausse des prix... ? En premier ? En second ?

La hausse des prix...	2021 Total des citations (%)	2023 En premier (%)	2023 Total des citations (%)	
... est liée à la situation internationale actuelle		42	64	■
... est liée à la hausse globale des matières premières	57	17	41	■
... vient de l'Europe et de l'ouverture des marchés	50	24	39	■
... est justifiée par la part réservée aux énergies renouvelables	36	6	15	■
... permet la réduction des consommations	24	5	11	■
NSP	3	6	7	

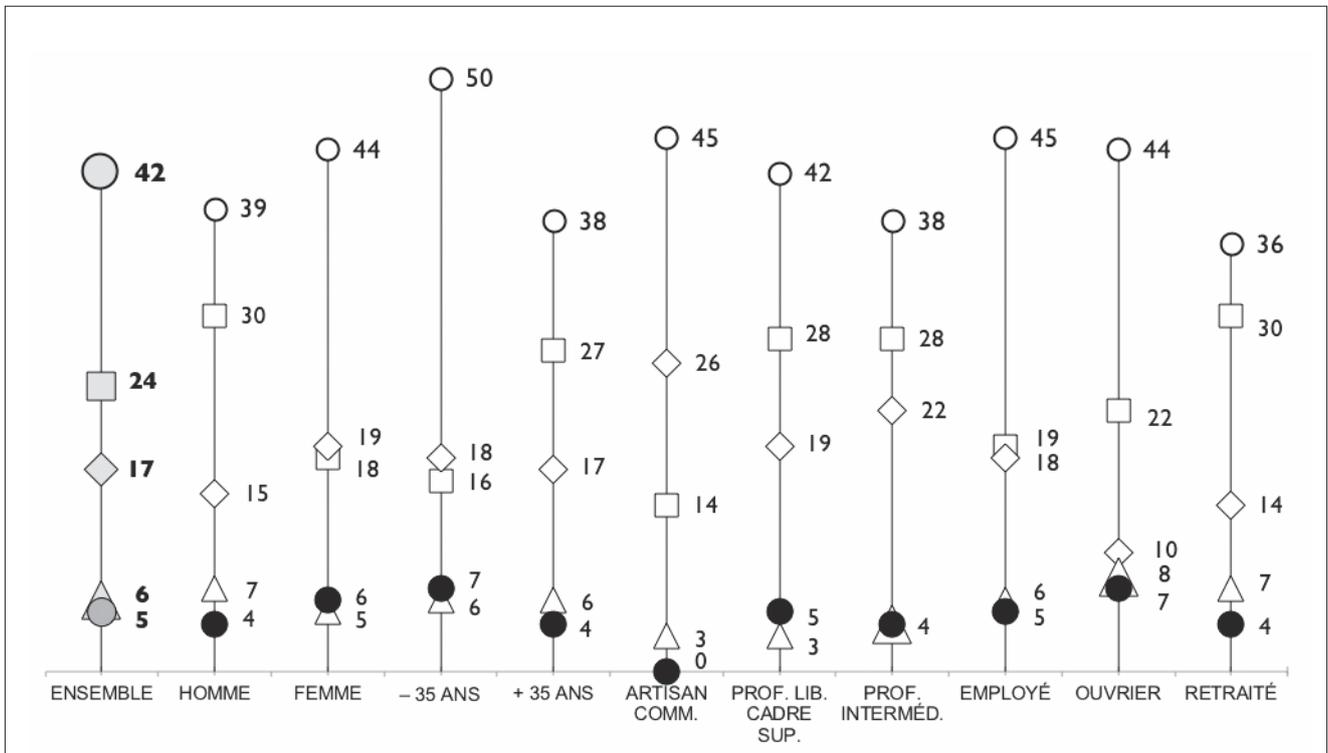


## La hausse des prix est due à...

### CITÉ EN PREMIER : VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



### CITÉ EN PREMIER : VENTILATION PAR ÂGE, SEXE ET PROFESSION

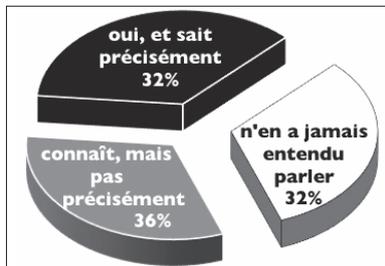


- la situation internationale actuelle
- l'ouverture des marchés en Europe
- ◇ la hausse globale des matières premières
- △ la part réservée aux énergies renouvelables
- permet la réduction des consommations

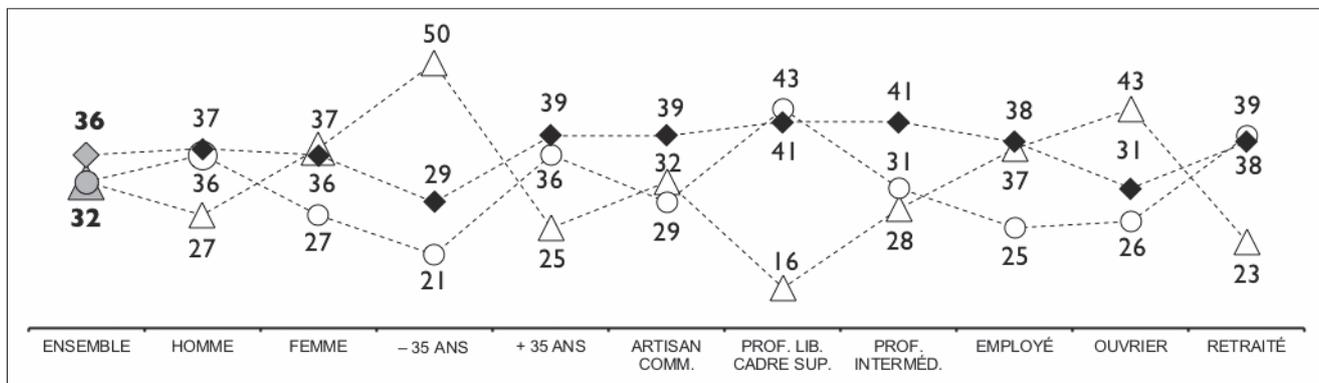
14.

Jusqu'au 31 janvier 2024, le Gouvernement a mis en place un bouclier tarifaire pour limiter les hausses du tarif réglementé de l'électricité. En avez-vous entendu parler ?

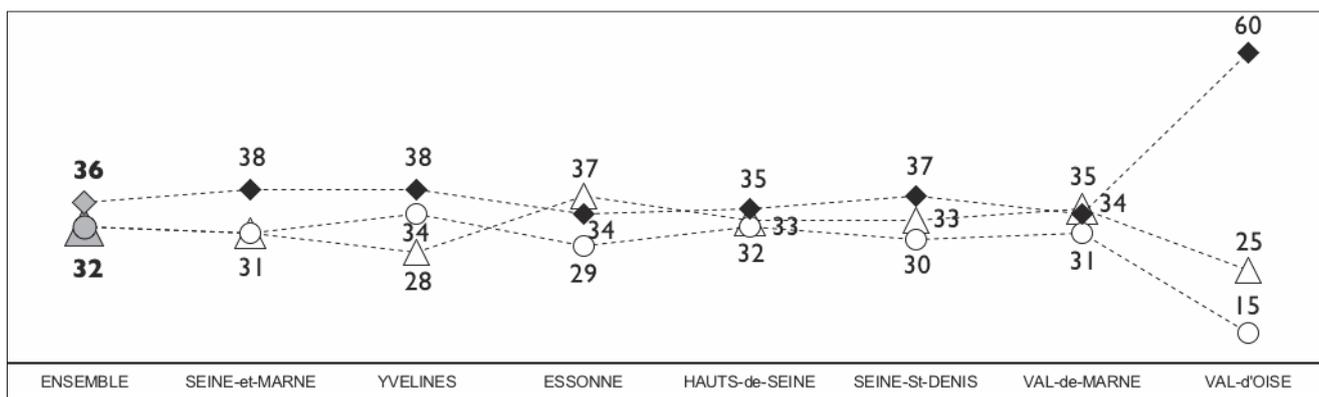
ENSEMBLE	OUI ET JE SAIS PRÉCISÉMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	OUI MAIS JE NE SAIS PAS VRAIMENT DE QUOI IL S'AGIT (%)	TOTAL OUI (%)	JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
2023	32	36	68	32



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

15.

Et avez-vous entendu parler du chèque énergie ?

ENSEMBLE	OUI ET JE SUIS DIRECTEMENT CONCERNÉ (%)	OUI MAIS JE NE SUIS PAS CONCERNÉ (%)	TOTAL OUI (%)	NON JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
2023	17	65	82	18

## LES SUJETS D'AMÉLIORATION

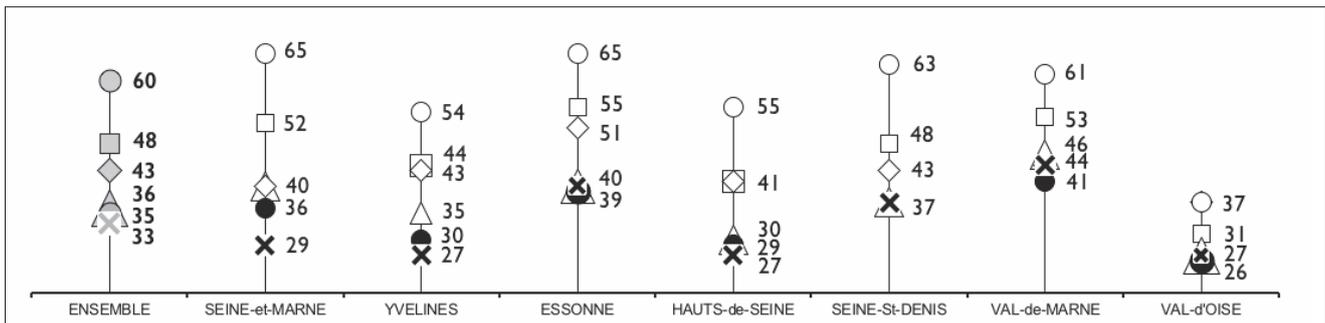
16.

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 (%)	2023 (%)
Les informations sur les économies d'énergie possibles	80	81	85	77	68	70	69	72	72	67	<b>60</b>
Des informations plus détaillées sur ma consommation	60	63	66	66	60	63	59	59	58	55	<b>48</b>
La compréhension des factures	47	50	61	60	58	55	55	59	58	55	<b>43</b>
L'accueil au service clientèle	53	52	49	47	42	42	47	49	47	48	<b>36</b>
Les facilités de paiement	46	45	44	40	38	41	43	41	48	45	<b>35</b>
La relève des compteurs	non posée			53	41	51	48	48	50	45	<b>33</b>

### 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

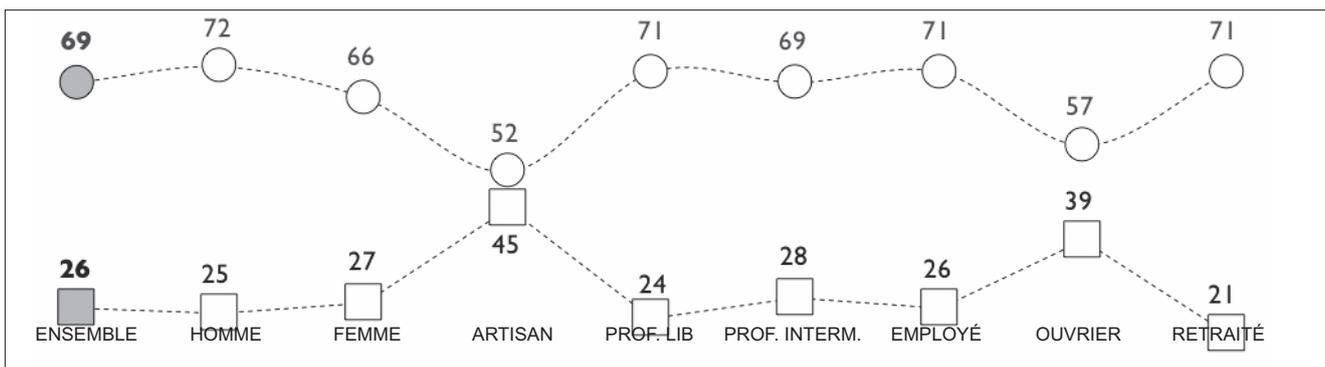
17.

Le compteur électrique classique a été progressivement remplacé depuis 2015 par le compteur communicant Linky. Vous personnellement, êtes-vous favorable à ce déploiement ?

ENSEMBLE	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
<b>OUI</b>	85	74	78	72	77	57	60	<b>69</b>
<b>NON</b>	15	25	22	27	23	41	39	<b>26</b>
Nsp	-	1	-	1	-	2	1	5

○ OUI □ NON

### VENTILATION PAR SEXE ET PROFESSION



## LES APPORTS PERÇUS DU COMPTEUR LINKY

**18.**

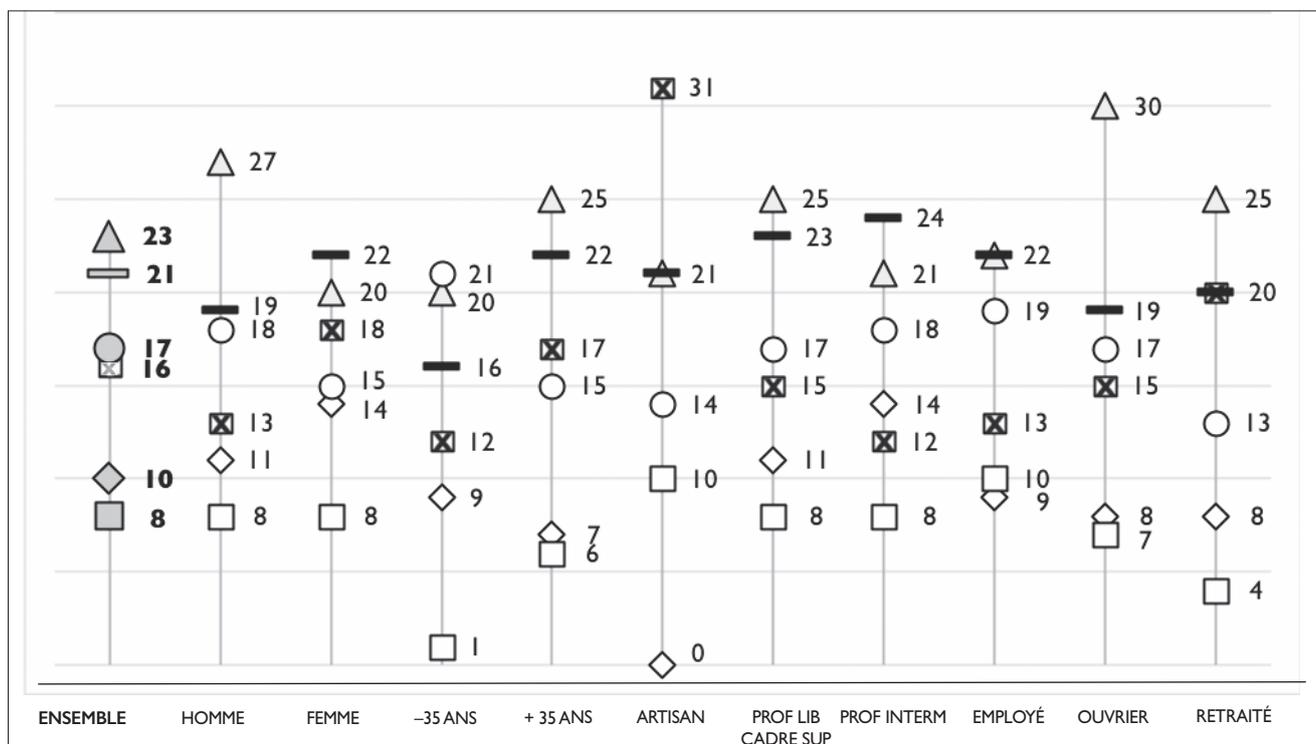
*Selon vous, que peut vous apporter le compteur Linky? En premier? En second?*

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

ENSEMBLE	2021	2023	
	TOTAL DES CITATIONS (%)	EN PREMIER (%)	TOTAL DES CITATIONS (%)
Suivi et maîtrise de vos consommations	39	23	41
Exactitude des relevés et facturation précise	34	21	40
Interventions à distance possible avec réduction des délais et des coûts	30	17	30
Surveillance de l'alimentation et meilleure qualité	28	10	23
Offre adaptée et réduction des coûts	20	8	16
NSP	2	5	5
Pas souhaité et inutile	29	16	16

### CITÉ EN PREMIER

#### VENTILATION PAR SEXE ET PROFESSION



- △ maîtrise de la consommation
- exactitude de la facturation
- possibilité d'intervention à distance
- ⊗ pas souhaité, inutile
- ◇ surveillance de l'alimentation
- offre adaptée, réduction des coûts

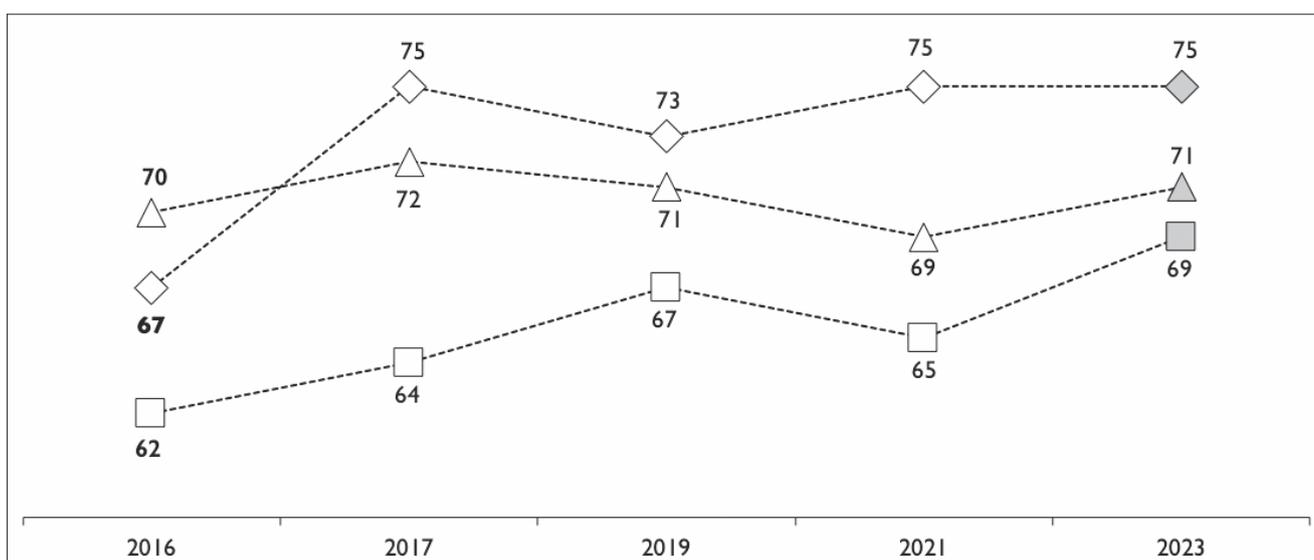
## LES PERTURBATIONS DE DISTRIBUTION OBSERVÉES

### 19.

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... ?

ENSEMBLE	SOUVENT					RAREMENT					JAMAIS				
	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
... des variations de tension (baisse d'éclairage)	4	3	4	4	<b>4</b>	29	21	23	21	<b>20</b>	67	75	73	75	<b>75</b>
... des coupures intempestives brèves	3	2	3	4	<b>3</b>	36	35	30	31	<b>28</b>	62	64	67	65	<b>69</b>
... des coupures longues (plus de 3 minutes)	2	1	42	4	<b>3</b>	29	28	27	27	<b>26</b>	70	72	71	69	<b>71</b>

ENSEMBLE, JAMAIS : ÉVOLUTION DEPUIS 2016

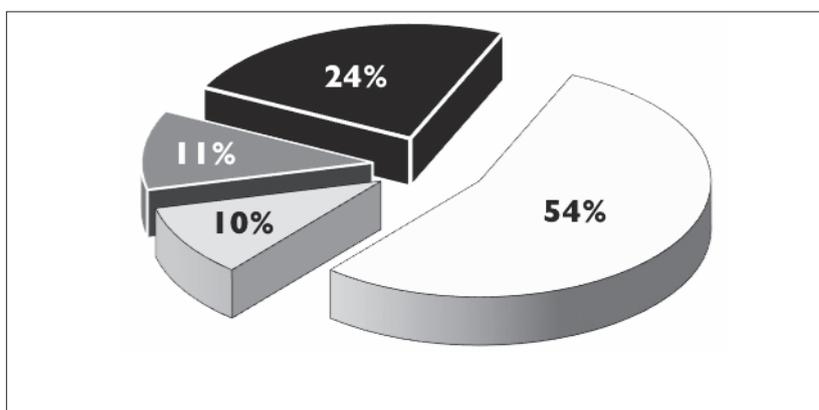


△ variations de tensions    
 ◇ brèves coupures intempestives    
 □ coupures longues

### 20.

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

ENSEMBLE	2021	2023
... sont en augmentation	9	<b>10</b>
... sont en diminution	11	<b>11</b>
... se maintiennent	31	<b>24</b>
... inexistantes	49	<b>54</b>
NSP	-	/



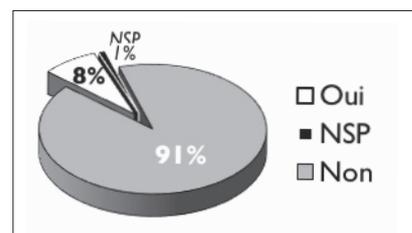
■ en augmentation    
 ■ en diminution    
 ■ se maintiennent    
 □ inexistantes

## L'INTERVENTION D'ENEDIS AU DOMICILE

### 21.

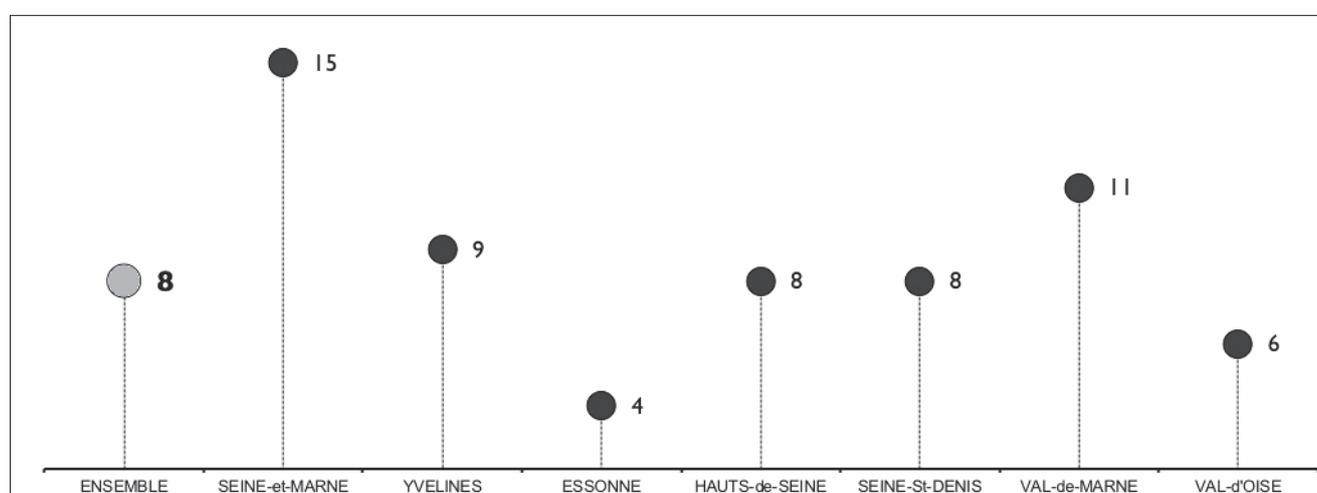
Des interventions d'Enedis ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois ?

ENSEMBLE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>OUI</b>	7	8	5	5	6	10	12	9	<b>8</b>
<b>NON</b>	93	92	95	95	94	90	87	91	<b>91</b>



### TOTAL OUI:

#### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



### 22.

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

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

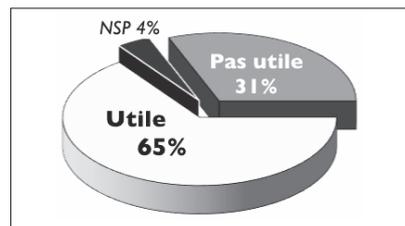
ENSEMBLE Base : personnes déclarant avoir eu des interventions d'Enedis à leur domicile, soit 8 % de l'échantillon	2014	2015	2016	2017	2019	2021	TOTAL SATISFAIT (%)	2023		TOTAL PAS SATISFAIT (%)
	TOTAL SATISFAIT							très satisfait (%)	assez satisfait (%)	
... de la qualité du travail effectué	90	92	86	90	84	91	<b>87</b>	39	48	<b>7</b>
... de la ponctualité au rendez-vous	92	90	72	74	79	86	<b>85</b>	49	36	<b>7</b>
... du délai d'intervention	88	75	89	85	76	86	<b>80</b>	34	46	<b>13</b>
... du rendez-vous proposé	81	72	74	77	68	81	<b>76</b>	37	39	<b>14</b>
... des informations fournies	89	92	84	79	75	84	<b>75</b>	39	36	<b>17</b>

## L'ENFOUISSEMENT DES LIGNES ÉLECTRIQUES

23.

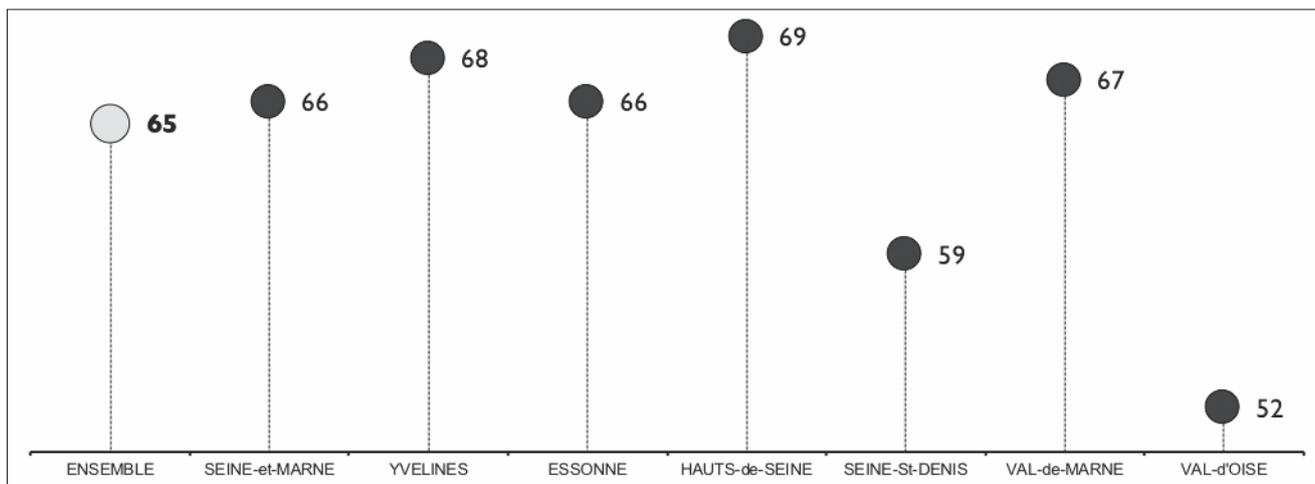
Pensez-vous qu'il est utile d'enfouir les lignes électriques qui existent dans les rues de votre commune ?

ENSEMBLE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>OUI</b>	86	85	85	81	74	76	73	77	73	73	<b>65</b>
<b>NON</b>	14	15	15	19	24	23	26	22	26	27	<b>31</b>



### OUI, C'EST UTILE

#### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



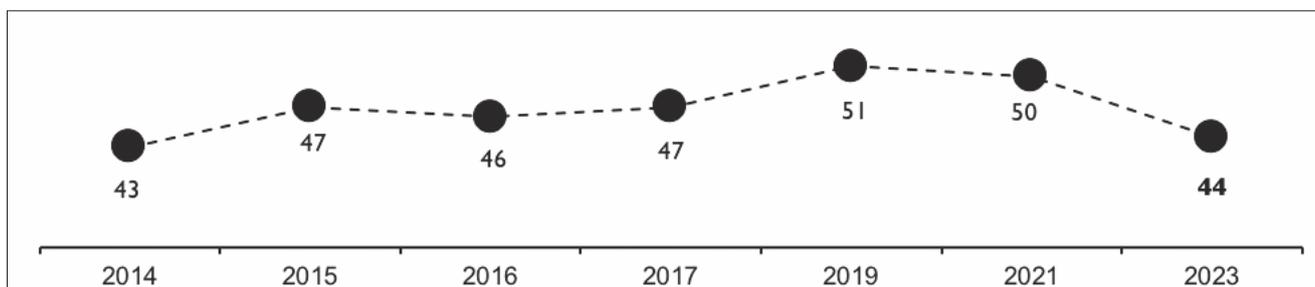
24.

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

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

2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023			
TOTAL IMPORTANTE						TOTAL IMPORTANTE	TRÈS	PLUTÔT	PAS DU TOUT
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
43	47	46	47	51	50	<b>44</b>	19	25	<b>56</b>

#### GÊNE IMPORTANTE: ÉVOLUTION



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

	TOTAL IMPORTANT %	TRÈS IMPORTANT %	ASSEZ IMPORTANT %	PAS IMPORTANT %
2021	62	26	36	38
<b>2023</b>	<b>61</b>	29	32	<b>39</b>

## LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

25.

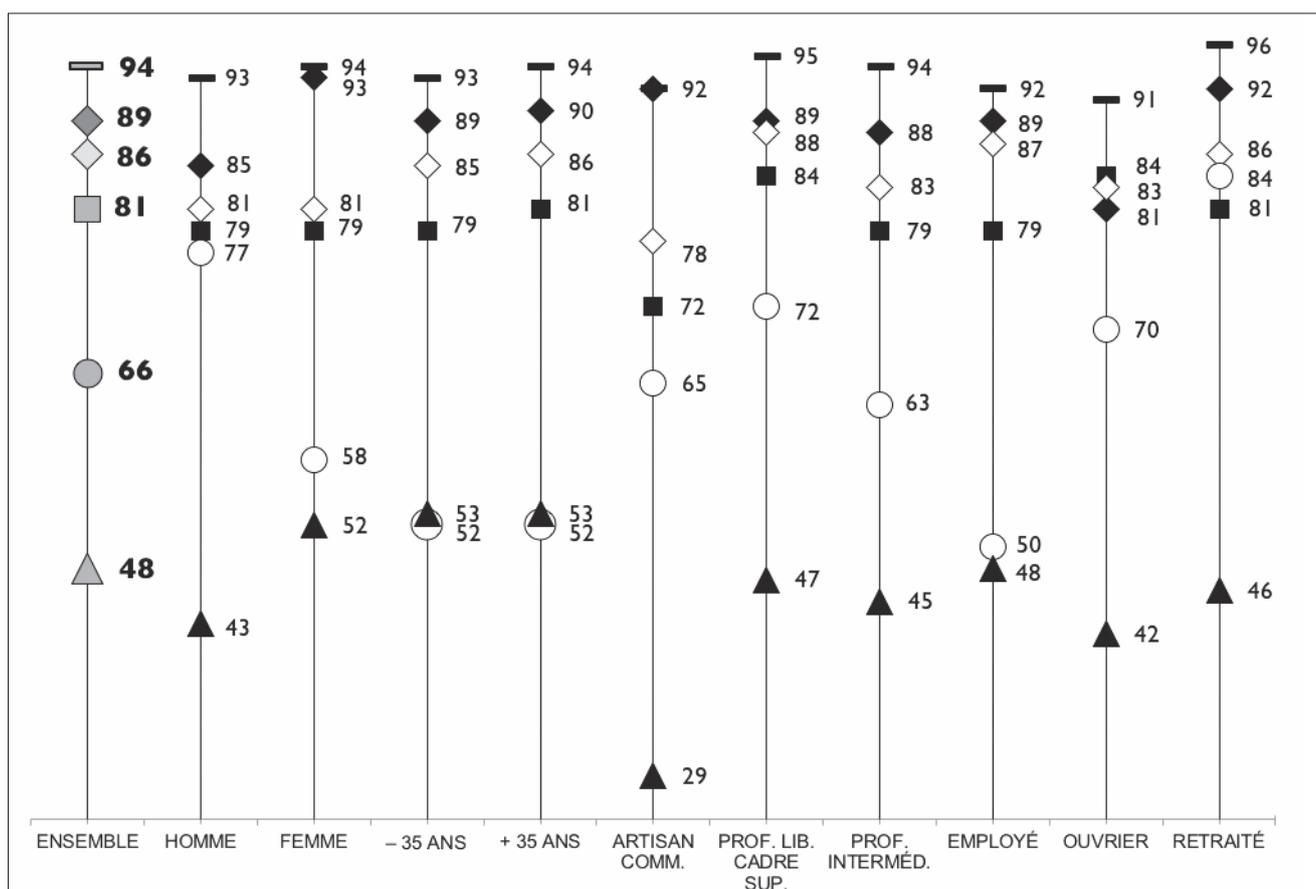
Voici différentes solutions qui peuvent être mises en œuvre pour lutter contre le réchauffement climatique. Pour chacune d'entre elles, diriez-vous que vous la jugez très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas utile du tout pour lutter contre le réchauffement climatique?

(Une seule réponse possible par ligne, rotation aléatoire des items)

ENSEMBLE	2021	2023	2023		2021	2023
	TOTAL UTILE	TOTAL UTILE	Très utile	Plutôt utile	TOTAL PAS UTILE	TOTAL PAS UTILE
Renforcer l'isolation thermique des bâtiments	93	94	60	34	7	6
Faire plus d'économies d'énergie	91	89	48	41	9	11
Amplifier le développement des énergies renouvelables	85	86	44	42	15	14
Taxer plus fortement les industries polluantes	86	81	41	40	14	19
Construire de nouveaux réacteurs nucléaires	64	66	27	39	36	34
Interdire, d'ici 2040, les voitures à moteur thermique	58	48	15	33	42	52

### TOTAL UTILE

#### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

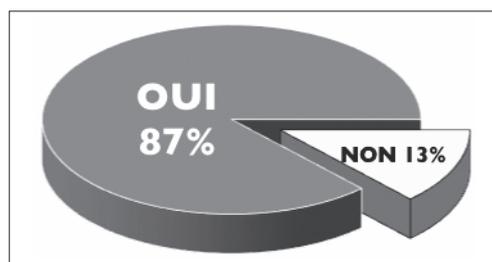


- renforcer l'isolation
- ◆ faire plus d'économies d'énergie
- taxer les industries polluantes
- ◇ amplifier les énergies renouvelables
- construire de nouveaux réacteurs nucléaires
- ▲ interdire les voitures à moteur thermique

## PROJET DE TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

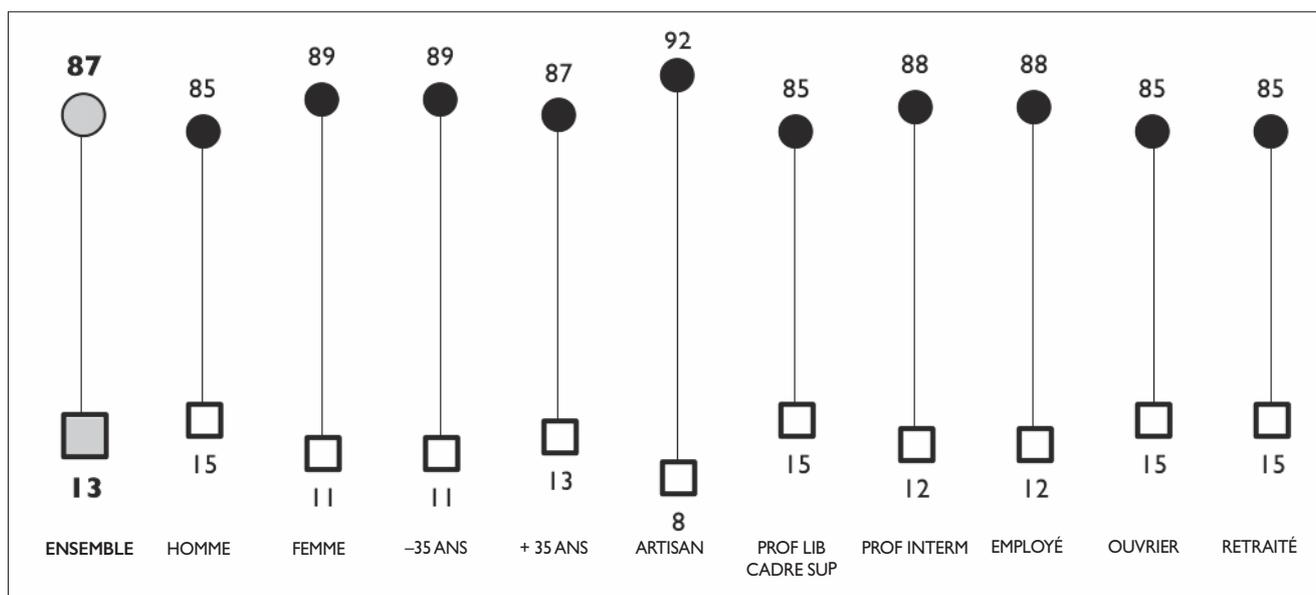
**26**  
 Vous personnellement, envisagez-vous de faire des travaux de rénovation énergétique, dans votre logement, dans l'année qui vient?

ENSEMBLE	2021	2023
	%	%
OUI	11	<b>13</b>
NON	89	<b>87</b>



OUI  NON

### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



**27**  
 Et quels sont les travaux de rénovation énergétique que vous envisagez de réaliser?

ENSEMBLE	2021	2023
À ceux qui comptent faire des travaux: base 13 % de l'échantillon	%	%
Améliorer l'isolation des combles et des murs	53	<b>62</b>
Remplacer les fenêtres	37	<b>35</b>
Installer des équipements de régulation du chauffage	35	<b>22</b>
Installer des équipements pour mieux ventiler les pièces	35	<b>20</b>
Remplacer la chaudière	31	<b>20</b>
Installer des panneaux photovoltaïques	21	<b>17</b>
Autres	54	<b>6</b>

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

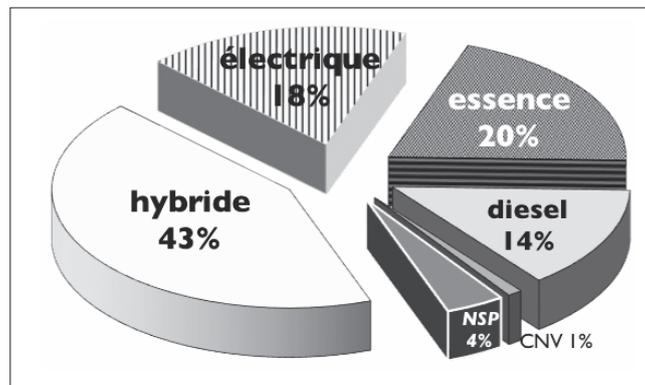
## LE MOTEUR PRIVILÉGIÉ DANS LE CADRE D'UN ACHAT DE VOITURE

28

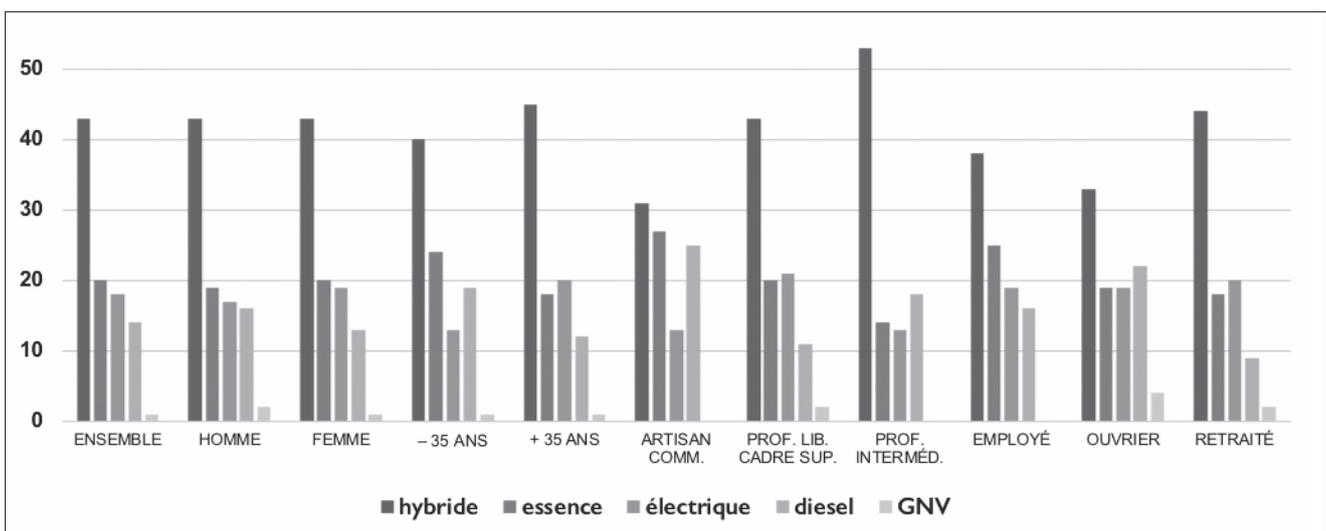
*Vous personnellement, si vous aviez à acheter une voiture demain, choisiriez-vous plutôt un véhicule avec un... ?*

Une seule réponse possible

ENSEMBLE	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
... <b>moteur hybride</b> (thermique et électrique)	36	32	43	<b>43</b>
... <b>moteur essence</b>	18	24	23	<b>20</b>
... <b>moteur électrique</b>	21	18	16	<b>18</b>
... <b>moteur diesel</b>	14	14	14	<b>14</b>
... <b>moteur GNV</b> (gaz naturel/biogaz)	2	1	2	<b>1</b>
NSP	3	3	2	4

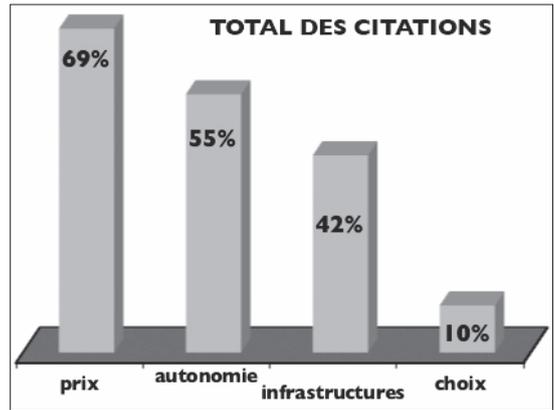


### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



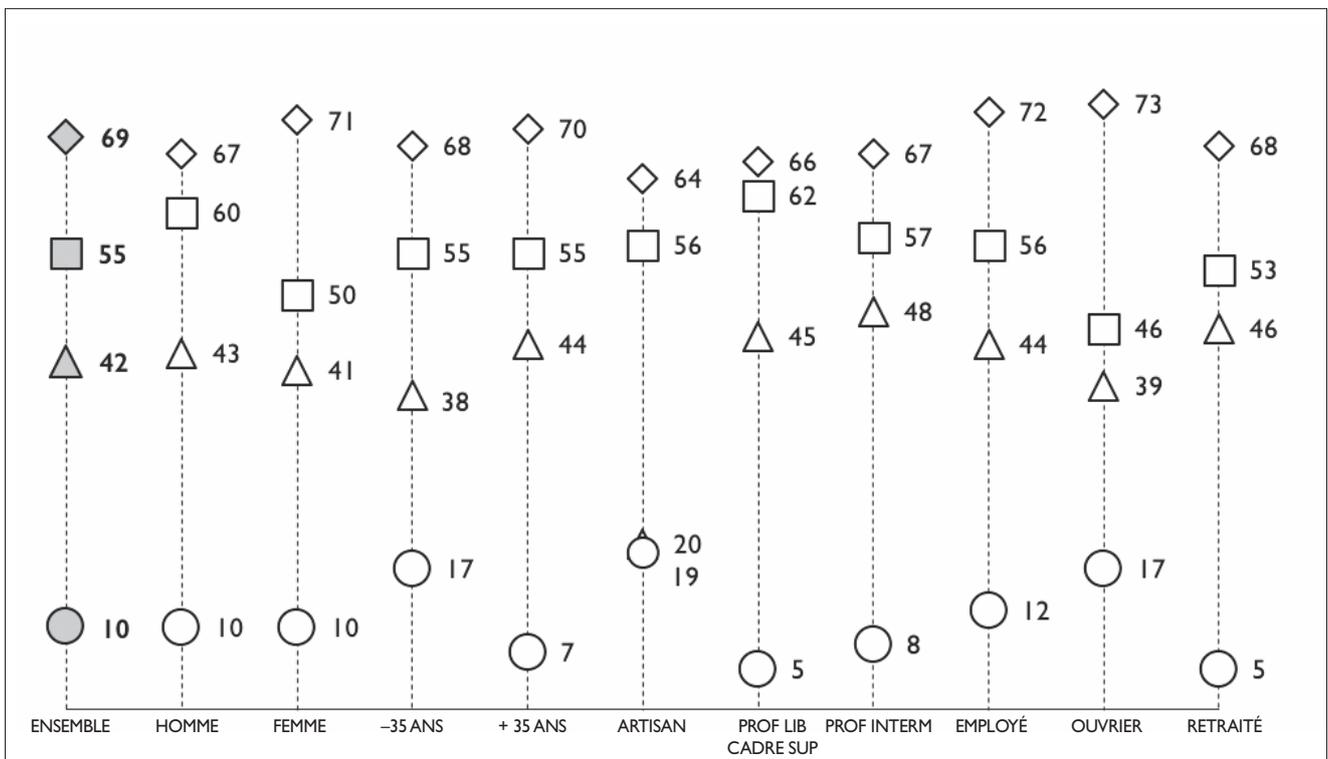
Quels sont, pour vous, les principaux freins à l'achat d'une voiture électrique?

ENSEMBLE	2021 TOTAL CITATIONS (%)	2023	
		EN PREMIER (%)	TOTAL CITATIONS (%)
Le prix du véhicule	62	47	69
Le manque d'autonomie des batteries	54	27	55
Le manque d'infrastructures de recharge	51	16	42
Le manque de choix des modèles	14	2	10
Un autre frein	3	3	53
Aucun frein	2	5	5



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

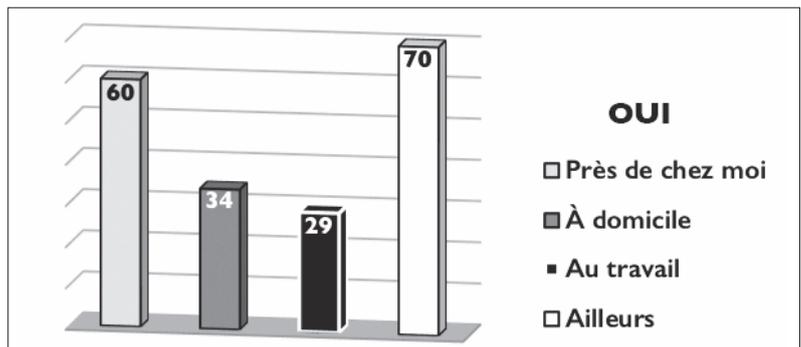
TOTAL DES CITATIONS: VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



◇ prix du véhicule □ manque d'autonomie △ manque d'infrastructures de recharge ○ choix limité

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

ENSEMBLE	2021 OUI (%)	2023	
		OUI (%)	NON (%)
Sur la voie publique	56	60	40
À votre domicile	29	34	66
Au travail	27	29	71
Ailleurs	55	70	30



31

Pouvez-vous me citer des noms d'opérateurs de réseau de bornes de recharge électriques implantés en Île-de-France?  
(question ouverte – réponses pré-codées)

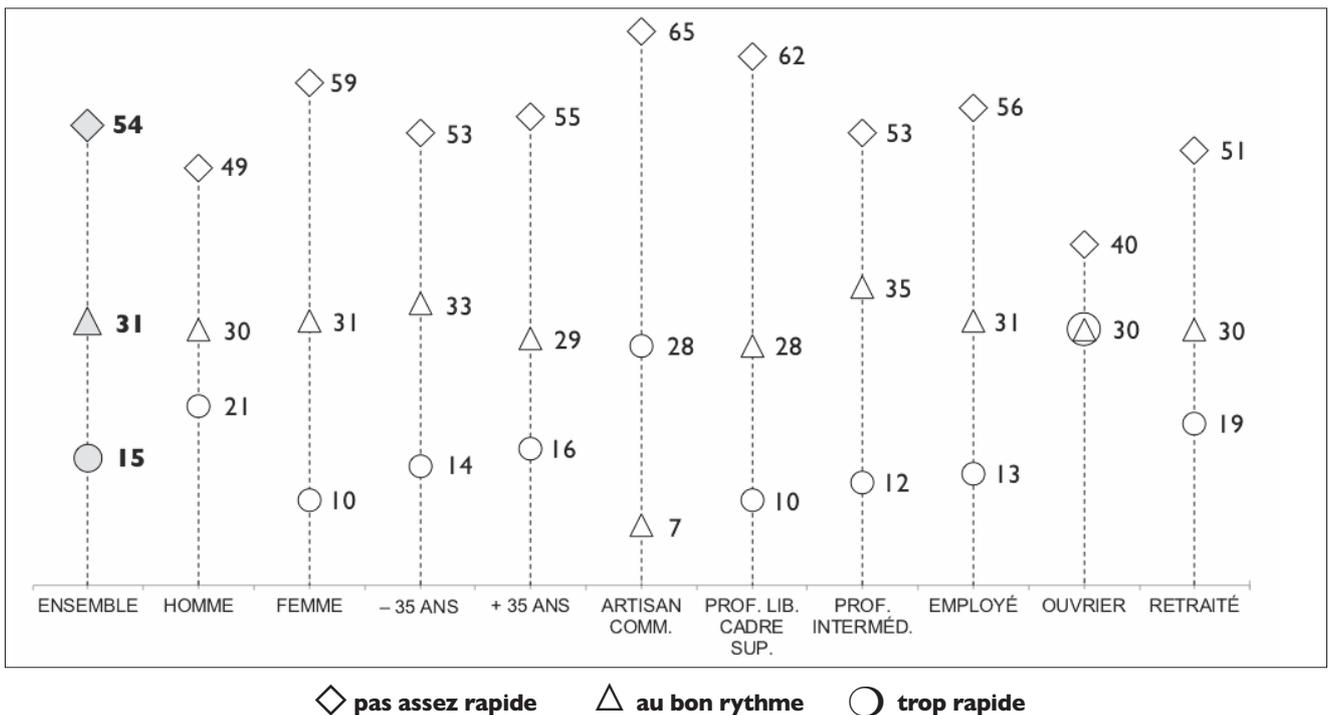
ENSEMBLE	2023 (%)
<b>TotalEnergies</b>	<b>8</b>
<b>Tesla</b>	<b>7</b>
Electra	< 1
Shell Recharge	< 1
Borne Bleue	< 1
Belib'	< 1
Sigeif	< 1
Metropolis	< 1
<b>Autre</b>	<b>6</b>
<b>N'en connaît aucun</b>	<b>79</b>
NSP	4

LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE

32  
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	2021 (%)	2023 (%)
<b>pas assez rapide</b>	61	<b>54</b>
<b>au bon rythme</b>	26	<b>31</b>
<b>trop rapide</b>	13	<b>15</b>

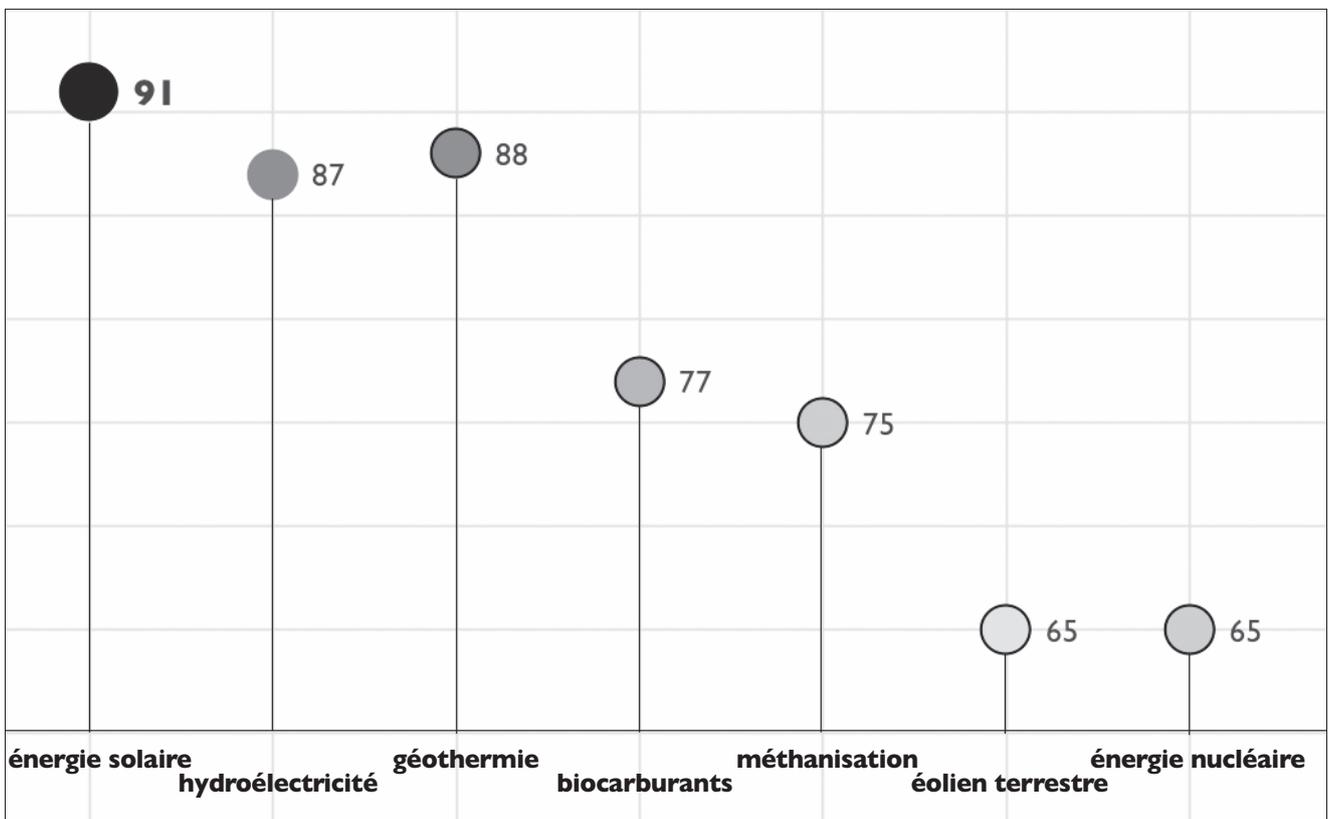
VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



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

ENSEMBLE	2021 TOTAL favorable %	TOTAL favorable %	2023				
			Tout à fait favorable %	Plutôt favorable %	TOTAL défavorable %	Plutôt défavorable %	Tout à fait défavorable %
... l'énergie solaire (photovoltaïque)	90	91	41	50	9	7	2
... la géothermie (exploitation de la chaleur du sous-sol)	88	88	35	53	12	8	4
... l'hydroélectricité	89	87	33	54	13	9	4
... cultures agricoles pour produire des biocarburants	80	77	28	49	23	16	7
... la méthanisation (valorisation en gaz de matières organiques)	77	75	21	54	25	17	8
... l'éolien terrestre	61	65	20	45	35	22	13
... l'énergie nucléaire	61	65	23	42	35	23	12

TOTAL FAVORABLE

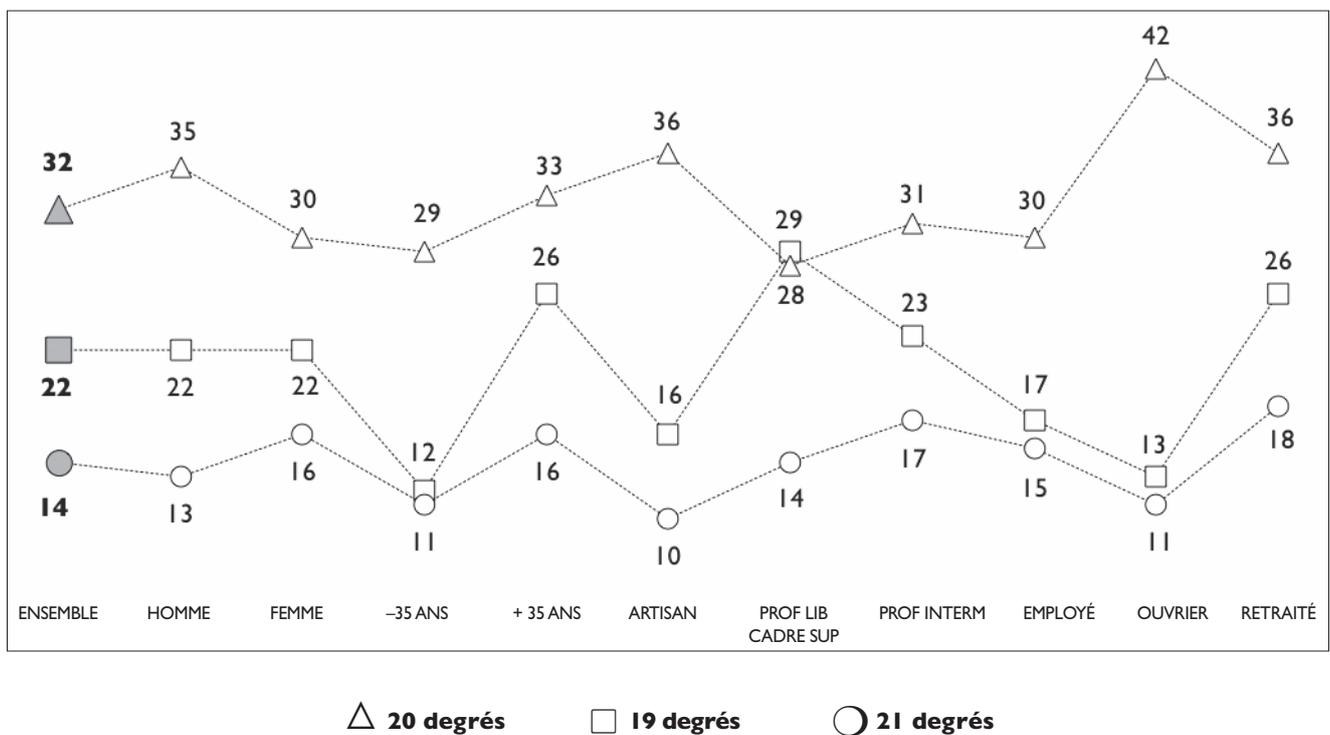


Pour vous, quelle est la température idéale pour vous sentir bien à l'intérieur de votre logement (résidence principale)?

ENSEMBLE	2023
	%
16 degrés ou moins	2
17 degrés	2
18 degrés	7
19 degrés	22
20 degrés	32
21 degrés	14
22 degrés	9
23 degrés	4
24 degrés	2
25 degrés ou plus	5

Température moyenne idéale: 20,3°C

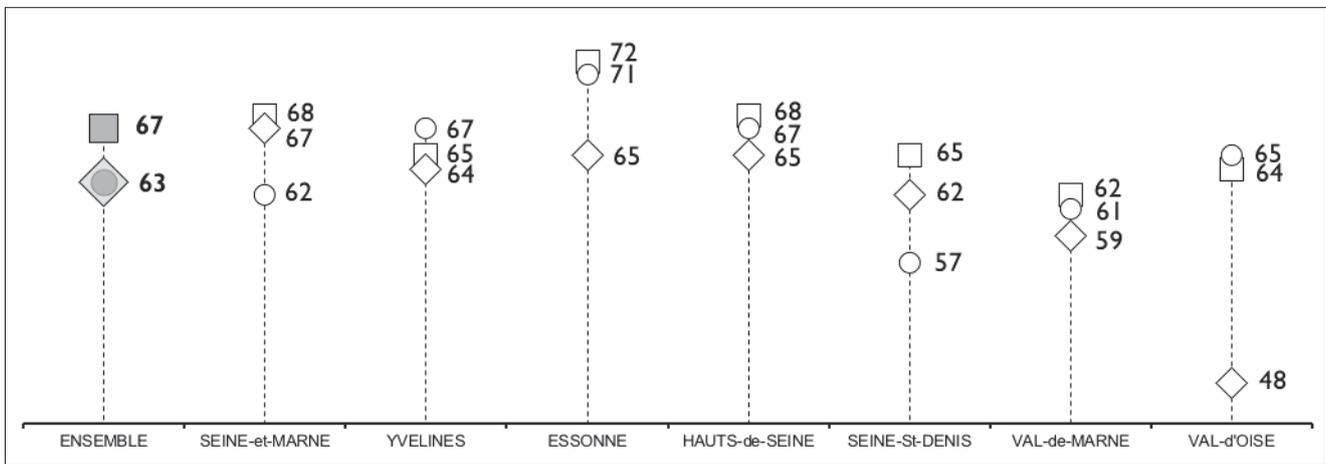
TEMPÉRATURE IDÉALE: VENTILATION PAR ÂGE, SEXE ET PROFESSION



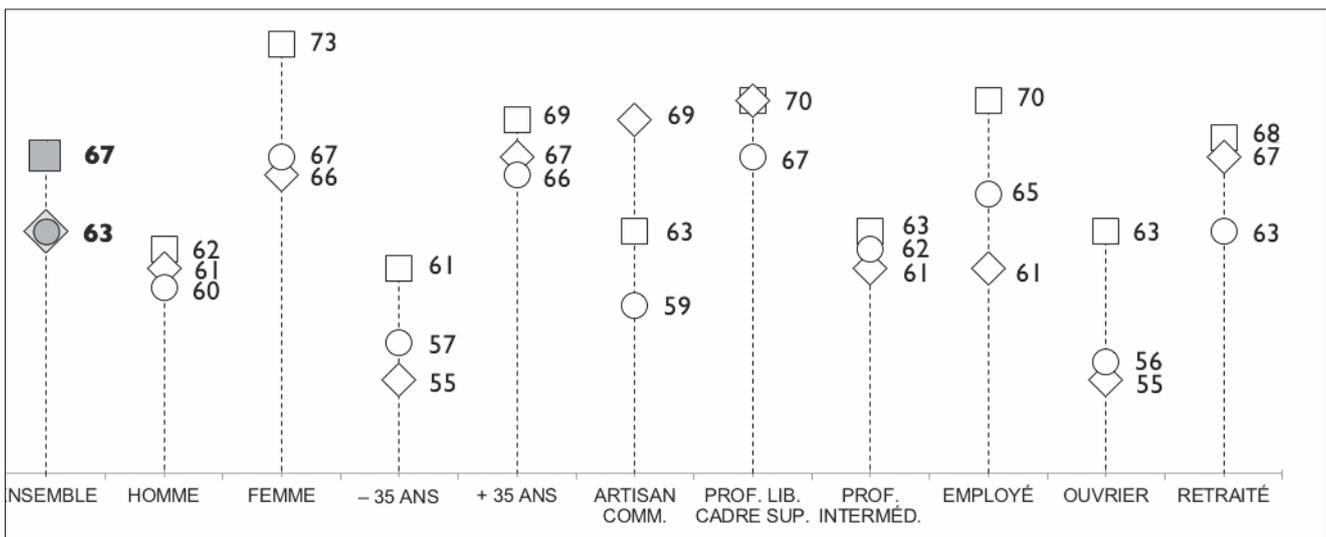
L'automne dernier, le gouvernement avait appelé les Français à changer leurs habitudes de chauffage l'hiver dans le cadre du plan de sobriété énergétique : « La règle, c'est de chauffer à 19 degrés ». Vous personnellement, diriez-vous que... ?

ENSEMBLE 2023	TOTAL OUI %	OUI tout à fait %	OUI plutôt %	TOTAL NON %	NON plutôt pas %	NON pas du tout %
... vous comptez l'appliquer cet hiver	67	44	23	31	8	23
... vous trouvez cette consigne justifiée	63	32	31	37	11	26
... vous avez appliqué cette consigne l'hiver dernier	63	39	24	35	9	26

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



□ compte l'appliquer    ○ consigne justifiée    ◇ l'a appliquée l'hiver dernier

ÉTUDE DE SATISFACTION 2023 – VAGUE 24

## **RÉSULTATS DE L'ÉTUDE GAZ**

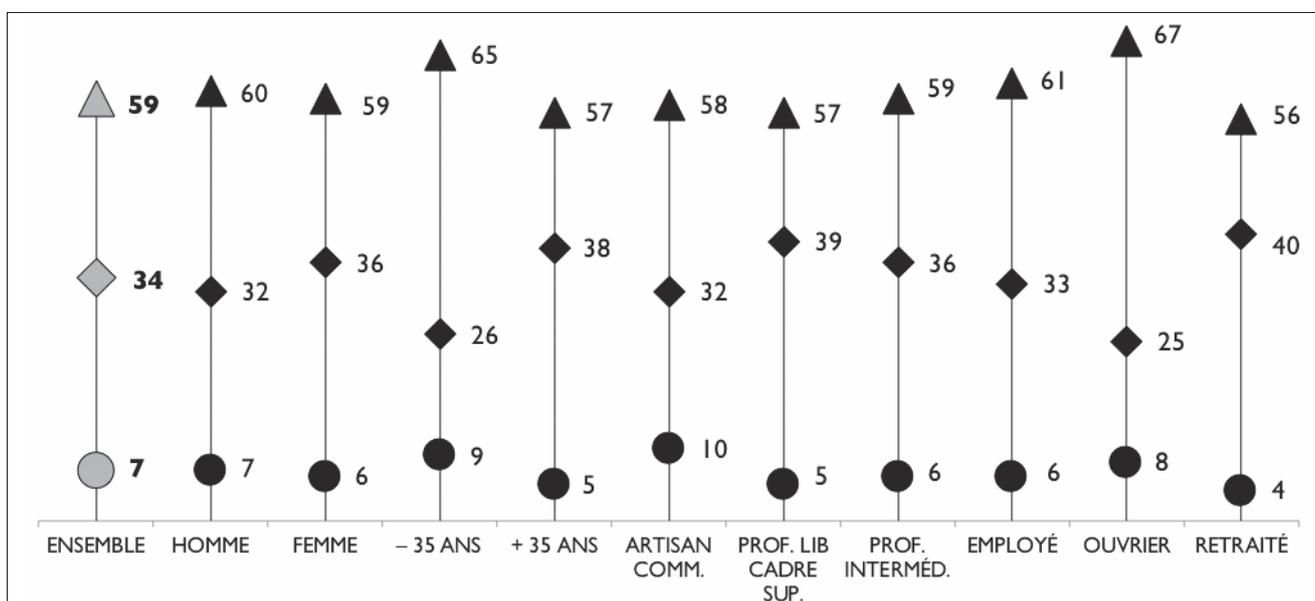
## PROFIL DES UTILISATEURS

### LA NATURE DU GAZ UTILISÉ

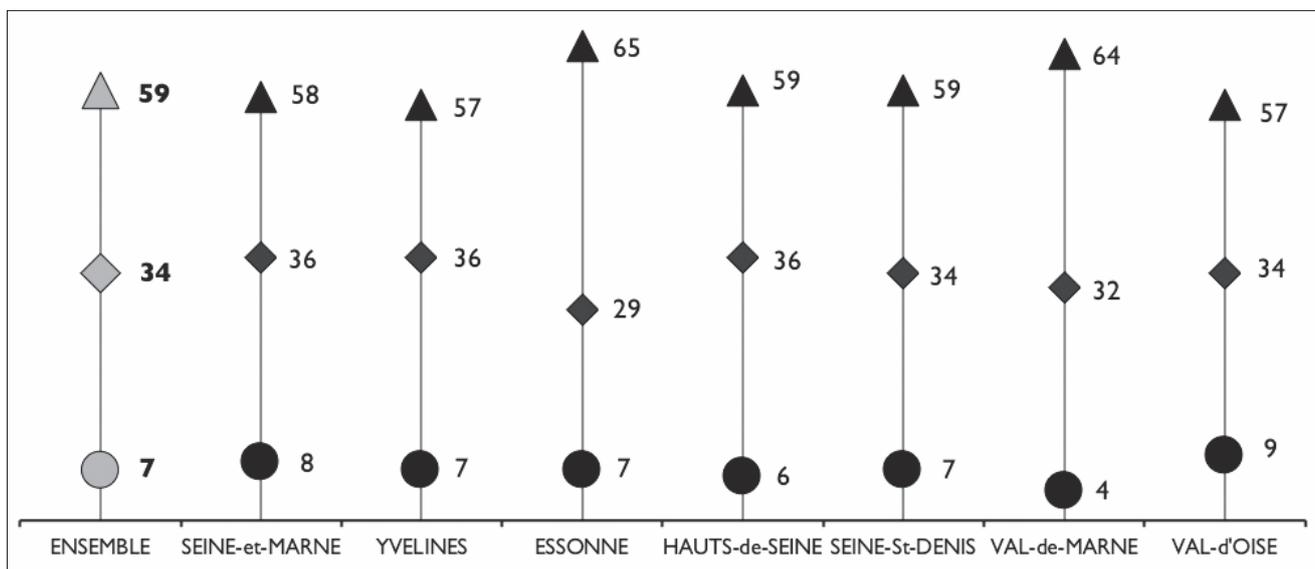
I.  
Dans votre foyer, utilisez-vous... ?

Base : personnes ayant déclaré utiliser le gaz (naturel ou en bouteille), soit 41 % de l'échantillon (1203 personnes)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
<b>Le gaz naturel, dit « gaz de ville »</b>	62	47	49	50	45	46	47	44	40	36	<b>34</b>
<b>Le gaz en bouteille</b>	14	7	5	3	5	7	4	6	5	5	<b>7</b>
<b>Ni l'un ni l'autre</b> <i>(réponse non suggérée)</i>	24	46	46	47	50	47	49	50	55	59	<b>59</b>

### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



UTILISE... : ◆ ... LE GAZ NATUREL

● ... LE GAZ EN BOUTEILLE

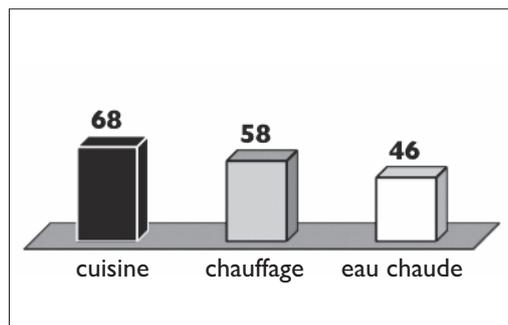
▲ ... NI L'UN NI L'AUTRE

## LES DIFFÉRENTS USAGES DU GAZ À SON DOMICILE

### 2.

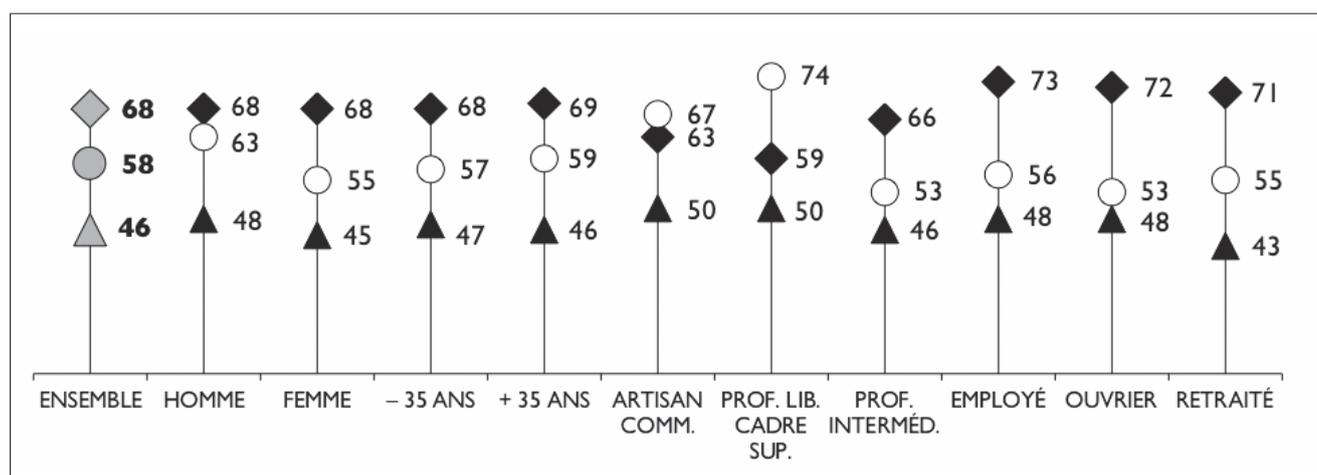
Pour quel(s) usage(s) ?

ENSEMBLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Base : personnes ayant déclaré utiliser le gaz naturel ou en bouteille (1203 pers.), soit 41 % de l'échantillon										
<b>Cuisine</b>	82	81	81	80	79	80	79	76	74	<b>68</b>
<b>Chauffage</b>	60	58	60	59	54	58	57	60	61	<b>58</b>
<b>Eau chaude</b>	61	62	66	60	57	59	57	59	49	<b>46</b>

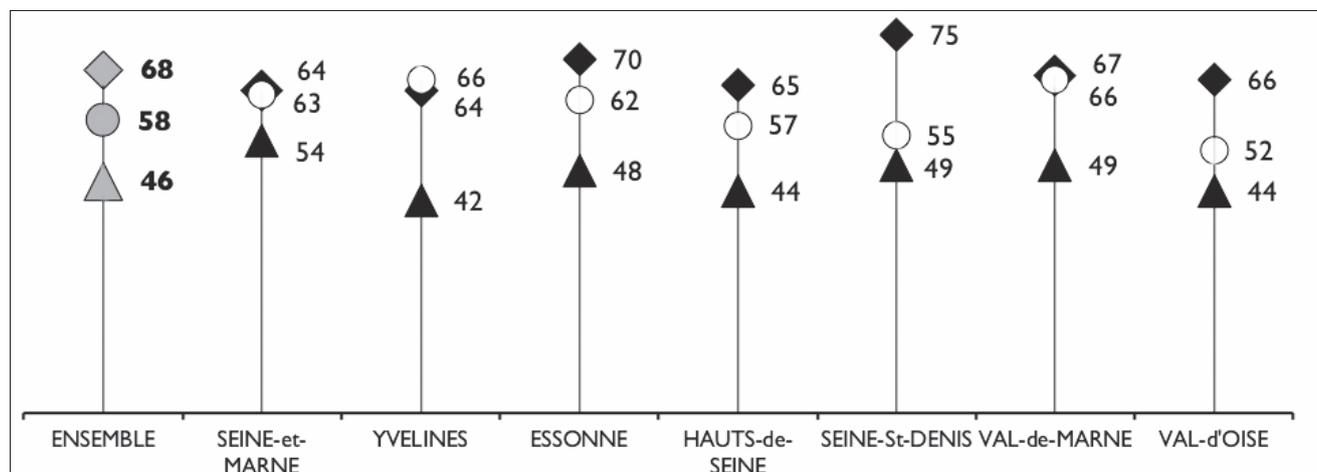


Total supérieur à 100 : les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses.

### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



◆ CUISINE      ○ CHAUFFAGE      ▲ EAU CHAUDE

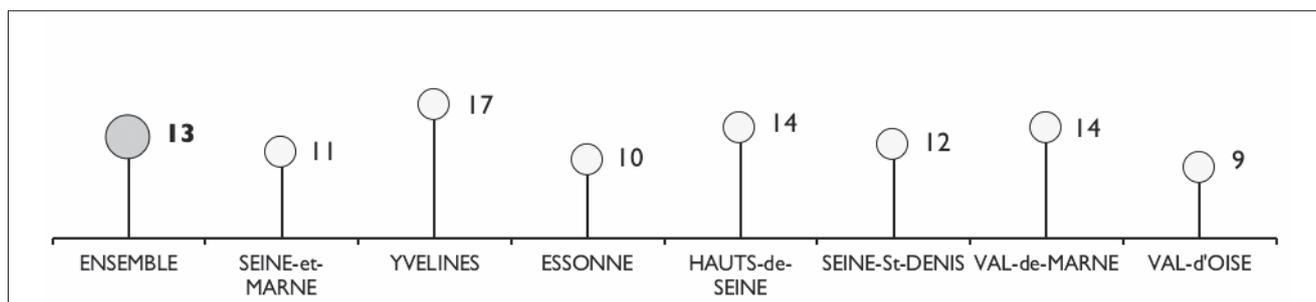
## LE RACCORDEMENT DES NON-UTILISATEURS DU GAZ

3.

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

ENSEMBLE	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
Base: personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz (naturel ou en bouteille), soit 59 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>OUI</b>	18	20	16	10	14	15	20	24	20	21	23	20	15	<b>13</b>
<b>NON</b>	81	80	83	85	84	84	77	73	75	75	70	73	82	<b>80</b>
<i>Nsp</i>	1	—	1	5	2	1	3	3	5	4	4	7	3	<b>7</b>

### NON-UTILISATEURS RACCORDÉS VENTILATION PAR DÉPARTEMENT

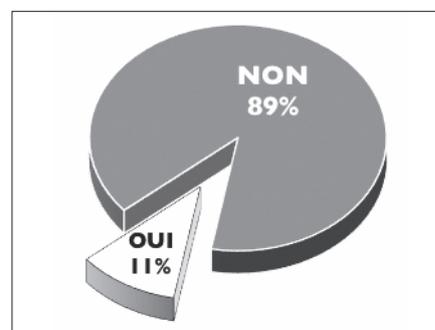


## LE SOUHAIT DES NON-UTILISATEURS D'ÊTRE RACCORDÉS AU GAZ NATUREL

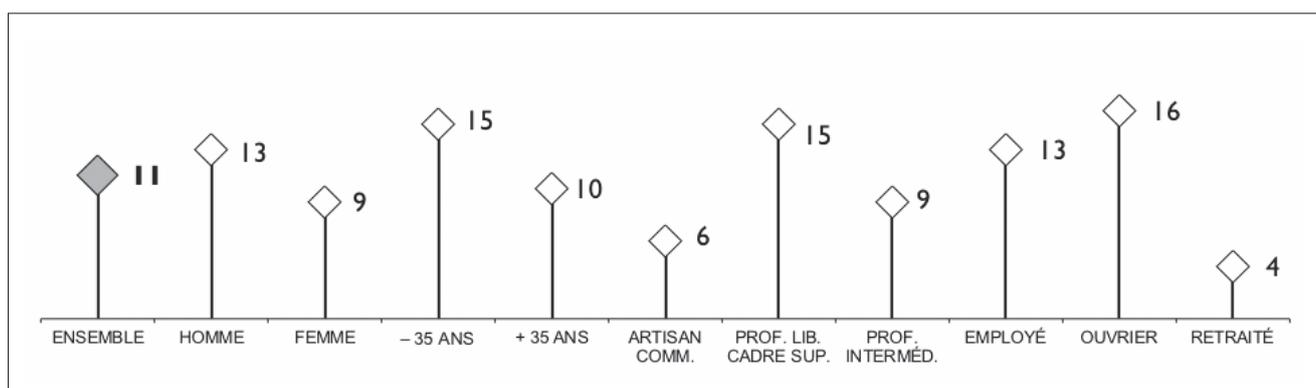
4.

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

ENSEMBLE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
Base: personnes ayant déclaré ne pas utiliser le gaz en bouteille et ne pas être raccordées au gaz naturel, soit 47 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>OUI</b>	25	29	24	22	28	20	17	11	<b>11</b>
<b>NON</b>	75	70	75	77	71	77	72	89	<b>89</b>
<i>Nsp</i>	—	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

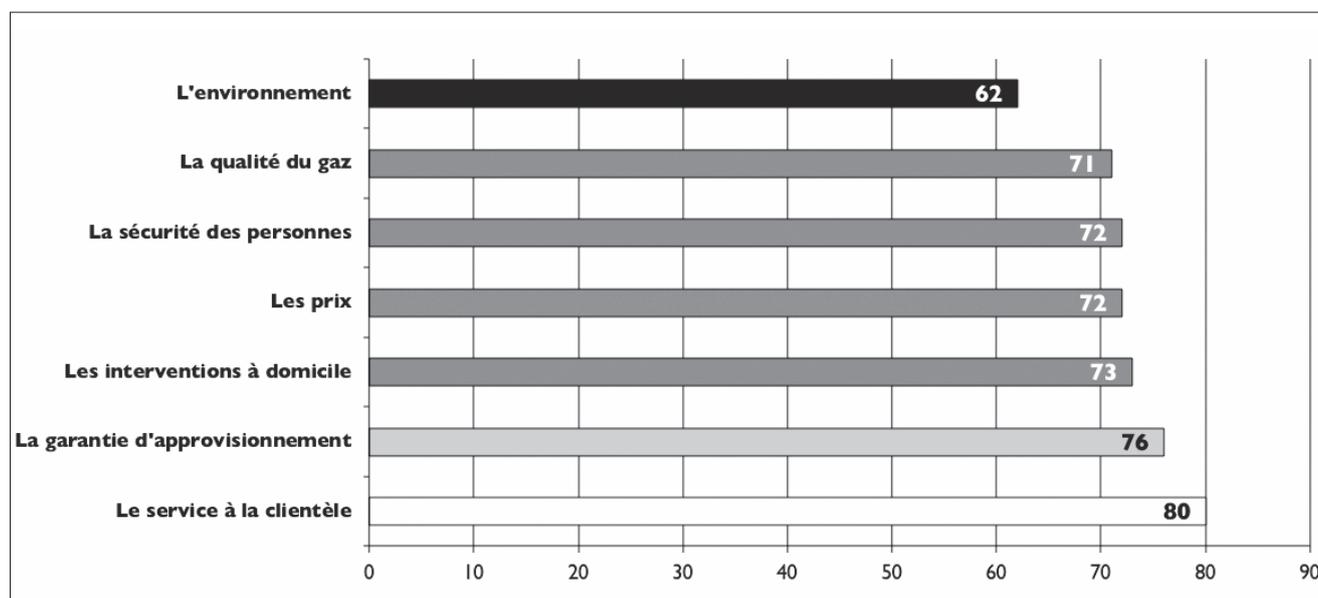
#### 5.

Les marchés de l'énergie sont ouverts depuis plus de dix ans, permettant ainsi aux consommateurs qui le souhaitent de choisir leur fournisseur.

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

ENSEMBLE: UNE BONNE CHOSE	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
... le service à la clientèle	67	60	64	75	75	79	81	79	82	80	88	85	84	81	80	<b>80</b>
... la garantie d'approvisionnement	56	49	50	74	67	73	71	76	75	74	81	78	73	75	77	<b>76</b>
... les interventions à domicile	51	non posée		68	67	71	76	77	74	74	80	78	73	70	75	<b>73</b>
... les prix	77	69	66	70	70	70	74	78	84	84	87	86	87	82	75	<b>72</b>
... la sécurité des personnes	51	42	41	62	59	68	67	68	73	71	78	73	69	71	75	<b>72</b>
... 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	<b>71</b>
... l'environnement	51	45	47	68	65	68	67	65	68	68	73	68	66	66	67	<b>62</b>

#### ENSEMBLE : UNE BONNE CHOSE POUR...



## LE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR DE GAZ

6.

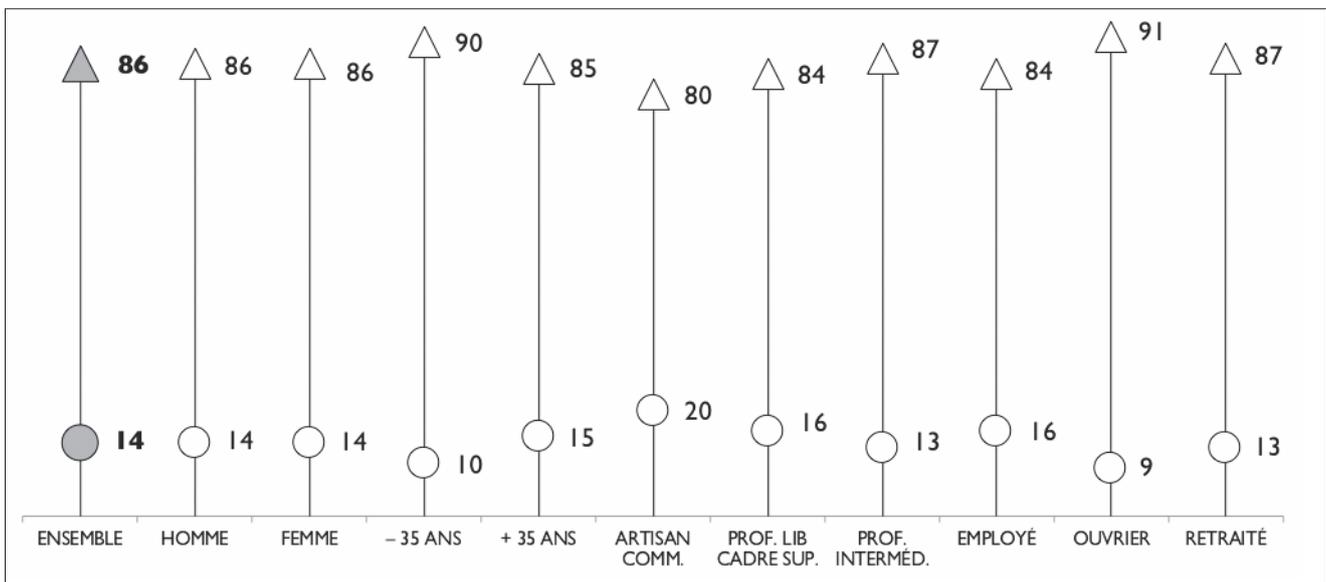
Commercialisés par l'opérateur historique Engie, les tarifs réglementés de vente de gaz fixés par l'État ont été supprimés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023. Ces tarifs coexistaient avec des offres de marché fixées librement par les fournisseurs.

Vous-même, avez-vous opté avant le 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour une offre de marché (c'est-à-dire que vous avez changé de fournisseur de gaz)?

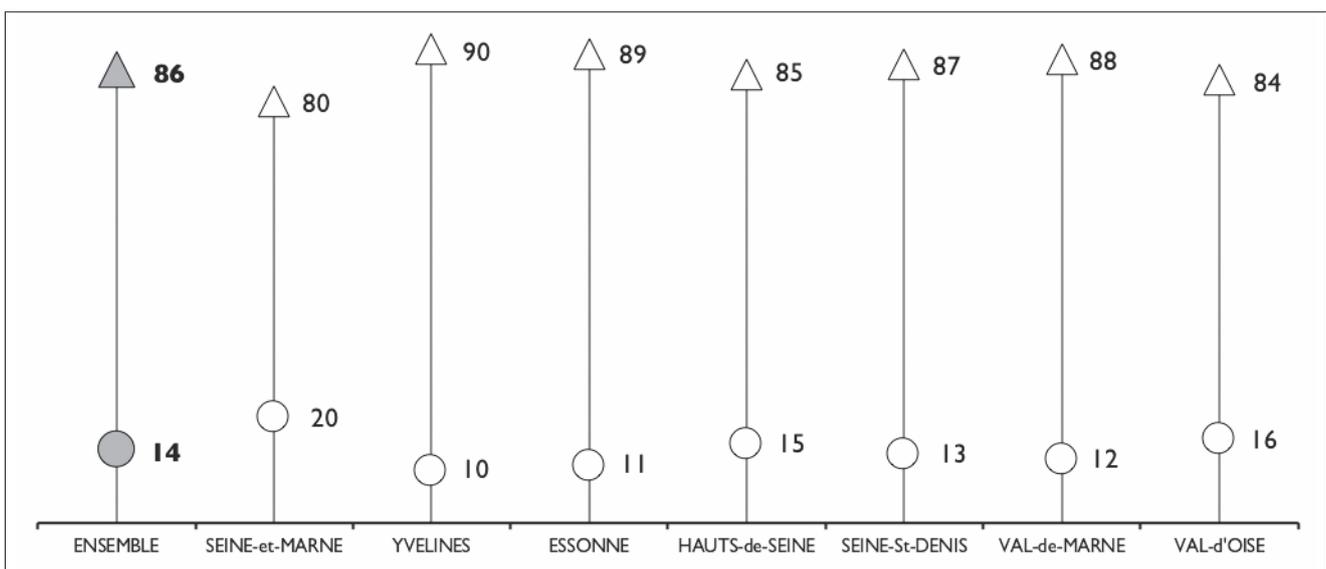
ENSEMBLE	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
OUI	7	6	8	11	12	14	17	22	26	22	14
NON	93	94	94	89	88	86	83	78	73	78	86

Jusqu'en 2021, l'intitulé était: Vous-même, avez-vous opté pour une offre de marché (changement de fournisseur de gaz)?

### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



○ OUI    ▲ NON

## 7.

Qui est votre fournisseur actuel? Question ouverte précédée, réponses non suggérées

ENSEMBLE	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
<b>ENGIE</b>	84	82	76	77	69	66	73	62	56	47
<b>EDF</b>	9	10	13	13	17	19	11	16	18	21
<b>TotalEnergies</b> (depuis 2019) (ex-Poweo-Direct Énergie)	1	1	3	2	4	4	4	6	11	9
<b>ENI</b> (ex Altergaz)	1	1	3	3	3	4	3	5	3	2
<b>Autre</b>	2	3	2	2	2	2	3	5	6	8
NSP	2	3	3	3	5	5	6	6	6	13

### LES PRINCIPALES RAISONS D'AVOIR CHANGÉ DE FOURNISSEUR

## 8.

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

Question ouverte: réponses non suggérées

ENSEMBLE	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
Base: personnes ayant changé de fournisseur de gaz, soit 14 % de l'échantillon						
<b>... en raison d'un prix plus avantageux</b>	86	73	75	2	72	56
<b>... pour une meilleure qualité de service</b>	2	8	5	10	7	6
<b>... en raison de déménagement</b>	23	3	3	3	2	6
<b>... on me l'a imposé (promoteur, syndic, etc.)</b>	non citée	non citée	non citée	1	2	5
<b>... mon contrat s'est terminé</b>	non citée	5				
<b>... mauvaise expérience, changement frauduleux</b>	non citée	non citée	non citée	6	6	4
<b>... pour essayer un autre fournisseur</b>	non citée	non citée	non citée	1	1	3
<b>... pour une garantie sur la stabilité des prix</b>	19	14	8	12	7	2
<b>... on m'a démarché, on me l'a proposé</b>	non citée	14	5	8	3	2
<b>... pour avoir un seul fournisseur</b>	7	8	5	2	2	2
<b>... parce que le marché est ouvert à la concurrence</b>	non citée	2	1	3	1	2
<b>... le tarif réglementé a été supprimé</b>	non citée	2				
<b>... pour des raisons écologiques</b>	non citée	non citée	non citée	3	3	1
<b>... un meilleur service clientèle</b>	non citée	1				
<b>... j'ai entendu des critiques d'EDF</b>	non citée	non citée	4	non citée	non citée	1
<b>... mon offre n'était pas adaptée à ma consommation</b>	non citée	non citée	non citée	1	1	non citée
<b>... je n'étais pas satisfait</b>	non citée	4	2	2	2	non citée
<b>... des gens satisfaits me l'ont recommandé</b>	non citée					
<b>Total des autres raisons</b> (recueillant moins de 1 % de citations)	3	4	4	1	4	3
NSP						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.

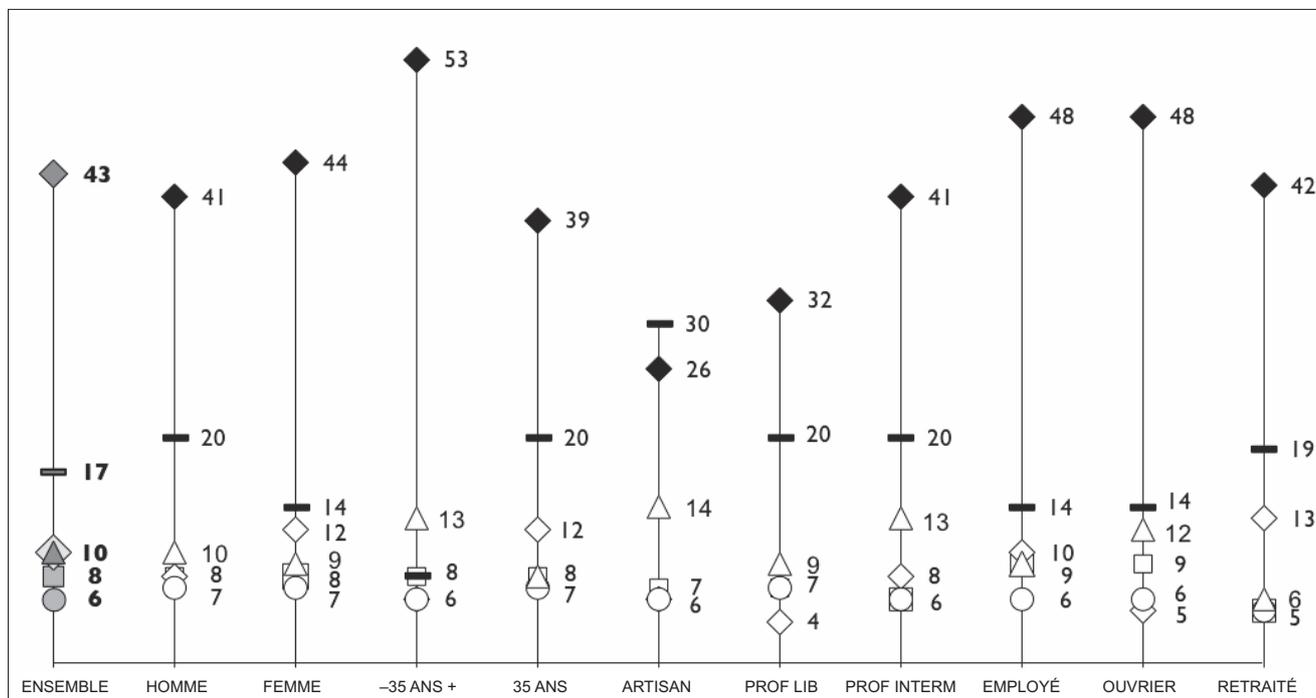
9.

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 86 % de l'échantillon	TOTAL CITATIONS						TOTAL	CITÉ
	2014	2015	2016	2017	2019	2021	CITATIONS	EN PREMIER
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	2023	(%)
<b>Parce que vous êtes satisfait des services de votre fournisseur</b>	61	63	65	60	62	63	<b>62</b>	<b>43</b>
<b>Parce que vous souhaitez conserver le tarif actuel</b>	26	30	22	28	29	40	<b>33</b>	<b>17</b>
<b>Parce que c'est compliqué de changer de fournisseur</b>	22	22	26	23	17	21	<b>22</b>	<b>10</b>
<b>Parce que vous n'êtes pas suffisamment informé sur les entreprises concurrentes, donc vous préférez attendre</b>	35	38	33	31	33	21	<b>20</b>	<b>10</b>
<b>Parce que vous craignez de ne pas avoir les mêmes garanties de sécurité chez un autre fournisseur</b>	33	22	25	27	29	19	<b>19</b>	<b>8</b>
<b>Parce que vous pensez que toutes les offres seront équivalentes quel que soit le fournisseur</b>	22	21	23	21	21	21	<b>15</b>	<b>6</b>
NSP	1	1	1	7	2	2	<b>6</b>	<b>6</b>

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

CITATIONS «EN PREMIER» : VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



- ◆ Satisfait de votre fournisseur
- Souhait de conserver le tarif actuel
- △ C'est compliqué de changer
- ◇ Pas suffisamment informé
- Garantie de sécurité pas assurée chez les autres fournisseurs
- Toutes les offres sont sûrement équivalentes

## L'UTILISATION DU GAZ ET LA SÉCURITÉ

### 10.

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... ?

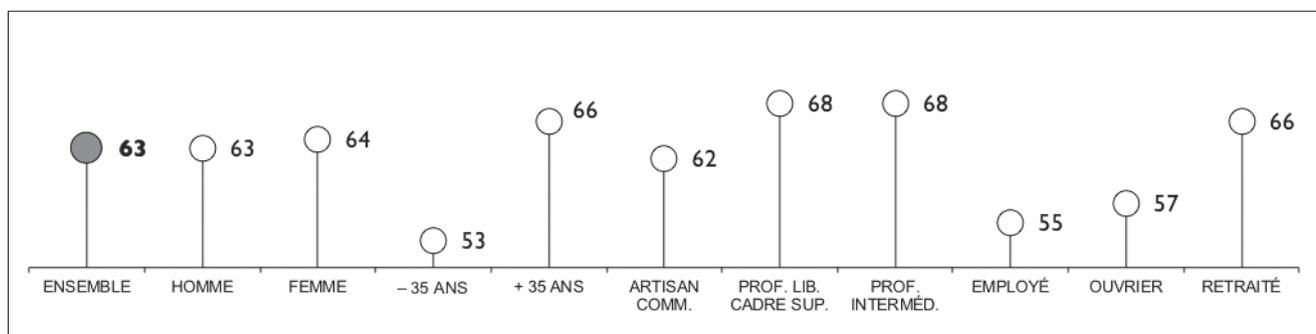
ENSEMBLE: TOTAL OUI	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>Pratique à utiliser</b>	97	97	97	94	93	94	94	94	92	94	94	92	93	91	94	<b>91</b>
<b>Sécurité d'utilisation</b>	76	80	79	75	75	76	78	74	72	76	77	71	78	72	84	<b>81</b>
<b>Approvisionnement garanti</b>	88	84	85	79	79	81	83	82	79	82	86	81	86	78	82	<b>76</b>
<b>Bon marché</b>	61	61	62	55	57	48	55	54	57	65	70	70	76	68	63	<b>56</b>
<b>Propre pour l'environnement</b>	80	81	81	73	66	70	71	67	66	68	63	63	66	57	65	<b>52</b>

### 11.

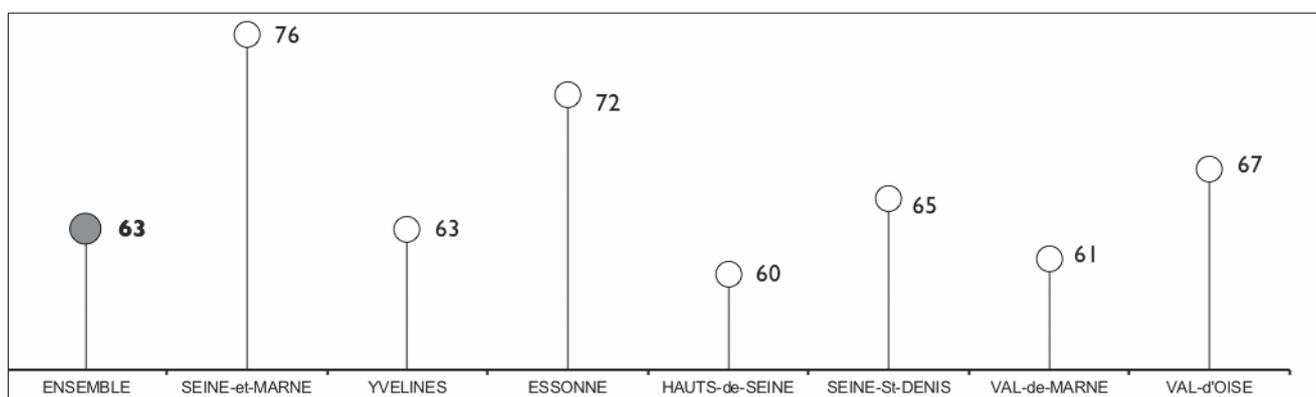
Avez-vous déjà fait vérifier votre installation intérieure de gaz par un professionnel agréé... ?

ENSEMBLE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>TOTAL OUI</b>	71	68	71	71	76	77	73	75	72	76	75	72	73	71	69	<b>63</b>
<b>Oui, tous les ans</b>										45	43	39	43	40	41	<b>42</b>
<b>Oui, de temps en temps</b>										31	32	33	30	32	28	<b>21</b>
<b>NON JAMAIS</b>	29	32	29	29	24	23	27	25	28	24	24	27	25	28	31	<b>37</b>

#### TOTAL OUI : VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



#### TOTAL OUI : VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



## LES RELATIONS AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

### 12.

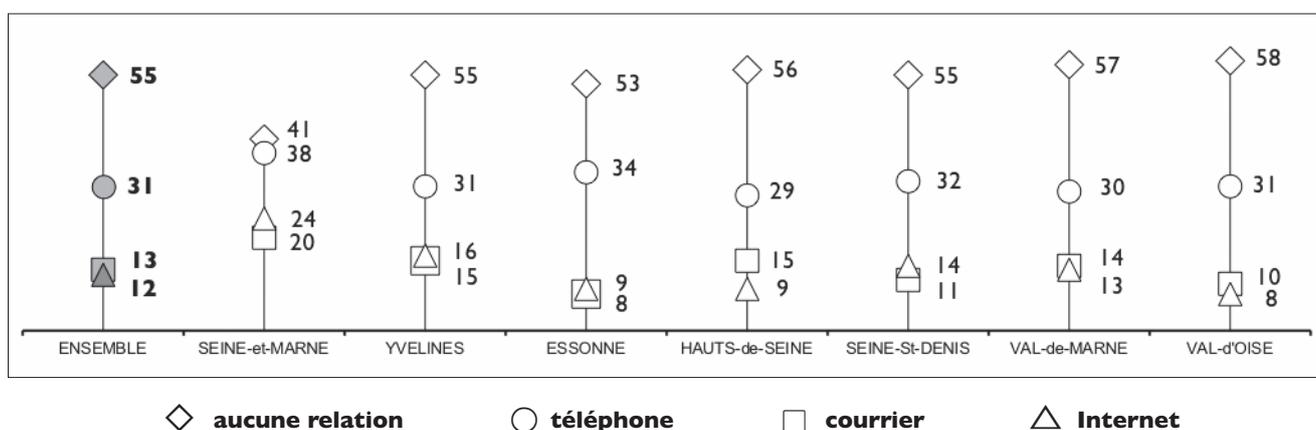
Maintenant, nous allons parler de votre fournisseur de gaz et de sa relation avec sa clientèle.

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

ENSEMBLE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... par téléphone	27	26	29	38	41	40	46	43	41	43	38	36	38	37	31	<b>31</b>
... par courrier	7	7	8	28	30	37	31	36	22	22	21	16	15	19	15	<b>13</b>
... par Internet					6	10	13	15	14	13	14	14	14	20	14	<b>12</b>
Aucune relation	66	65	65	49	50	43	44	40	48	41	48	51	51	48	56	<b>55</b>

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

### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



## LES MOTIFS DE RELATION AVEC LE SERVICE CLIENTÈLE

### 13.

Était-ce pour... ?

VENTILATION PAR DÉPARTEMENT	SEINE et-MARNE	YVELINES	ESSONNE	HAUTS-de-SEINE	SEINE St-DENIS	VAL-de-MARNE	VAL-d'OISE	ENSEMBLE 2023
Base : personnes ayant eu à faire au service clientèle, soit 44 %	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
... une mise en service	21	26	30	24	22	27	18	<b>23</b>
... contester une facture	28	31	15	21	26	21	24	<b>23</b>
... des informations sur les économies d'énergie	24	14	22	15	22	22	16	<b>19</b>
... un dépannage	13	21	16	14	21	11	19	<b>16</b>
... une coupure	12	6	6	6	11	6	11	<b>8</b>
... difficultés de paiement	10	3	3	9	3	–	3	<b>4</b>
... pour d'autres raisons	20	21	31	27	20	24	22	<b>23</b>

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

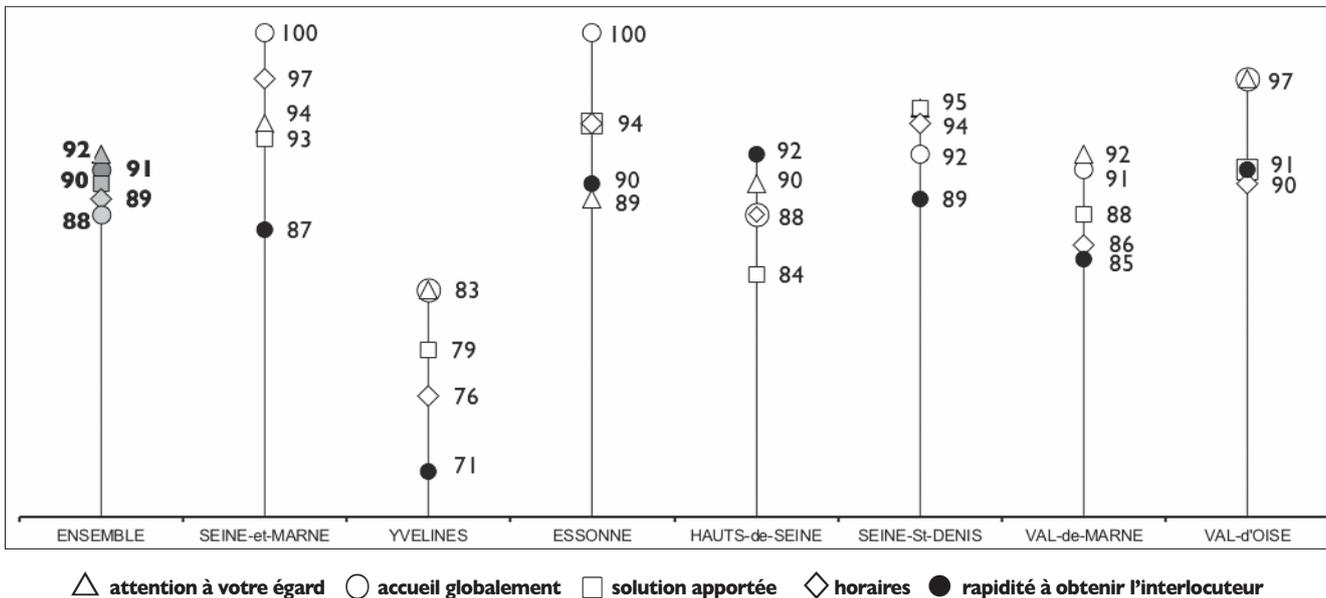
## LA SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

14.

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

ENSEMBLE 2023	TOTAL SATISFAIT (%)	TRÈS SATISFAIT (%)	ASSEZ SATISFAIT (%)	TOTAL PAS SATISFAIT (%)	NSP (%)
Base : personnes déclarant avoir été en relation avec le service clientèle par téléphone soit 31 % de l'échantillon					
... de l'attention à votre égard	92	49	43	6	2
... de l'accueil globalement	91	50	41	8	1
... de la solution ou réponse apportée	90	48	42	8	2
... des horaires	89	44	45	8	3
... de la rapidité à obtenir l'interlocuteur	88	39	49	11	1

### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT : TOTAL SATISFAIT



## LE PRIX DU GAZ

15.

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

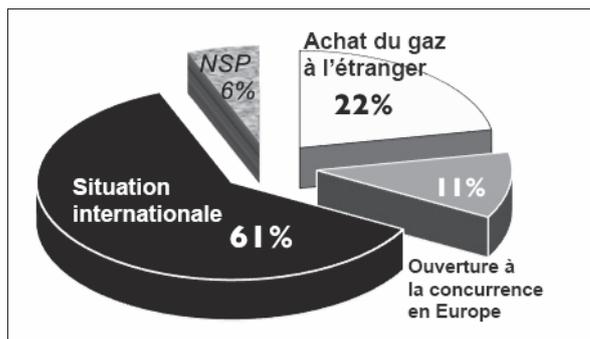
Globalement, quel que soit le fournisseur, diriez-vous que le prix du gaz est plutôt cher, normal ou bon marché... ?

ENSEMBLE:	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
<b>Cher</b>																
<b>Normal</b>	34	38	37	28	33	23	23	28	28	37	46	39	46	42	31	26
<b>Bon marché</b>	7	9	6	5	9	4	4	4	7	6	7	9	11	9	5	5

16.

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

ENSEMBLE	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
... de la situation internationale actuelle				non posée			<b>61</b>
... de l'augmentation des coûts d'achat du gaz à l'étranger	67	64	67	62	61	73	<b>22</b>
... de l'ouverture à la concurrence en Europe	30	32	29	33	33	24	<b>11</b>
Nsp	3	4	4	5	6	3	6



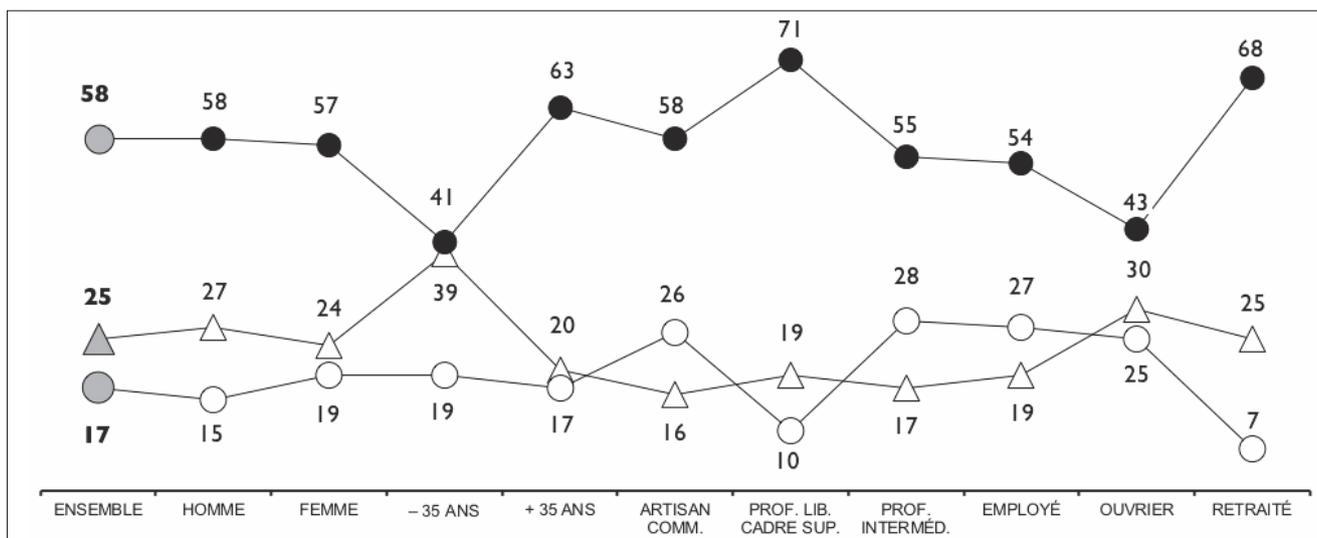
LA NOTORIÉTÉ DU CHÈQUE ÉNERGIE

17.

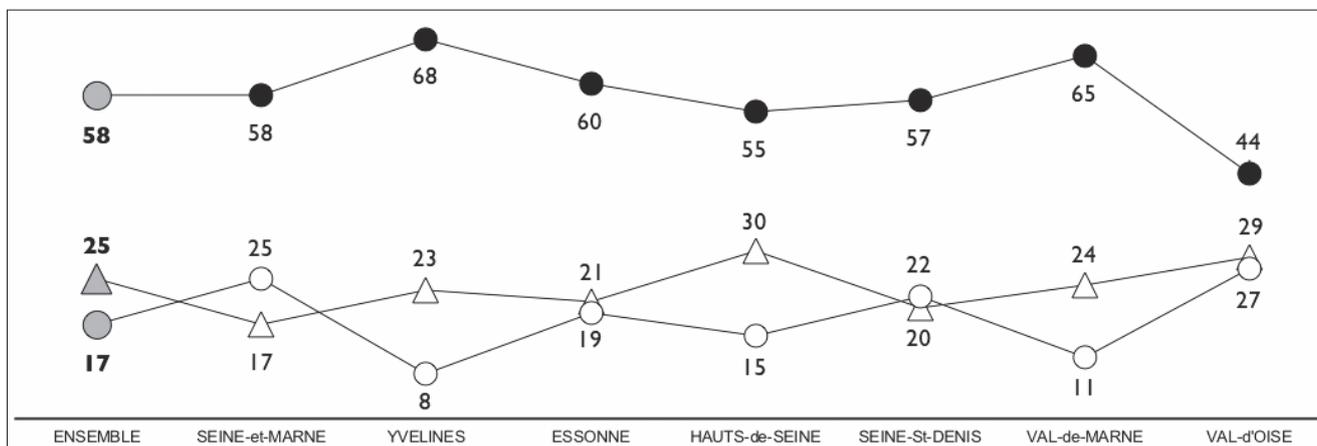
Avez-vous entendu parler du chèque énergie ?

OUI ET JE SUIS CONCERNÉ PAR CETTE MESURE (%)	OUI MAIS JE NE SUIS PAS CONCERNÉ (%)	TOTAL OUI (%)	JE N'EN AI JAMAIS ENTENDU PARLER (%)
<b>17</b>	<b>58</b>	<b>75</b>	<b>25</b>

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



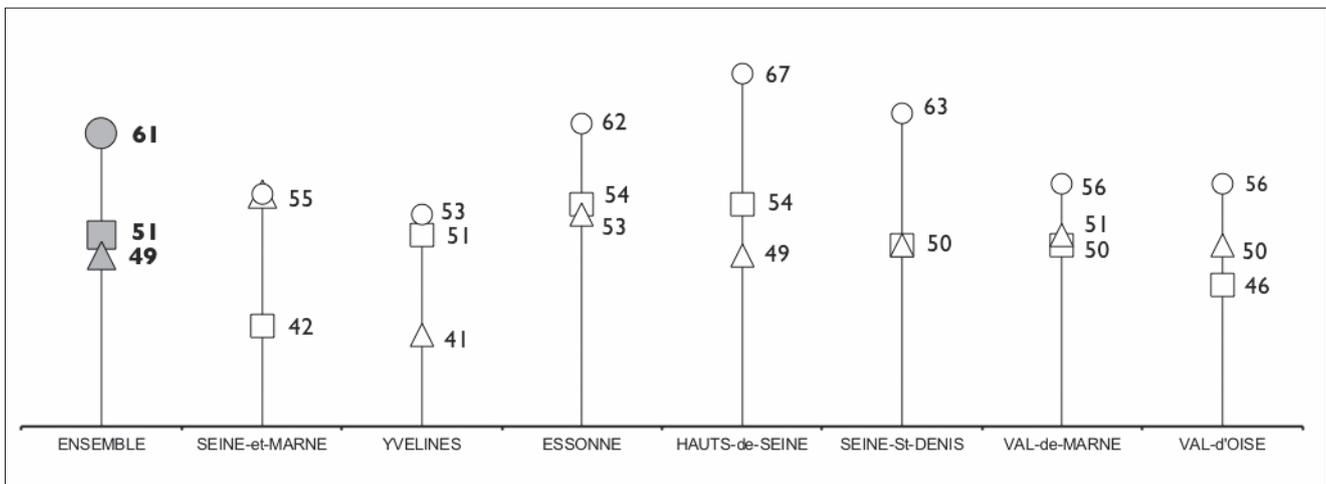
○ Oui, et je suis concerné    ● Oui, mais ne suis pas concerné    △ Je n'en ai jamais entendu parler

## LES SUJETS D'AMÉLIORATION

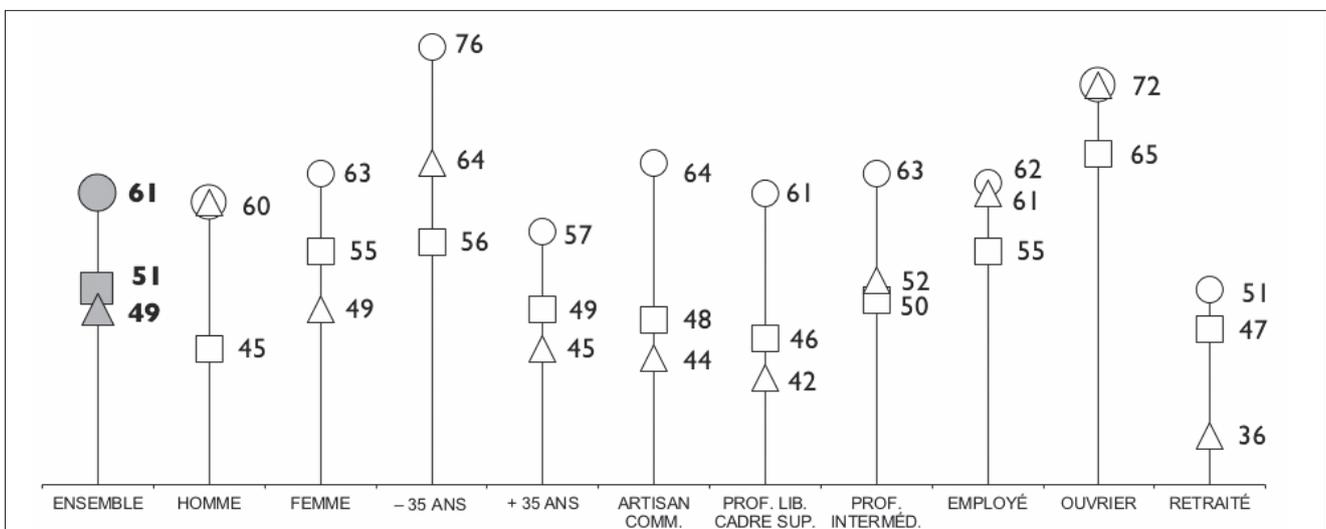
18. Nous allons évoquer maintenant différents sujets d'amélioration concernant votre fournisseur. Parmi les domaines que je vais vous citer, quels sont ceux pour lesquels vous souhaiteriez voir des améliorations de la part de votre fournisseur ?

ENSEMBLE: OUI	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Les informations sur les économies d'énergie possibles	79	83	80	76	78	76	75	76	66	61
La sécurité	73	77	70	70	71	70	67	70	57	51
Des informations plus détaillées sur ma consommation	60	66	66	64	65	62	58	61	49	49
La compréhension des factures	50	63	59	57	55	57	51	55	51	47
La relève des compteurs	60	62	58	54	55	56	49	52	44	40
L'accueil au service clientèle	51	57	52	46	48	44	46	50	43	40
Les facilités de paiement	43	51	48	46	44	45	42	45	38	38

### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



○ informations sur les économies d'énergie    □ la sécurité    △ informations détaillées sur la consommation

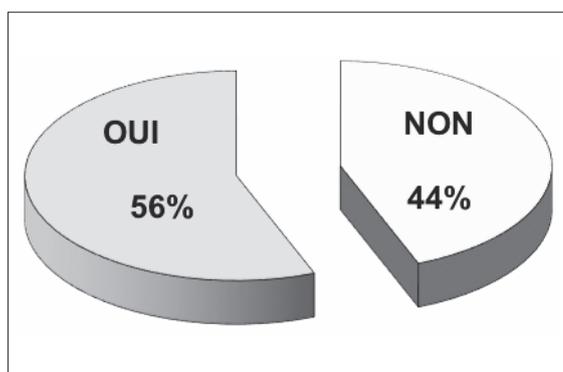
## L'ADHÉSION AU DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR GAZPAR

19.

Le traditionnel compteur de gaz est progressivement remplacé par le compteur communicant Gazpar.

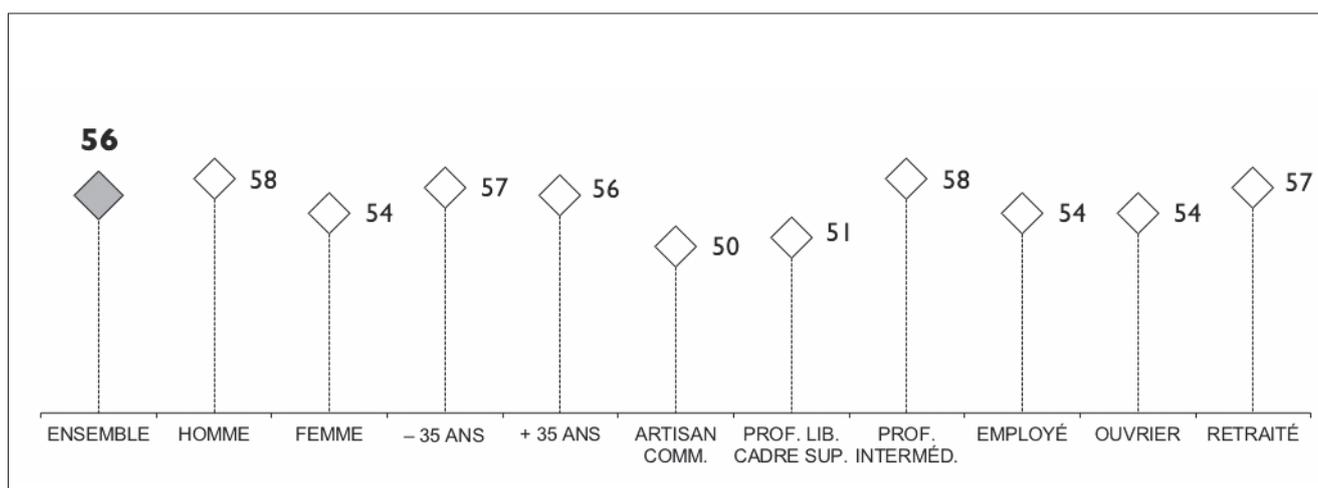
Vous personnellement, êtes-vous favorable à ce déploiement ?

ENSEMBLE	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)
<b>OUI</b>	56	62	<b>56</b>
<b>NON</b>	36	38	<b>44</b>
<i>N<sup>SP</sup></i>	8	–	–



### FAVORABLE

#### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



#### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



## LES APPORTS PERÇUS DU COMPTEUR GAZPAR

20.

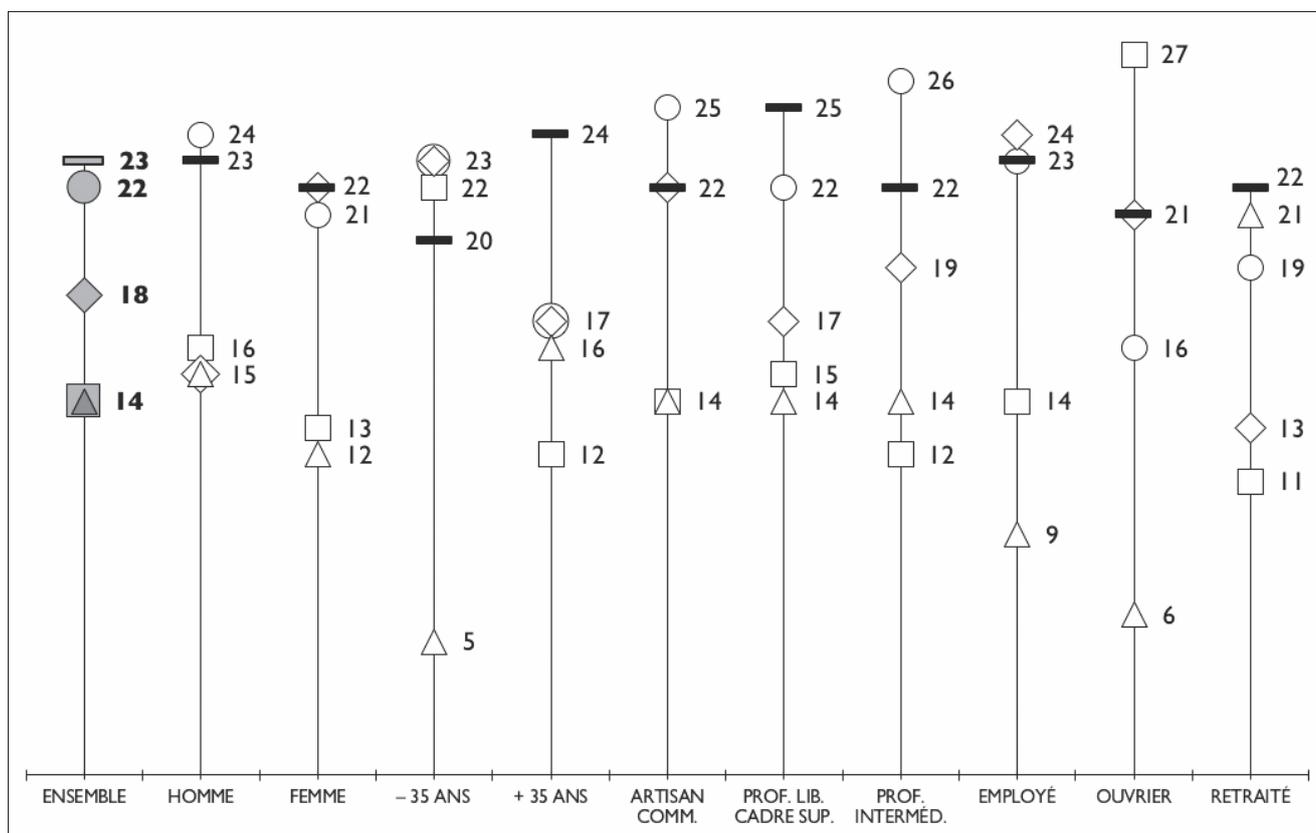
Selon vous, que peut vous apporter le compteur Gazpar ? En premier ? Et ensuite ?

ENSEMBLE 2023	Cité en premier (%)	Total des citations (%)
L'exactitude des relevés et une facturation précise	<b>23</b>	<b>45</b>
Le suivi des consommations et leur maîtrise	<b>22</b>	<b>40</b>
Une offre adaptée proposée par le fournisseur et une réduction des coûts	18	33
Des interventions possibles à distance et réduction des délais et des coûts	14	31
Pas souhaité, inutile (réponse exclusive)	14	14
Nsp	9	9

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

### TOTAL DES CITATIONS

#### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



— exactitude des relevés    ○ suivi et maîtrise de la consommation

◇ offre adaptée et réduction des coûts    □ interventions possibles à distance    △ pas souhaité, inutile

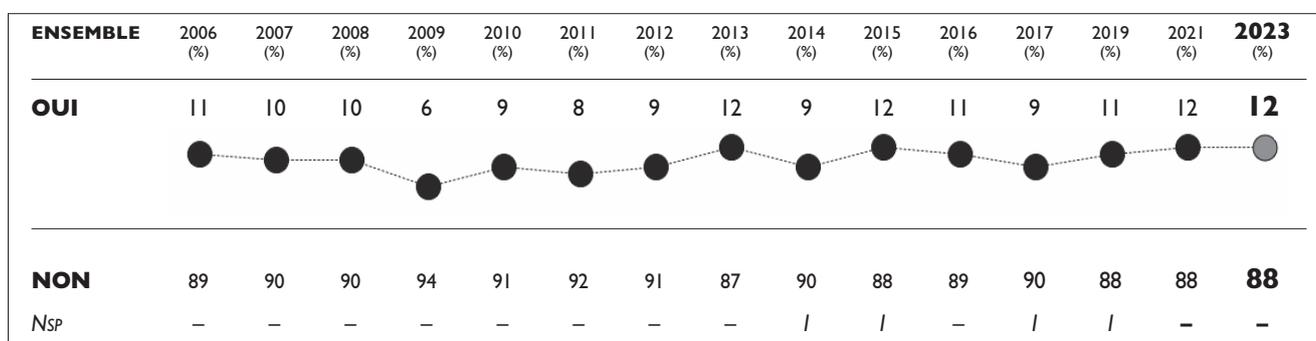
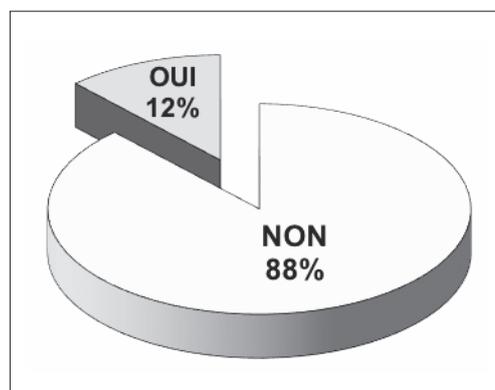
# LA QUALITÉ DU GAZ ET DES CANALISATIONS PUBLIQUES

## L'observation de baisses de pression de gaz

21.

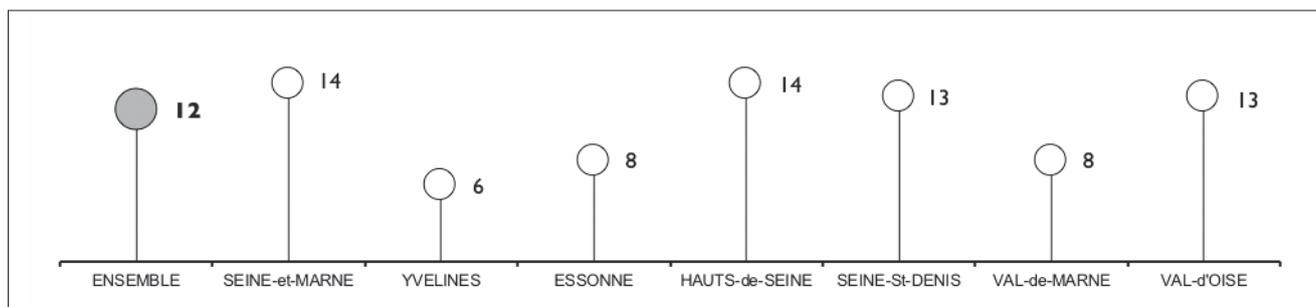
Nous allons maintenant parler des réseaux de gaz gérés depuis 2008 par GRDF, filiale à 100 % de Engie. S'agissant de la qualité du gaz, vous arrive-t-il de constater chez vous des baisses de pression du gaz ?

ENSEMBLE	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>NON</b>	90	88	88	<b>88</b>
<b>OUI</b>	9	11	12	<b>12</b>
N <sub>SP</sub>	/	/	-	-



### BAISSES DE PRESSION: OUI

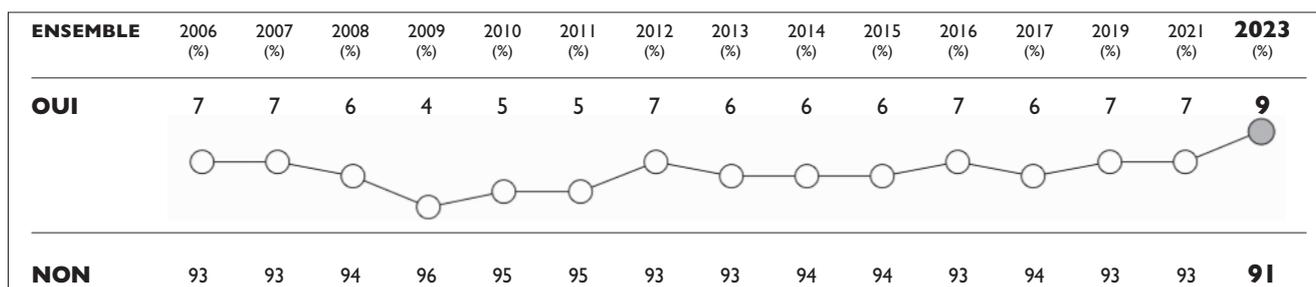
#### VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



## L'OBSERVATION DE COUPURES DE GAZ

22.

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



**23.**

*Combien de coupures avez-vous subi cette année?*

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

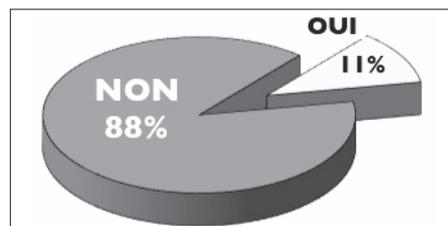
ENSEMBLE	UNE SEULE					DEUX					PLUS DE DEUX				
	2016	2017	2019	2021	2023	2016	2017	2019	2021	2023	2016	2017	2019	2021	2023
Base : personnes ayant subi des coupures, soit 9 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
	36	43	37	72	<b>60</b>	36	14	23	16	<b>17</b>	12	24	14	12	<b>23</b>

**L'INTERVENTION DE GRDF AU DOMICILE**

**24.**

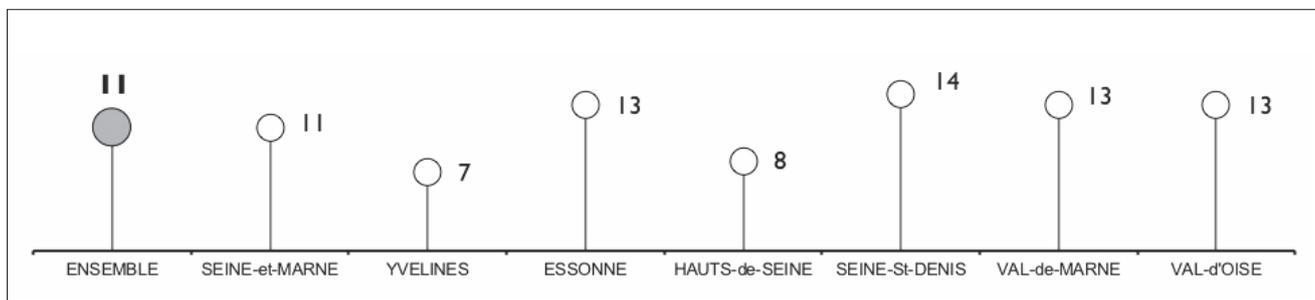
*Des interventions de GRDF ont-elles eu lieu à votre domicile au cours des douze derniers mois?*

ENSEMBLE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>OUI</b>	8	8	10	14	12	12	13	12	7	<b>11</b>
<b>NON</b>	92	92	90	85	88	88	87	87	93	<b>88</b>



**OUI**

**VENTILATION PAR DÉPARTEMENT**



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

**25.**

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

ENSEMBLE 2023	TOTAL	TRÈS	ASSEZ	TOTAL	NSP
Base : personnes déclarant avoir eu des interventions de GRDF à leur domicile, soit 11 % de l'échantillon	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>... de la qualité du travail effectué</b>	<b>89</b>	48	41	7	4
<b>... de la ponctualité au rendez-vous</b>	<b>87</b>	47	40	10	3
<b>... du rendez-vous proposé</b>	<b>85</b>	45	40	12	3
<b>... des informations fournies</b>	<b>84</b>	41	43	14	2
<b>... du délai d'intervention</b>	<b>82</b>	43	39	14	4

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

## LA LUTTE CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

26.

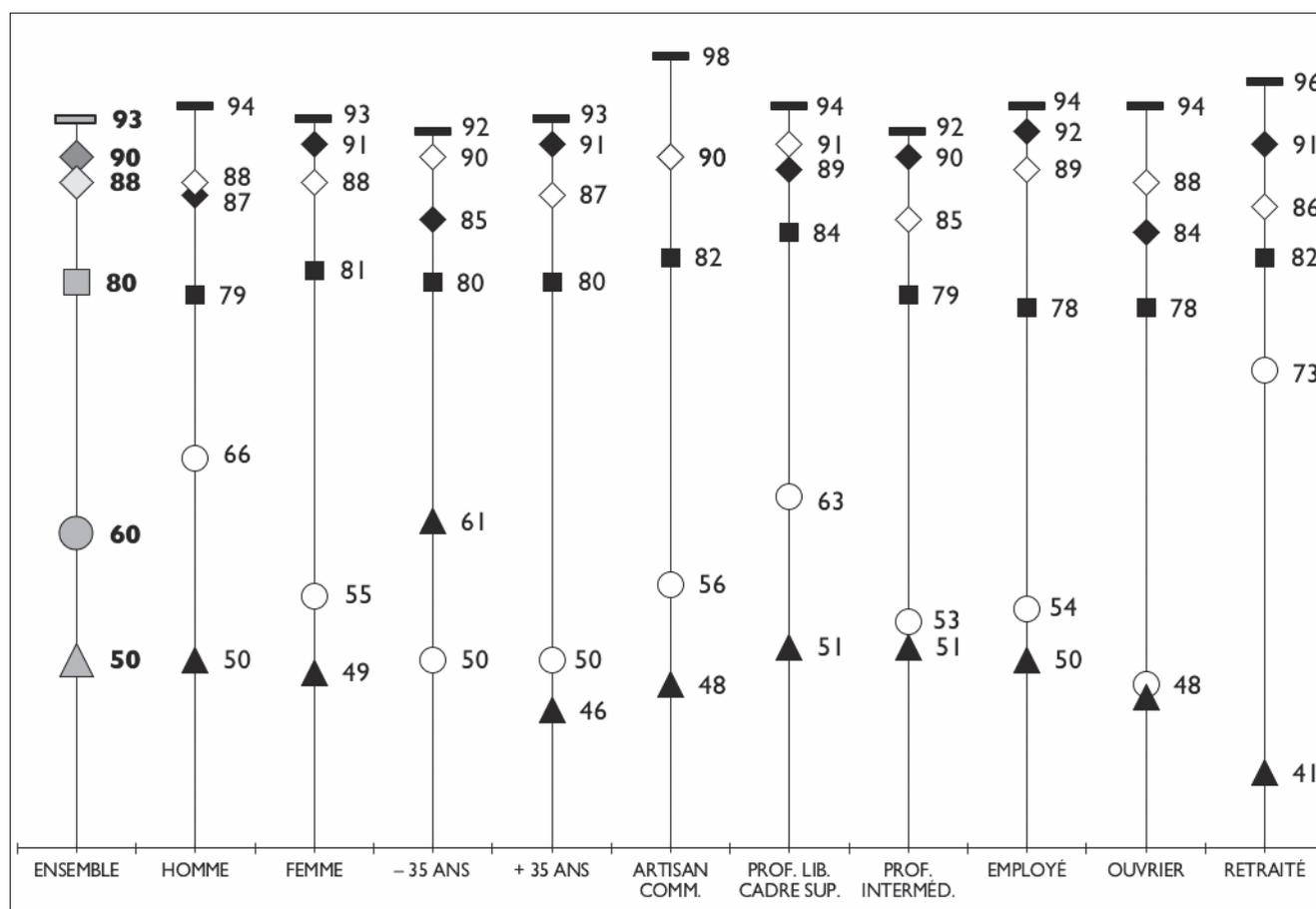
Voici différentes solutions qui peuvent être mises en œuvre pour lutter contre le réchauffement climatique.

Pour chacune d'entre elles, diriez-vous que vous la jugez très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas utile du tout ?

ENSEMBLE	TOTAL utile	Très utile	Plutôt utile	TOTAL pas utile	Plutôt pas utile	Pas du tout utile
Renforcer l'isolation thermique des bâtiments	93	60	33	7	4	3
Faire plus d'économies d'énergie	90	51	39	10	5	5
Amplifier le développement des énergies renouvelables	88	46	42	11	5	6
Taxer plus fortement les industries polluantes	80	44	36	19	10	9
Construire de nouveaux réacteurs nucléaires	60	25	35	37	18	19
Interdire, d'ici 2035, les voitures à moteur thermique	50	17	33	47	22	25

### TOTAL UTILE

#### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



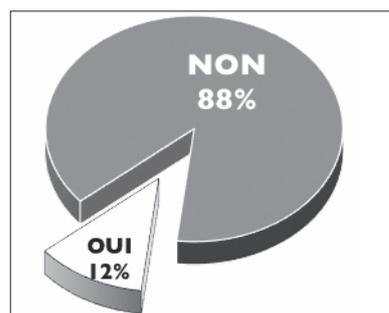
- renforcer l'isolation
- ◆ faire plus d'économies d'énergie
- taxer les industries polluantes
- ◇ amplifier les énergies renouvelables
- construire de nouveaux réacteurs nucléaires
- ▲ interdire les voitures à moteur thermique d'ici 2035

## LA PRÉVISION DE TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

27.

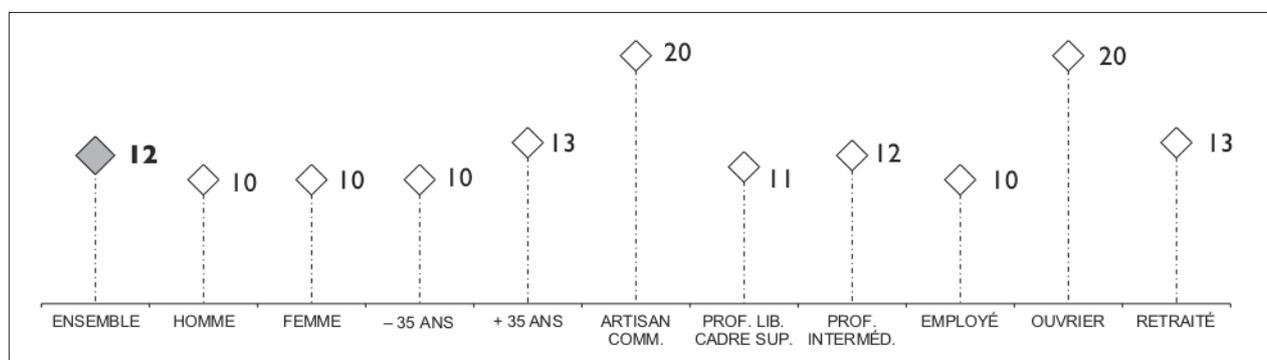
Vous personnellement, envisagez-vous de faire des travaux de rénovation énergétique dans votre logement dans l'année qui vient ?

<b>ENSEMBLE</b>	2021	2023
	(%)	(%)
<b>NON</b>	91	88
<b>OUI</b>	9	12



### OUI, ENVISAGE DE PROCÉDER À DES TRAVAUX

#### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



## LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE PRÉVUS

28

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

<b>ENSEMBLE</b>	2021	2023
Base : 12 % de l'échantillon	%	%
Améliorer l'isolation des combles et des murs	52	58
Remplacer les fenêtres	40	37
Remplacer la chaudière	26	22
Installer des équipements pour mieux ventiler les pièces	16	18
Installer des panneaux photovoltaïques	11	16
Installer des équipements de régulation du chauffage	21	15
Autres	1	9

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

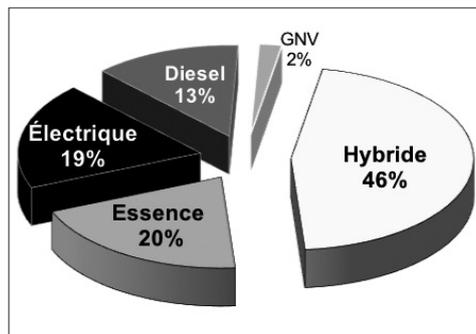
## LES VÉHICULES AU BIOGAZ

29.

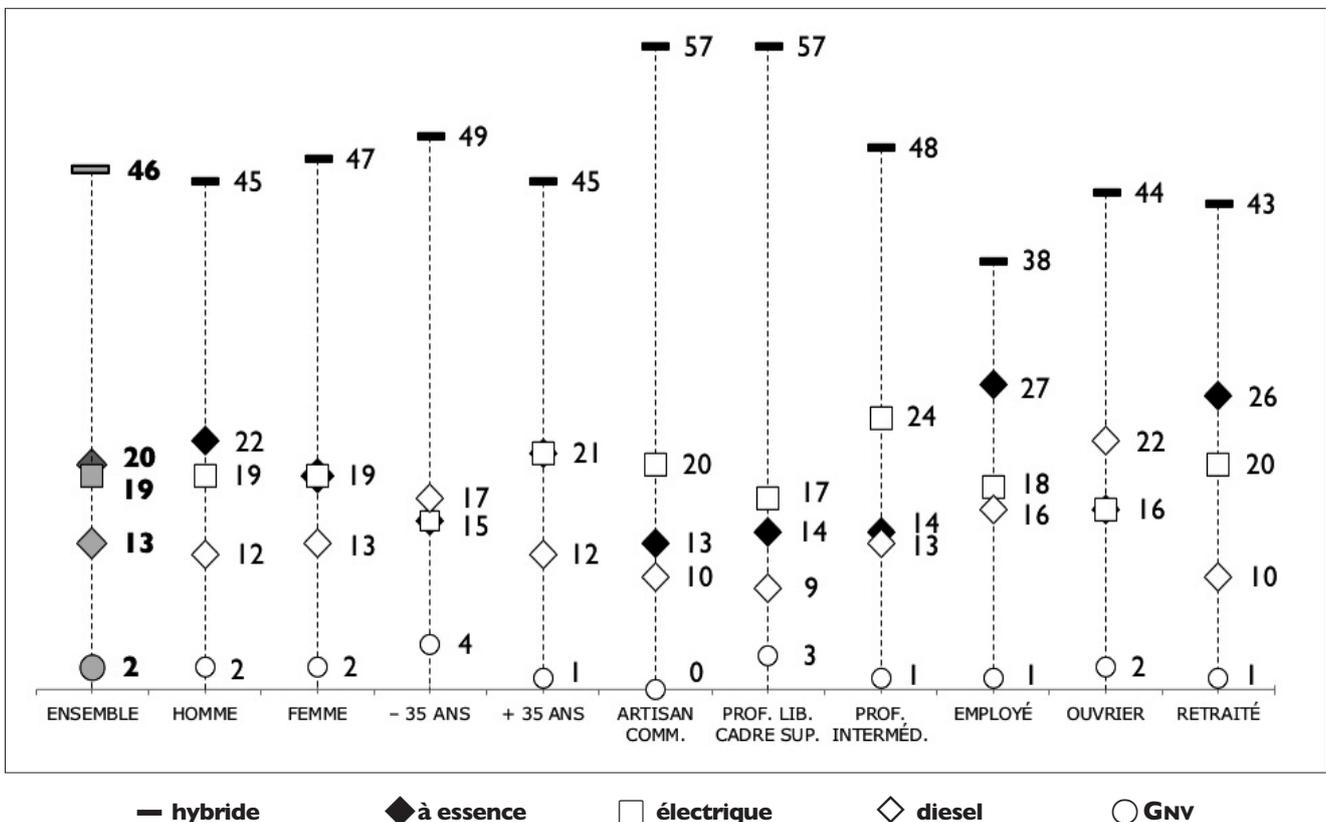
*Vous personnellement, si vous aviez à acheter une voiture demain, choisiriez-vous plutôt un véhicule avec un moteur...)?*

Une seule réponse possible

ENSEMBLE	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
... <b>moteur hybride</b> (thermique et électrique)	37	38	48	46
... <b>moteur essence</b>	20	15	18	20
... <b>moteur électrique</b>	19	16	18	19
... <b>moteur diesel</b>	15	15	12	13
... <b>moteur GNV</b> (gaz naturel/biogaz)	2	2	4	2
NSP	2	3	-	-



### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION

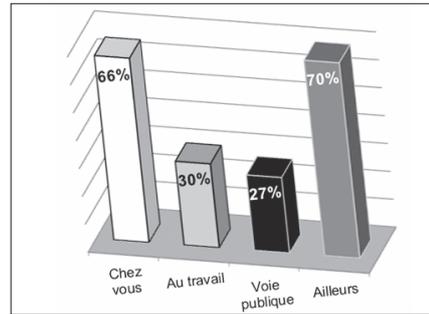


**30.**

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

À ceux qui choisiraient une voiture électrique, soit 19 % de l'échantillon

ENSEMBLE	2021 OUI (%)	2023	
		OUI (%)	NON (%)
Près de chez vous sur la voie publique	56	<b>66</b>	<b>32</b>
Au travail	27	<b>30</b>	<b>67</b>
À votre domicile (en vous équipant)	29	<b>27</b>	<b>71</b>
Ailleurs	55	<b>70</b>	<b>28</b>



**31**

Pouvez-vous me citer des noms d'opérateurs de réseau de bornes de recharge électriques implantés en Île-de-France ?

(question ouverte – réponses spontanées pré-codées)

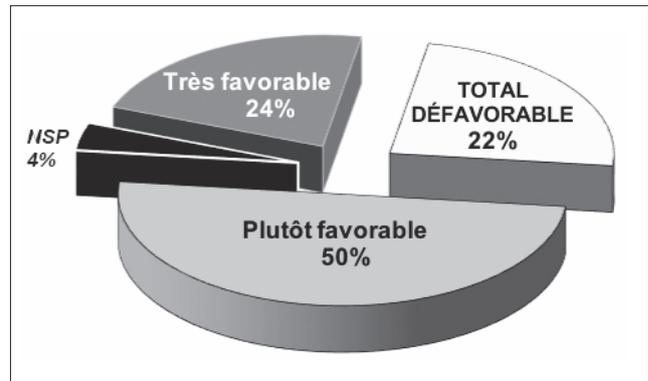
TotalEnergies ..... <b>7 %</b>	Belib ..... < 1%	Metropolis ..... < 1%
Tesla ..... <b>6 %</b>	Electra ..... < 1%	Sigeif ..... < 1%
Borne Bleue ..... <b>1 %</b>	Shell Recharge ..... < 1%	Autre ..... <b>6%</b>

**N'en connaît aucun 79 %**

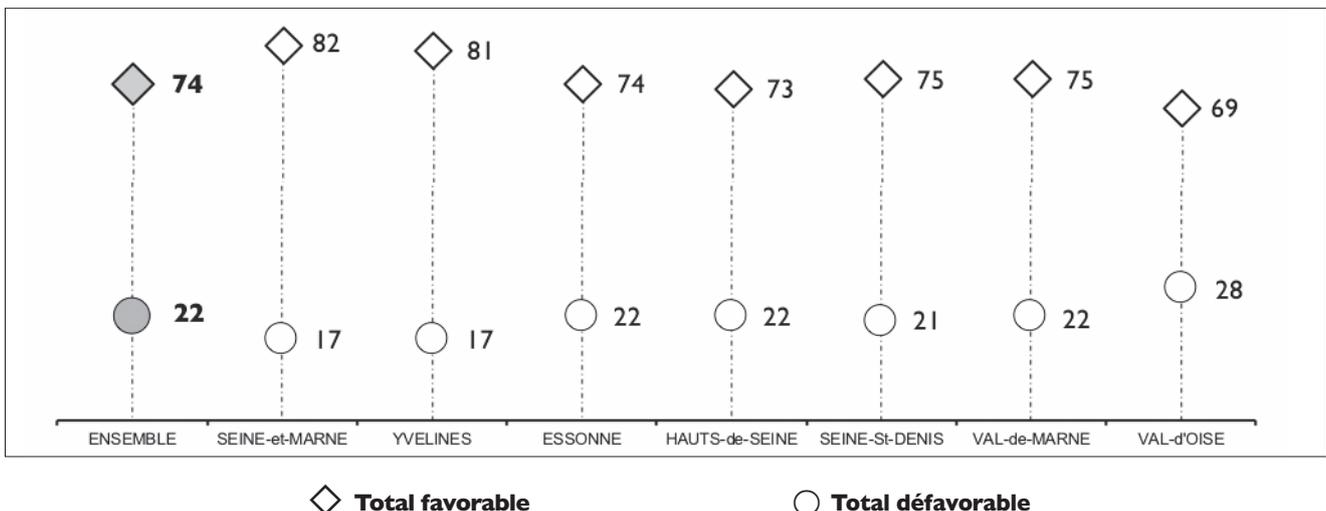
**32.**

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 véhicule (bus, utilitaires, véhicules de livraison, bennes à ordures...) à Paris et en région parisienne?

	2016 (%)	2017 (%)	2019 (%)	2021 (%)	2023 (%)
<b>TOTAL FAVORABLE</b>	84	81	85	85	<b>74</b>
Très favorable	38	37	38	26	24
Plutôt favorable	46	44	47	55	50
<b>TOTAL DÉFAVORABLE</b>	16	17	14	19	<b>22</b>
Plutôt défavorable	10	11	9	14	16
Très défavorable	6	6	5	5	6
Ne se prononcent pas	-	2	1	-	4



**VENTILATION PAR DÉPARTEMENT**



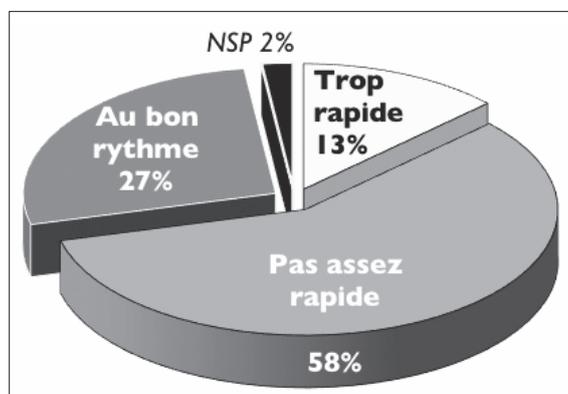
## LES ÉNERGIES RENOUVELABLES

33.

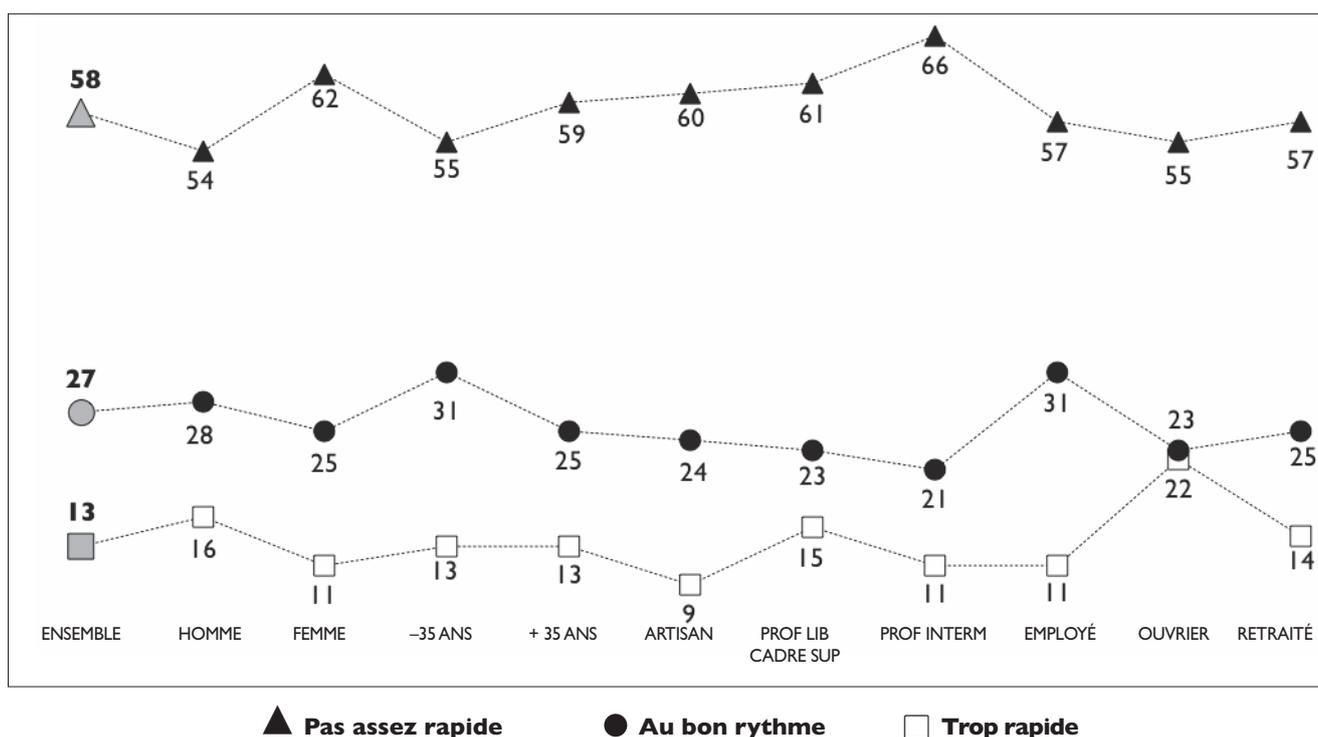
Nous allons enfin parler de la transition énergétique et des énergies renouvelables.

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... ?

ENSEMBLE	2021 (%)	2023 (%)
... trop rapide	13	<b>13</b>
... pas assez rapide	61	<b>58</b>
... au bon rythme	26	<b>27</b>
NSP	1	<b>2</b>



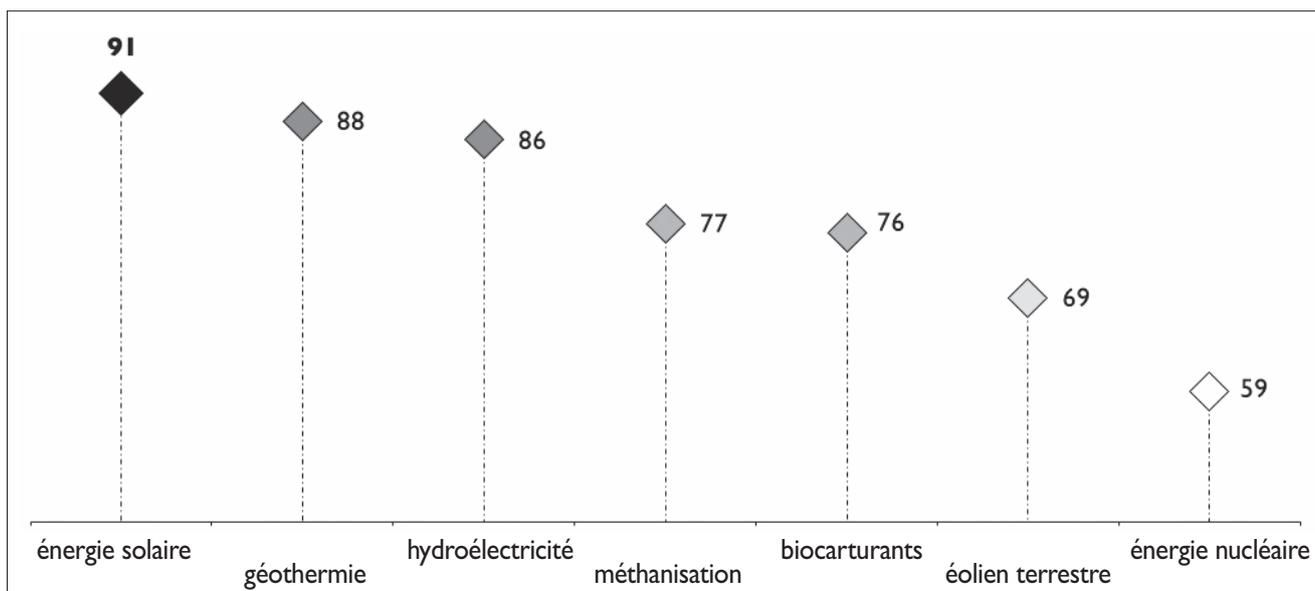
### VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



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

ENSEMBLE	2021	TOTAL favorable	2023				
	TOTAL FAVORABLE %		Tout à fait favorable %	Plutôt favorable %	TOTAL défavorable %	Plutôt défavorable %	Tout à fait défavorable %
... l'énergie solaire (photovoltaïque)	93	91	43	48	8	5	3
... la géothermie (exploitation de la chaleur du sous-sol)	87	88	37	51	10	7	3
... l'hydroélectricité	90	86	33	53	10	8	2
... la méthanisation (valorisation en gaz de matières organiques)	83	77	24	53	18	13	5
... cultures agricoles pour produire des biocarburants	81	76	25	51	22	15	7
... l'éolien terrestre	60	69	23	46	28	19	9
... l'énergie nucléaire	61	59	18	41	39	24	15

ENSEMBLE: TOTAL FAVORABLE



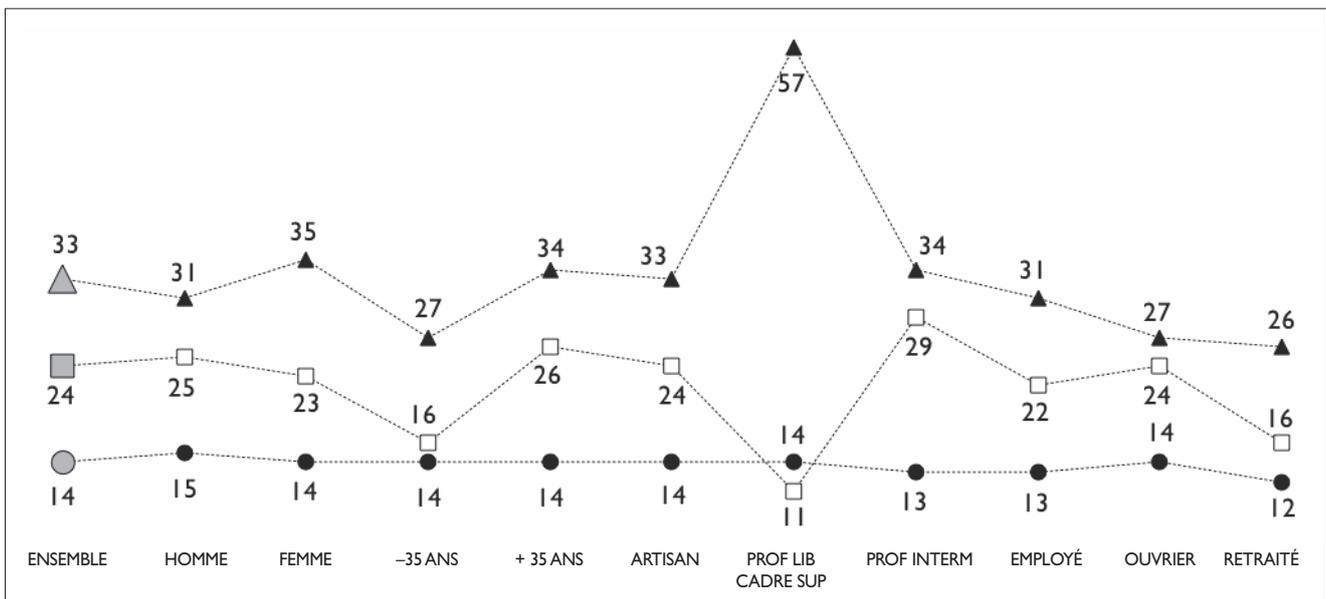
Pour vous, quelle est la température idéale pour vous sentir bien à l'intérieur de votre logement (résidence principale) ?

Question ouverte, réponses non suggérées

ENSEMBLE	2023
	%
16 degrés ou moins	.2
17 degrés	.2
18 degrés	.5
<b>19 degrés</b>	<b>.24</b>
<b>20 degrés</b>	<b>.33</b>
<b>21 degrés</b>	<b>.14</b>
22 degrés	.9
23 degrés	.4
24 degrés	.2
25 degrés ou plus	.4
NSP	.2

**Température moyenne idéale : 20,3**

**TEMPÉRATURE IDÉALE : VENTILATION PAR ÂGE, SEXE ET PROFESSION**

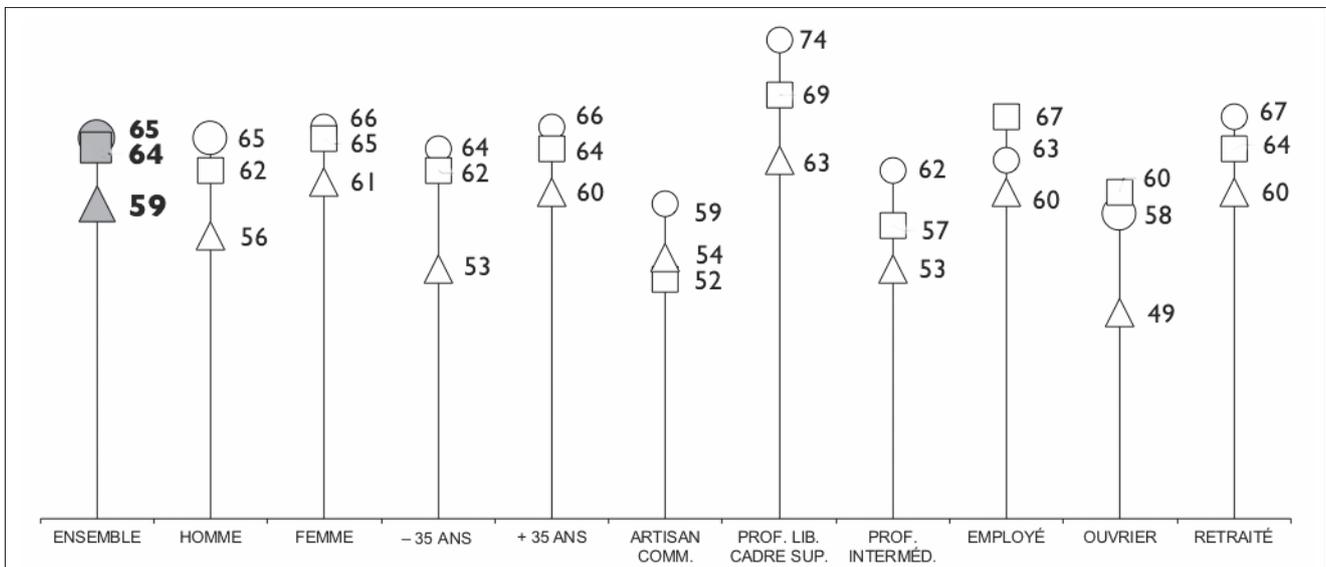


▲ 20 degrés      □ 19 degrés      ● 21 degrés

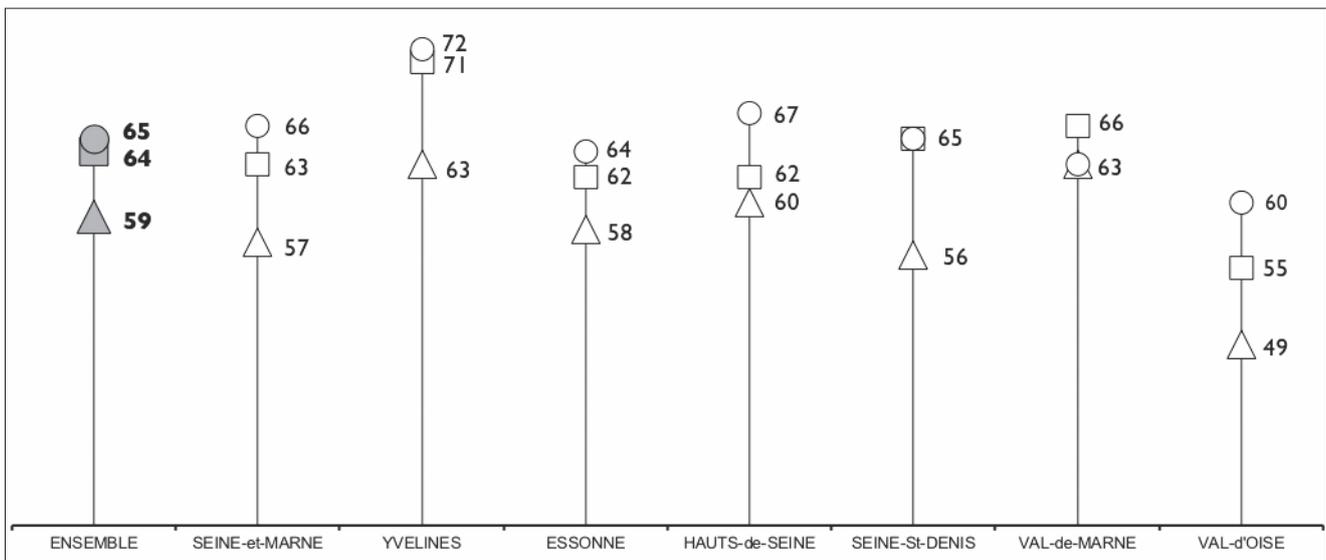
L'automne dernier, la Première ministre Élisabeth Borne avait appelé les Français à changer leurs habitudes de chauffage l'hiver dans le cadre du plan de sobriété énergétique : « La règle, c'est de chauffer à 19 degrés ». Vous personnellement, diriez-vous que... ?

ENSEMBLE 2023	TOTAL	OUI	OUI	TOTAL	NON	NON	NSP
	OUI %	tout à fait %	plutôt %	NON %	plutôt pas %	pas du tout %	
... vous trouvez cette consigne justifiée	65	32	33	34	15	19	1
... vous comptez l'appliquer cet hiver	64	41	23	33	13	20	3
... vous avez déjà appliqué cette consigne l'hiver dernier	59	38	21	39	13	26	2

VENTILATION PAR SEXE, ÂGE ET PROFESSION



VENTILATION PAR DÉPARTEMENT



○ consigne justifiée      □ compte l'appliquer cet hiver      △ l'a déjà appliquée l'hiver dernier

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 structuré l'échantillon des usagers de manière **représentative**.

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

Le périmètre des communes interrogées reste identique à celui de 2021. Ce périmètre a toutefois été, à plusieurs reprises, modifié depuis la toute première vague de l'enquête en 1999.

- 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 1 001 interviews réalisées poids affecté à chaque département après redressement
Seine-et-Marne	8.7	81	87
Yvelines	24.0	252	240
Essonne	12.2	144	122
Hauts-de-Seine	16.5	186	165
Seine-Saint-Denis	32.6	228	327
Val-de-Marne	5.8	91	58
Val-d'Oise	0.2	19	2
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>1 001</b>	<b>1 001</b>

1 001 interviews ont été réalisées du 14 novembre au 5 décembre 2023.

### ÉCHANTILLON

(Données redressées)

ENSEMBLE													
Bases: 100 % =													
(*) = % inférieurs à 0,5													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	1 000	1 003	1 003	1 003	1 002	1 001	1 006	1 011	1 005	1 006	1 007	1 003	1 001
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>DÉPARTEMENT</b>													
Seine-et-Marne	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9
Yvelines	22	24	25	25	26	26	26	25	25	25	25	24	24
Essonne	12	12	12	12	12	12	12	11	11	11	11	12	12
Hauts-de-Seine	19	19	18	18	18	18	18	18	18	18	18	16	16
Seine-Saint-Denis	35	34	34	34	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Val-de-Marne	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	6	6
Val-d'Oise		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>SEXE</b>													
Homme	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	47	47
Femme	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	53	53
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>ÂGE</b>													
18 - 24 ans	3	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	11	11
25 - 34 ans	24	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	17	17
35 - 49 ans	32	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	28	28
50 - 64 ans	23	22	22	22	22	22	21	22	22	22	22	24	24
65 ans et +	18	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	20	20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												

ENSEMBLE													
Bases: 100 % =													
(+ ) = % inférieurs à 0,5													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	1 000	1 003	1 003	1 003	1 002	1 001	1 006	1 011	1 005	1 006	1 007	1 003	1 001
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>PROFESSION CHEF DE MÉNAGE</b>													
Agriculteur	+	+	+	+	+	-	+	+-	+	+	+	+	+
Artisan, commerçant	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3
Prof. lib., cadre sup.	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	19	19
Prof. intermédiaire	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Employé	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	17	17
Ouvrier	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	9	9
Retraité	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	21	21
Autre inactif	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>NIVEAU D'ÉTUDES</b>													
Ens. primaire	6	6	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3
Ens. secondaire	15	16	16	17	15	17	16	17	17	17	15	12	14
Ens. techn. ou prof.	20	20	17	22	23	24	23	25	21	20	21	22	19
Ens. supérieur.	54	58	62	56	57	54	57	52	57	58	60	62	63
Nsp	-	-	-	-	-	+	+	1	2	1	1	+	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>STATUT D'OCCUPATION</b>													
Propriétaire	56	57	69	51	52	51	56	55	57	54	52	49	51
Locataire	37	39	25	45	43	43	38	41	37	42	43	45	40
Accéd. à la propr.	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
Occup. à titre gratuit	4	2	2	2	3	3	4	1	3	3	3	4	7
Autres statuts	+	+	1	+	+	1	+	1	1	+	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												

## ÉTUDE GAZ

- L'étude a été réalisée sous système CATI.

- 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 structuré 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 reste identique à celui de 2021. Ce périmètre a toutefois été, à plusieurs reprises, modifié depuis la toute première vague de l'enquête en 1999.

- 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 35 % au sein de notre échantillon.

Par conséquent, afin de réaliser les 1 000 interviews d'abonnés au gaz souhaitées, environ 2 900 contacts ont été 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, 2 985 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	2,4	82	24
Yvelines	6,4	118	64
Essonne	3,4	87	34
Hauts-de-Seine	31	232	310
Seine-Saint-Denis	27,1	206	271
Val-de-Marne	19,6	176	196
Val-d'Oise	10,2	104	102
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>1 005</b>	<b>1 000</b>

**1 005 interviews (correspondant après redressement à 1 000) ont été réalisées du 20 novembre au 9 décembre 2023**

ENSEMBLE													
Bases : 100 % =													
(+ ) = % inférieurs à 0,5													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2021	2023
	1 005	1 007	1 000	1 003	1 003	987	964	965	968	976	1 004	935	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>TAUX D'UTILISATION DU GAZ</b>													
Gaz naturel	52	51	46	62	47	49	50	45	46	47	44	40	34
Gaz en bouteille	6	7	6	14	7	5	3	5	6	4	6	5	7
Ni l'un, ni l'autre	42	42	48	24	46	46	47	50	48	49	50	55	60
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>DÉPARTEMENT</b>													
Seine-et-Marne		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Yvelines		5	6	6	6	7	7	7	5	5	5	6	6
Essonne		4	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	30
Seine-Saint-Denis		26	26	26	26	26	26	26	27	26	26	27	27
Val-de-Marne		21	20	20	20	20	20	20	20	21	21	21	21
Val-d'Oise		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>SEXE</b>													
Homme	47	47	45	47	47	47	47	48	47	47	47	45	45
Femme	53	53	55	53	53	53	53	52	53	53	53	55	55
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>ÂGE</b>													
18 - 24 ans	12	12	9	9	11	11	11	11	10	8	11	9	9
25 - 34 ans	22	22	23	18	18	18	18	17	22	18	22	13	23
35 - 49 ans	30	30	32	32	30	34	33	33	31	32	30	28	32
50 - 64 ans	20	20	20	22	23	22	23	22	22	24	20	28	20
65 ans et +	17	16	17	16	19	18	15	15	17	15	18	17	16
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>PROFESSION DU CHEF DE MÉNAGE</b>													
Agriculteur	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Artisan, commerçant	6	6	6	5	5	6	6	4	7	6	6	3	3
Prof. lib., cadre sup.	17	17	19	15	15	17	17	17	16	17	17	20	21
Prof. intermédiaire	16	16	18	16	16	16	16	16	16	16	17	16	17
Employé	14	14	14	14	13	15	14	14	14	15	14	19	18
Ouvrier	19	19	17	19	21	21	19	20	20	17	18	8	7
Retraité	23	23	23	26	24	20	23	23	21	24	23	23	23
Autre inactif	5	5	5	3	6	5	5	6	6	5	5	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>NIVEAU D'ÉTUDE</b>													
Ens. primaire	7	7	7	6	7	6	6	6	6	4	5	3	7
Ens. secondaire	19	18	17	19	20	20	17	19	16	22	19	15	17
Ens. tech. ou prof.	23	20	22	25	23	24	25	22	23	23	21	22	22
Ens. supérieur	51	55	54	50	50	50	52	53	55	51	54	59	54
Nsp	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	1	1	+
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												
<b>STATUT D'OCCUPATION</b>													
Propriétaire	48	52	71	52	48	39	44	41	44	44	52	52	47
Locataire	47	42	23	43	45	56	50	55	52	50	43	44	44
Accédant à la prop.	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	1	1	1
Occup. à titre gratuit	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	7
Autres statuts	+	+	+	+	1	+	1	1	+	1	1	+	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>												



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



---

64 bis, rue de Monceau  
75008 Paris  
Téléphone + 33 (0)1 44 13 92 44

[www.sigeif.fr](http://www.sigeif.fr)