

Jean GAUBERT

Paris, le 03 octobre 2014

Premiers résultats du Baromètre Energie-Info 2014 du médiateur national de l'énergie

Alors que se discute à l'Assemblée nationale le projet de loi sur la transition énergétique, le médiateur national de l'énergie dévoile les premiers résultats du Baromètre annuel Energie-Info¹ qu'il publiera à la fin du mois.

La transition énergétique reste largement méconnue ou incomprise. En effet, seuls 18% des ménages savent réellement de quoi il s'agit et 22% en ont entendu parler mais n'ont pas bien compris ce que c'était.

Les 40% de ménages en ayant entendu parler retiennent surtout les bénéfices collectifs de la transition énergétique : protection de l'environnement (86%) et création d'emplois (73%). Les bénéfices individuels attendus sont plus nuancés : si 61% estiment que la transition leur permettra de réaliser des économies d'énergie, 57% craignent une hausse des prix.

Un peu plus de 40% des Français ont également entendu parler des compteurs évolués. Parmi eux, 9 sur 10 ont compris leur intérêt pour la relève à distance des consommations et 8 sur 10 pour la facturation basée sur la consommation réelle et non plus estimée.

Par ailleurs, près de 75% d'entre eux pensent que les compteurs évolués leur permettront de mieux suivre leur consommation mais 40% seulement de faire des économies. Pour le médiateur, « *en l'état, sans un affichage de la consommation dans le logement, le consommateur n'aura aucun moyen pratique de suivre et donc de réduire efficacement ses consommations ; voilà pourquoi je plaide avec constance pour que les compteurs soient équipés d'un afficheur en euros, et en temps réel, dans chaque logement* ».


La précarité énergétique reste un sujet prioritaire. Les dépenses énergétiques sont un sujet de préoccupation important pour près de 80% des ménages. Pour 2 ménages sur 3, la facture d'énergie représente un poids important, voire très important pour les plus modestes.

Et malgré la douceur de l'hiver dernier, toujours près d'1 ménage sur 2 a restreint son chauffage l'hiver. Et cette privation a été plus souvent systématique (pour 1 ménage sur 4, soit +4 points par rapport à 2013).

¹ Enquête réalisée par l'institut CSA du 5 au 13 septembre 2014 auprès de 1513 foyers français interrogés par téléphone.

Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante, a un rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs. Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr





**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informer, conseiller, protéger

Communiqué de presse

Jean GAUBERT

Enfin, 2% des ménages (soit 500 000 environ) déclarent avoir subi une coupure ou restriction d'électricité et de gaz, ce qui confirme les chiffres du médiateur (580 000 en 2012 et 370 000 pour la mi-2014).

Le médiateur national de l'énergie apporte un service jugé utile dans le cadre de la transition énergétique. 82% des Français reconnaissent l'utilité de ses missions d'information et d'aide à la résolution des litiges et jugeraient utile que ses compétences soient étendues à toutes les énergies (81%), aux énergies renouvelables (84%) et même aux travaux d'efficacité énergétique (84%).

Ce secteur actuellement sans dispositif de médiation se caractérise par une forte pression commerciale exercée sur les consommateurs : 45% des foyers déclarent avoir été démarchés pour des travaux d'isolation, 43% pour les énergies renouvelables et 34% pour souscrire une nouvelle offre.

Pour Jean Gaubert, « *dans le domaine de l'énergie, la concurrence s'exerce de plus en plus sur les offres d'opérations d'efficacité énergétique, et de moins en moins sur les offres de vente d'énergie. Cela conforte le besoin d'accompagnement des ménages, qui doivent pouvoir obtenir de l'aide en cas de litige dans chaque secteur de la transition énergétique, comme c'est le cas aujourd'hui pour le gaz et l'électricité* ».

Contacts presse :

Aurore GILLMANN : 01 44 94 66 27 / 06 17 77 11 41 ; aurore.gillmann@energie-mediateur.fr

Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante, a un rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs. Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr