

JF/FK N° 18350
Contacts IFOP : Jérôme Fourquet / François Kraus
Tél : 01 45 84 14 44
francois.kraus@ifop.com



pour



Les dirigeants de PME/PMI et le nouveau paysage énergétique

Vague 6

Résultats détaillés

Le 19 mars 2010

Sommaire

- 1 - La méthodologie.....	1
- 2 - Les résultats de l'étude.....	3
- A - Le degré de satisfaction global et détaillé sur la fourniture de gaz et d'électricité.....	4
L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture de l'électricité.....	5
Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité.....	10
Le degré de satisfaction globale en matière d'approvisionnement en électricité et en gaz..	12
Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité	16
Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz.....	25
- B - Le jugement sur l'ouverture du marché de l'énergie.....	32
La connaissance de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz	33
L'existence de contacts avec des fournisseurs d'électricité ou de gaz	35
La comparaison des offres présentes sur le marché	37
L'intention de changer de fournisseur d'électricité	39
L'intention de changer de fournisseur de gaz.....	41
Le nouveau fournisseur choisi concernant l'électricité	42
Le nouveau fournisseur choisi concernant le gaz	43
Le bilan de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence.....	44
La notoriété du tarif réglementé TRAM.....	46
Le maintien du tarif réglementé TRAM	48

- 1 -

La méthodologie

Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Etude réalisée par l'Ifop pour :	La FNCCR
Echantillon	Echantillon de 501 chefs d'entreprise, représentatif des entreprises de 0 à 49 salariés et réalisant moins de 10 Millions d'Euros de chiffre d'affaires. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (taille, secteur) après stratification par région.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par téléphone sur le lieu de travail des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 10 au 17 mars 2010

- 2 -

Les résultats de l'étude

- A -

Le degré de satisfaction global et détaillé sur la fourniture de gaz et d'électricité

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture de l'électricité

Question : En ce qui concerne l'électricité, vous arrive-t-il de constater dans votre entreprise ?

- Récapitulatif : Souvent -

	Rappel Juin 2004 (%)	Rappel Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble des dirigeants d'entreprises (%)
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves	11	14	14	16	9	14
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages	13	13	12	13	11	12
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute	2	4	3	3	4	4

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité

Question : En ce qui concerne l'électricité, vous arrive-t-il de constater dans votre entreprise ?

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)	TOTAL (%)
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves	14	43	43	100
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages	12	40	48	100
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute	4	53	43	100

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité Des micro-coupures

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	14	43	43	-
REGION				
Région parisienne	6	40	53	1
Nord-Est	13	34	53	-
Nord-Ouest	18	40	42	-
Sud-Ouest	21	40	39	-
Sud-Est, Méditerranée	12	55	33	-
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	26	45	29	-
Industrie	9	33	58	-
Btp / construction	18	37	45	-
Commerce	8	38	54	-
Services aux entreprises	13	43	44	-
Services aux particuliers	4	44	52	-
Hôtellerie / restauration	17	56	25	2
Education / sante / social (*)	3	51	46	-
TAILLE				
0 salarié	12	41	47	-
1 à 2 salariés	8	44	47	1
3 à 5 salariés	30	50	20	-
6 à 9 salariés	16	46	38	-
10 à 19 salariés	31	26	43	-
20 à 49 salariés	10	60	30	-
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	11	45	44	-
Entre 100 000 et 500 000 euros	16	39	45	-
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	15	45	40	-
Plus de 2 000 000 euros	15	46	39	-
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ				
Oui	14	44	42	-
Non (*)	10	31	59	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	21	11	68	-
Non	14	43	43	-
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	6	53	41	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	32	28	39	1
8 et 9	10	50	40	-
10	4	42	54	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	30	24	44	2
8 et 9	16	50	34	-
10	11	29	60	-
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	9	51	40	-
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	5	19	72	4
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	15	43	42	-

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité Des variations de tension

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)
ENSEMBLE	12	40	48
REGION			
Région parisienne	10	39	51
Nord-Est	9	33	58
Nord-Ouest	14	34	52
Sud-Ouest	19	45	36
Sud-Est, Méditerranée	11	46	43
SECTEUR D'ACTIVITE			
Agriculture (*)	23	44	33
Industrie	19	34	47
Btp / construction	16	27	57
Commerce	9	42	49
Services aux entreprises	5	38	57
Services aux particuliers	11	36	53
Hotellerie / restauration	18	49	33
Education / sante / social (*)	6	42	52
TAILLE			
0 salarié	11	40	49
1 à 2 salariés	5	39	56
3 à 5 salariés	29	41	30
6 à 9 salariés	18	42	40
10 à 19 salariés	25	28	47
20 à 49 salariés	15	41	44
CHIFFRE D'AFFAIRES			
Moins de 100 000 euros	10	37	53
Entre 100 000 et 500 000 euros	15	39	46
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	13	50	37
Plus de 2 000 000 euros	16	43	41
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE			
Oui	12	39	49
Non (*)	12	46	42
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS			
Oui (*)	40	48	12
Non	11	40	49
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	21	26	53
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	26	36	38
8 et 9	10	44	46
10	6	33	61
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins (*)	25	25	50
8 et 9	17	37	46
10	14	32	54
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE			
Satisfaisant pour l'entreprise	9	44	47
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	23	19	58
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	12	40	48

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité Des pannes

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)
ENSEMBLE	4	53	43
REGION			
Région parisienne	-	51	49
Nord-Est	3	45	52
Nord-Ouest	6	52	42
Sud-Ouest	8	43	49
Sud-Est, Méditerranée	2	69	29
SECTEUR D'ACTIVITE			
Agriculture (*)	4	62	34
Industrie	8	56	36
Btp / construction	3	50	47
Commerce	-	50	50
Services aux entreprises	3	50	47
Services aux particuliers	3	48	49
Hotellerie / restauration	8	61	31
Education / sante / social (*)	-	51	49
TAILLE			
0 salarié	3	53	44
1 à 2 salariés	2	56	42
3 à 5 salariés	7	59	34
6 à 9 salariés	2	46	52
10 à 19 salariés	8	40	52
20 à 49 salariés	7	51	42
CHIFFRE D'AFFAIRES			
Moins de 100 000 euros	3	49	48
Entre 100 000 et 500 000 euros	4	57	39
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	4	49	47
Plus de 2 000 000 euros	3	80	17
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE			
Oui	4	54	42
Non (*)	1	38	61
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS			
Oui (*)	13	45	42
Non	3	53	44
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	-	56	44
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	10	55	35
8 et 9	2	58	40
10	-	41	59
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins (*)	21	43	36
8 et 9	2	63	35
10	3	41	56
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE			
Satisfaisant pour l'entreprise	-	49	51
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	1	35	64
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	4	54	42

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité

Question : Au cours des deux dernières années, diriez-vous que les coupures d'électricité ont été... ?

	Rappel Juin 2004	Rappel Novembre 2004	Rappel Juin 2005	Rappel Juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d'entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• En nombre raisonnable	92	91	92	92	91	92
• Trop nombreuses	7	9	7	8	9	8
- Ne se prononcent pas	1	-	1	-	-	-
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité

	En nombre raisonnable (%)	Trop nombreuses (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	92	8	-
REGION			
Région parisienne	93	7	-
Nord-Est	96	4	-
Nord-Ouest	90	10	-
Sud-Ouest	94	6	-
Sud-Est, Méditerranée	88	12	-
SECTEUR D'ACTIVITE			
Agriculture (*)	84	16	-
Industrie	86	14	-
Btp / construction	96	4	-
Commerce	93	7	-
Services aux entreprises	92	8	-
Services aux particuliers	94	5	1
Hotellerie / restauration	98	2	-
Education / sante / social (*)	96	4	-
TAILLE			
0 salarié	94	6	-
1 à 2 salariés	93	7	-
3 à 5 salariés	84	15	1
6 à 9 salariés	88	12	-
10 à 19 salariés	84	16	-
20 à 49 salariés	87	11	2
CHIFFRE D'AFFAIRES			
Moins de 100 000 euros	92	8	-
Entre 100 000 et 500 000 euros	95	5	-
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	86	14	-
Plus de 2 000 000 euros	87	12	1
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ			
Oui	92	8	-
Non (*)	92	8	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS			
Oui (*)	76	24	-
Non	92	8	-
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	94	6	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	88	12	-
8 et 9	91	9	-
10	98	2	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins (*)	87	13	-
8 et 9	92	8	-
10	94	6	-
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE			
Satisfaisant pour l'entreprise	96	4	-
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	98	2	-
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	91	9	-

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction globale en matière d’approvisionnement en électricité et en gaz

Question : Nous allons évaluer le service du gaz et de l’électricité. D’une manière générale, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez vous, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

- Récapitulatif : Moyenne (note sur 10) –

	Rappel juin 2004	Rappel novembre 2004	Rappel juin 2005	Rappel juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d’entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• En ce qui concerne l’approvisionnement en électricité de votre entreprise	8.0	7.7	8.0	8.2	8.3	8.1
• En ce qui concerne l’approvisionnement en gaz de votre entreprise ¹	8.0	7.8	8.2	8.3	8.1	8.3

¹ La satisfaction concernant la fourniture de gaz a été évaluée uniquement auprès des entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit **32%** de l’échantillon

Le degré de satisfaction globale en matière d’approvisionnement en électricité et en gaz

Question : Nous allons évaluer le service du gaz et de l’électricité. D’une manière générale, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez vous, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	TOTAL (%)
• En ce qui concerne l’approvisionnement en électricité de votre entreprise	23	51	26	100
• En ce qui concerne l’approvisionnement en gaz de votre entreprise ¹	23	47	30	100

¹ La satisfaction concernant la fourniture de gaz a été évaluée uniquement auprès des entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit **32%** de l’échantillon

Le degré de satisfaction globale en ce qui concerne l’approvisionnement en gaz de votre entreprise

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
ENSEMBLE	23	47	30	8.3
REGION				
Région parisienne	27	49	24	8.0
Nord-Est	12	51	37	8.8
Nord-Ouest	26	30	44	8.7
Sud-Ouest	29	39	32	8.1
Sud-Est, Méditerranée	27	65	8	8.0
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	-	62	38	8.9
Industrie	39	24	37	8.1
Btp / construction	39	57	4	7.8
Commerce	3	36	61	9.3
Services aux entreprises	23	60	17	8.3
Services aux particuliers	37	43	20	7.7
Hotellerie / restauration	32	32	36	8.2
Education / sante / social (*)	4	74	22	8.3
TAILLE				
0 salarié	27	47	26	8.3
1 à 2 salariés	23	53	24	8.0
3 à 5 salariés	7	51	42	8.9
6 à 9 salariés	25	39	36	8.2
10 à 19 salariés	19	41	40	8.5
20 à 49 salariés	9	49	42	8.9
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	27	46	27	8.2
Entre 100 000 et 500 000 euros	22	45	33	8.5
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	4	66	30	8.5
Plus de 2 000 000 euros	47	22	31	7.7
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE				
Oui	23	47	30	8.4
Non (*)	22	57	21	8.1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	9	34	57	9.1
Non	23	47	30	8.3
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	34	48	18	8.4
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	77	19	4	6.8
8 et 9	10	77	13	8.4
10	1	-	99	9.9
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	100	-	-	6.2
8 et 9	-	100	-	8.3
10	-	-	100	10.0
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	25	59	16	8.2
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	7	34	59	8.7
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	24	48	28	8.3

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction globale en ce qui concerne l’approvisionnement en électricité de votre entreprise

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
ENSEMBLE	23	51	26	8.1
REGION				
Région parisienne	15	56	29	8.4
Nord-Est	14	59	27	8.3
Nord-Ouest	37	36	27	7.9
Sud-Ouest	24	42	34	8.2
Sud-Est, Méditerranée	25	59	16	7.8
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	27	58	15	7.6
Industrie	23	58	19	8.2
Btp / construction	14	58	28	8.3
Commerce	19	53	28	8.1
Services aux entreprises	17	52	31	8.5
Services aux particuliers	33	43	24	7.7
Hotellerie / restauration	44	24	32	7.5
Education / sante / social (*)	4	86	10	8.1
TAILLE				
0 salarié	23	52	25	8.1
1 à 2 salariés	20	51	29	8.0
3 à 5 salariés	27	50	23	8.0
6 à 9 salariés	31	42	27	7.8
10 à 19 salariés	27	44	29	8.0
20 à 49 salariés	14	46	40	8.8
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	20	50	30	8.3
Entre 100 000 et 500 000 euros	27	52	21	7.8
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	21	60	19	7.8
Plus de 2 000 000 euros	31	26	43	8.5
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE				
Oui	22	52	26	8.1
Non (*)	30	42	28	8.0
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	15	72	13	8.0
Non	23	51	26	8.1
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	50	26	24	7.0
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	100	-	-	5.5
8 et 9	-	100	-	8.3
10	-	-	100	10.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	76	23	1	6.5
8 et 9	9	91	-	7.8
10	3	25	72	9.4
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	17	54	29	8.2
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	14	69	17	7.5
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	25	49	26	8.1

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité

Question : Et plus particulièrement, concernant l'électricité, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

- Récapitulatif : Moyenne (note sur 10) –

	Rappel Juin 2004	Rappel Novembre 2004	Rappel Juin 2005	Rappel Juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d'entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement (absence de coupures, de chute de tension)	7.9	7.7	7.7	7.5	7.9	7.3
• La rapidité d'intervention en cas de problème	7.1	6.9	7.3	7.2	7.3	7.1
• La clarté de la facture	7.4	7.2	7.3	7.3	7.4	7.0
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	7.2	6.9	7.1	7.1	6.8	6.7
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune	NP	5.2	5.4	5.3	5.6	5.3
• Le prix de l'électricité	5.7	5	4.9	5.1	5.2	5.0
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général	NP	NP	4.9	4.9	5.1	4.9

Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité

Question : Et plus particulièrement, concernant l'électricité, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	TOTAL (%)
• La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement (absence de coupures, de chute de tension)	41	46	13	-	100
• La rapidité d'intervention en cas de problème	45	37	11	7	100
• La clarté de la facture	54	38	8	-	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	59	30	6	5	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune	79	13	7	1	100
• Le prix de l'électricité	82	15	2	1	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général	88	7	5	-	100

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects
de la fourniture d'électricité
La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
ENSEMBLE	41	46	13	7.3
REGION				
Région parisienne	34	48	18	7.8
Nord-Est	39	48	13	7.7
Nord-Ouest	54	35	11	6.9
Sud-Ouest	38	44	18	7.5
Sud-Est, Méditerranée	37	55	8	6.9
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	58	41	1	6.5
Industrie	57	35	8	7.3
Btp / construction	34	50	16	7.5
Commerce	38	49	13	7.4
Services aux entreprises	31	49	20	7.7
Services aux particuliers	50	32	18	7.1
Hotellerie / restauration	35	52	13	7.7
Education / sante / social (*)	15	82	3	8.0
TAILLE				
0 salarié	40	47	13	7.3
1 à 2 salariés	36	49	15	7.4
3 à 5 salariés	48	43	9	7.1
6 à 9 salariés	55	36	9	7.1
10 à 19 salariés	44	37	19	7.4
20 à 49 salariés	23	61	16	7.9
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	39	41	20	7.4
Entre 100 000 et 500 000 euros	44	52	4	7.2
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	42	45	13	7.3
Plus de 2 000 000 euros	26	64	10	7.7
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE				
Oui	40	47	13	7.4
Non (*)	47	42	11	7.1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	46	48	6	7.4
Non	40	47	13	7.4
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	53	36	11	6.7
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	82	16	2	5.5
8 et 9	38	60	2	7.4
10	9	45	46	8.8
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	87	13	-	5.7
8 et 9	35	61	4	7.2
10	14	56	30	8.7
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	39	37	24	7.6
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	18	71	11	7.6
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	42	46	12	7.3

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects
de la fourniture d'électricité
La rapidité d'intervention en cas de problème**

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
ENSEMBLE	45	37	11	7	7.1
REGION					
Région parisienne	38	37	13	12	7.3
Nord-Est	44	41	8	7	7.5
Nord-Ouest	71	16	4	9	6.3
Sud-Ouest	34	39	24	3	7.8
Sud-Est, Méditerranée	37	48	9	6	6.9
SECTEUR D'ACTIVITE					
Agriculture (*)	58	30	12	-	7.1
Industrie	39	36	9	16	7.3
Btp / construction	46	48	4	2	7.0
Commerce	40	45	10	5	7.0
Services aux entreprises	40	36	13	11	7.2
Services aux particuliers	66	20	6	8	6.5
Hotellerie / restauration	31	40	19	10	7.7
Education / sante / social (*)	15	75	8	2	7.9
TAILLE					
0 salarié	43	39	12	6	7.3
1 à 2 salariés	45	31	8	16	6.7
3 à 5 salariés	52	37	9	2	6.9
6 à 9 salariés	54	31	10	5	7.0
10 à 19 salariés	42	34	15	9	7.5
20 à 49 salariés	43	35	21	1	7.4
CHIFFRE D'AFFAIRES					
Moins de 100 000 euros	46	34	14	6	7.1
Entre 100 000 et 500 000 euros	40	43	7	10	7.3
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	45	39	9	7	6.8
Plus de 2 000 000 euros	63	23	14	-	7.1
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ					
Oui	44	37	11	8	7.1
Non (*)	55	35	8	2	7.0
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS					
Oui (*)	30	69	-	1	7.0
Non	45	36	12	7	7.2
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	42	22	4	32	5.9
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	71	20	2	7	6.0
8 et 9	40	52	3	5	7.2
10	28	23	36	13	8.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins (*)	70	13	4	13	5.9
8 et 9	34	60	1	5	7.2
10	19	36	35	10	8.3
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE					
Satisfaisant pour l'entreprise	48	36	5	11	6.8
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	25	54	4	17	5.9
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	45	37	12	6	7.2

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects
de la fourniture d'électricité
La clarté de la facture**

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
ENSEMBLE	54	38	8	-	7.0
REGION					
Région parisienne	56	39	5	-	7.0
Nord-Est	49	35	16	-	7.2
Nord-Ouest	59	36	5	-	7.1
Sud-Ouest	63	27	10	-	6.5
Sud-Est, Méditerranée	47	47	6	-	6.9
SECTEUR D'ACTIVITE					
Agriculture (*)	66	33	1	-	6.2
Industrie	58	33	9	-	7.1
Btp / construction	48	35	17	-	6.9
Commerce	60	37	3	-	6.9
Services aux entreprises	49	44	7	-	7.2
Services aux particuliers	54	34	12	-	7.0
Hotellerie / restauration	49	27	24	-	7.2
Education / sante / social (*)	9	83	8	-	8.0
TAILLE					
0 salarié	54	40	6	-	7.0
1 à 2 salariés	53	35	12	-	7.0
3 à 5 salariés	56	36	8	-	6.8
6 à 9 salariés	61	28	10	1	6.6
10 à 19 salariés	62	22	16	-	6.8
20 à 49 salariés	37	40	22	1	7.7
CHIFFRE D'AFFAIRES					
Moins de 100 000 euros	54	38	8	-	7.0
Entre 100 000 et 500 000 euros	56	35	9	-	6.9
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	54	39	7	-	7.2
Plus de 2 000 000 euros	40	47	13	-	7.1
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ					
Oui	53	38	9	-	7.0
Non (*)	67	29	4	-	6.4
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS					
Oui (*)	77	23	-	-	6.2
Non	53	38	9	-	7.0
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	74	25	1	-	5.4
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	80	19	1	-	5.9
8 et 9	48	47	5	-	7.2
10	44	35	21	-	7.5
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins (*)	80	20	-	-	6.0
8 et 9	46	47	7	-	7.2
10	44	40	16	-	7.2
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE					
Satisfaisant pour l'entreprise	48	42	10	-	7.4
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	58	40	2	-	6.2
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	54	37	9	-	7.0

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects
de la fourniture d'électricité
La compétence des interlocuteurs en cas de problème**

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
ENSEMBLE	59	30	6	5	6.7
REGION					
Région parisienne	49	42	7	2	7.0
Nord-Est	57	27	10	6	7.1
Nord-Ouest	71	21	1	7	5.8
Sud-Ouest	60	29	4	7	6.7
Sud-Est, Méditerranée	56	31	9	4	6.6
SECTEUR D'ACTIVITE					
Agriculture (*)	88	10	1	1	5.9
Industrie	56	23	14	7	6.8
Btp / construction	49	45	4	2	6.2
Commerce	65	32	2	1	6.5
Services aux entreprises	42	42	9	7	7.3
Services aux particuliers	69	20	9	2	6.6
Hotellerie / restauration	50	31	7	12	6.6
Education / sante / social (*)	45	11	9	35	7.4
TAILLE					
0 salarié	59	32	5	4	6.7
1 à 2 salariés	57	26	9	8	6.6
3 à 5 salariés	63	28	7	2	6.5
6 à 9 salariés	63	22	8	7	6.9
10 à 19 salariés	46	35	10	9	6.6
20 à 49 salariés	38	38	18	6	7.1
CHIFFRE D'AFFAIRES					
Moins de 100 000 euros	59	30	7	4	6.7
Entre 100 000 et 500 000 euros	61	28	4	7	6.5
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	57	29	10	4	6.8
Plus de 2 000 000 euros	38	53	9	-	6.9
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ					
Oui	59	29	6	6	6.7
Non (*)	49	42	9	-	6.4
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS					
Oui (*)	42	58	-	-	6.5
Non	58	30	7	5	6.7
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	69	18	2	11	5.3
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	77	15	3	5	5.7
8 et 9	57	37	1	5	6.9
10	44	30	20	6	7.1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins (*)	81	15	3	1	5.9
8 et 9	60	35	-	5	6.8
10	40	38	19	3	7.6
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE					
Satisfaisant pour l'entreprise	55	32	9	4	6.8
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	43	52	4	1	6.4
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	60	29	6	5	6.7

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects
de la fourniture d'électricité
La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans
le paysage de votre commune**

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
ENSEMBLE	79	13	7	1	5.3
REGION					
Région parisienne	74	14	11	1	6.1
Nord-Est	73	13	13	1	5.6
Nord-Ouest	76	23	1	-	4.8
Sud-Ouest	88	4	8	-	4.8
Sud-Est, Méditerranée	81	11	6	2	5.2
SECTEUR D'ACTIVITE					
Agriculture (*)	83	11	5	1	5.3
Industrie	90	8	2	-	4.9
Btp / construction	88	9	3	-	3.9
Commerce	76	14	7	3	5.9
Services aux entreprises	70	19	10	1	5.5
Services aux particuliers	81	17	2	-	5.2
Hotellerie / restauration	77	3	20	-	5.4
Education / sante / social (*)	86	10	4	-	5.1
TAILLE					
0 salarié	83	11	6	-	5.0
1 à 2 salariés	72	13	12	3	6.0
3 à 5 salariés	78	17	4	1	5.2
6 à 9 salariés	77	16	7	-	5.8
10 à 19 salariés	61	29	9	1	5.9
20 à 49 salariés	57	19	16	8	6.1
CHIFFRE D'AFFAIRES					
Moins de 100 000 euros	78	12	10	-	5.1
Entre 100 000 et 500 000 euros	82	11	5	2	5.2
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	76	16	7	1	5.8
Plus de 2 000 000 euros	52	40	6	2	6.9
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE					
Oui	78	13	8	1	5.4
Non (*)	82	16	2	-	4.8
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS					
Oui (*)	90	10	-	-	4.4
Non	78	14	8	-	5.3
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	77	5	7	11	5.3
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	80	10	8	2	4.7
8 et 9	82	15	3	-	5.3
10	70	13	16	1	5.7
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins (*)	82	14	4	-	5.1
8 et 9	83	15	1	1	5.2
10	76	9	15	-	5.1
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE					
Satisfaisant pour l'entreprise	78	7	15	-	5.8
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	86	1	4	9	3.3
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	77	15	7	1	5.3

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de
la fourniture d'électricité
Le prix de l'électricité**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (note sur 10)
ENSEMBLE	82	15	2	1	5.0
REGION					
Région parisienne	84	12	2	2	5.6
Nord-Est	73	25	2	-	5.1
Nord-Ouest	90	9	1	-	4.4
Sud-Ouest	83	12	4	1	5.2
Sud-Est, Méditerranée	82	17	1	-	4.9
SECTEUR D'ACTIVITE					
Agriculture (*)	86	13	1	-	4.9
Industrie	86	9	-	5	4.5
Btp / construction	89	8	3	-	4.2
Commerce	95	4	1	-	5.2
Services aux entreprises	68	29	2	1	5.5
Services aux particuliers	91	9	-	-	5.2
Hotellerie / restauration	76	17	7	-	4.6
Education / sante / social (*)	90	10	-	-	3.5
TAILLE					
0 salarié	81	17	1	1	5.2
1 à 2 salariés	86	10	3	1	4.5
3 à 5 salariés	84	15	-	1	4.9
6 à 9 salariés	86	13	1	-	5.3
10 à 19 salariés	83	11	5	1	4.8
20 à 49 salariés	75	13	11	1	5.7
CHIFFRE D'AFFAIRES					
Moins de 100 000 euros	84	14	2	-	4.8
Entre 100 000 et 500 000 euros	81	16	1	2	4.8
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	79	17	4	-	6.2
Plus de 2 000 000 euros	69	26	5	-	5.7
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE					
Oui	81	16	2	1	5.1
Non (*)	94	6	-	-	4.0
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS					
Oui (*)	95	5	-	-	4.7
Non	81	16	2	1	5.0
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	92	7	1	-	4.9
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	98	2	-	-	3.9
8 et 9	81	18	-	1	5.4
10	72	22	6	-	5.4
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins (*)	93	2	-	5	4.6
8 et 9	85	15	-	-	4.9
10	76	19	5	-	5.3
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE					
Satisfaisant pour l'entreprise	93	6	1	-	5.2
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	73	26	1	-	5.4
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	82	16	2	-	5.0

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects
de la fourniture d'électricité
La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans
le paysage en général**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne (note sur 10)
ENSEMBLE	88	7	5	-	4.9
REGION					
Région parisienne	83	8	9	-	5.3
Nord-Est	91	8	1	-	4.6
Nord-Ouest	91	5	4	-	4.8
Sud-Ouest	94	3	3	-	4.2
Sud-Est, Méditerranée	84	9	5	2	5.3
SECTEUR D'ACTIVITE					
Agriculture (*)	92	7	1	-	5.0
Industrie	95	3	2	-	4.4
Btp / construction	95	3	2	-	4.0
Commerce	86	5	6	3	5.3
Services aux entreprises	88	8	4	-	4.9
Services aux particuliers	79	11	10	-	4.9
Hotellerie / restauration	84	10	6	-	5.2
Education / sante / social (*)	95	2	3	-	3.3
TAILLE					
0 salarié	93	3	4	-	4.5
1 à 2 salariés	83	9	6	2	5.3
3 à 5 salariés	80	18	2	-	5.2
6 à 9 salariés	87	7	6	-	5.3
10 à 19 salariés	75	18	7	-	5.6
20 à 49 salariés	74	11	12	3	5.5
CHIFFRE D'AFFAIRES					
Moins de 100 000 euros	89	4	7	-	4.6
Entre 100 000 et 500 000 euros	88	10	1	1	4.9
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	84	11	5	-	5.3
Plus de 2 000 000 euros	87	7	4	2	6.0
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE					
Oui	88	7	5	-	4.9
Non (*)	95	3	2	-	4.1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS					
Oui (*)	92	7	1	-	4.3
Non	88	7	5	-	4.9
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	78	4	7	11	5.1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	92	4	2	2	4.3
8 et 9	91	9	-	-	5.0
10	80	6	14	-	5.1
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins (*)	96	1	3	-	4.7
8 et 9	96	4	-	-	4.5
10	79	9	12	-	4.6
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE					
Satisfaisant pour l'entreprise	79	8	13	-	5.9
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	71	1	19	9	3.7
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	90	7	3	-	4.8

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

Question : Et plus particulièrement, concernant le gaz, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

- Récapitulatif : Moyenne (note sur 10) –

Base : entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit 32% de l'échantillon	Rappel Juin 2004	Rappel Novembre 2004	Rappel Juin 2005	Rappel Juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d'entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement (absence de coupures,...).....	8.2	8.1	8.4	8.4	7.6	8.3
• La rapidité d'intervention en cas de problème	7.9	7.8	7.5	7.8	6.7	7.7
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	7.6	6.2	7.5	7.5	6.5	7.1
• La clarté de la facture	7.4	7.1	7.5	7.3	6.7	6.8
• Le prix du gaz	5.6	5.3	4.8	4.6	4.8	4.8

Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

Question : Et plus particulièrement, concernant le gaz, sur une échelle de satisfaction allant de 0 à 10, où vous situez-vous pour chacun des éléments suivants, 0 signifiant que vous êtes très mécontent et 10 que vous êtes très satisfait ?

Base : entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit 32% de l'échantillon	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	TOTAL
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité et la sûreté de l'approvisionnement (absence de coupures,...)	25	47	28	-	100
• La rapidité d'intervention en cas de problème	32	41	18	9	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème	47	37	12	4	100
• La clarté de la facture	59	31	10	-	100
• Le prix du gaz	89	6	5	-	100

Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

La fiabilité et la sûreté de l’approvisionnement

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
ENSEMBLE	25	47	28	8.3
REGION				
Région parisienne	34	36	30	8.1
Nord-Est	15	53	32	8.6
Nord-Ouest	15	54	31	8.5
Sud-Ouest	43	26	31	8.0
Sud-Est, Méditerranée	20	68	12	8.2
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	26	49	25	8.6
Industrie	36	28	36	8.2
Btp / construction	50	48	2	7.5
Commerce	11	31	58	9.1
Services aux entreprises	11	67	22	8.4
Services aux particuliers	54	40	6	7.2
Hotellerie / restauration	32	31	37	8.5
Education / sante / social (*)	4	76	20	8.9
TAILLE				
0 salarié	24	50	26	8.3
1 à 2 salariés	52	24	24	7.7
3 à 5 salariés	7	60	33	8.8
6 à 9 salariés	24	43	33	8.1
10 à 19 salariés	19	44	37	8.3
20 à 49 salariés	14	50	36	8.6
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	31	47	22	8.0
Entre 100 000 et 500 000 euros	19	42	39	8.5
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	24	54	22	8.4
Plus de 2 000 000 euros	7	71	22	8.7
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE				
Oui	23	49	28	8.4
Non (*)	49	35	16	7.5
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	-	94	6	8.7
Non	24	47	29	8.3
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	48	48	4	7.6
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	45	39	16	8.0
8 et 9	27	61	12	7.9
10	-	21	79	9.8
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	67	23	10	6.9
8 et 9	20	76	4	8.0
10	-	21	79	9.8
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	23	74	3	7.9
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	2	56	42	9.0
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	27	44	29	8.3

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects
de la fourniture de gaz
La rapidité d'intervention en cas de problème**

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
ENSEMBLE	32	41	18	9	7.7
REGION					
Région parisienne	8	51	22	19	8.5
Nord-Est	32	35	28	5	7.8
Nord-Ouest	27	25	27	21	7.9
Sud-Ouest	43	50	7	-	7.4
Sud-Est, Méditerranée	52	43	1	4	7.2
SECTEUR D'ACTIVITE					
Agriculture (*)	25	49	26	-	7.4
Industrie	26	24	21	29	8.0
Btp / construction	39	51	10	-	7.9
Commerce	17	57	23	3	8.1
Services aux entreprises	28	45	12	15	7.7
Services aux particuliers	62	20	18	-	7.2
Hotellerie / restauration	37	30	24	9	7.9
Education / sante / social (*)	8	73	16	3	8.2
TAILLE					
0 salarié	29	42	18	11	7.9
1 à 2 salariés	36	35	20	9	7.8
3 à 5 salariés	34	44	19	3	7.2
6 à 9 salariés	36	49	9	6	7.4
10 à 19 salariés	40	33	17	10	7.4
20 à 49 salariés	35	30	22	13	7.7
CHIFFRE D'AFFAIRES					
Moins de 100 000 euros	34	42	13	11	7.6
Entre 100 000 et 500 000 euros	24	35	30	11	8.0
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	36	52	10	2	7.8
Plus de 2 000 000 euros	54	34	6	6	7.1
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE					
Oui	30	40	20	10	7.8
Non (*)	49	50	-	1	6.9
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS					
Oui (*)	11	89	-	-	8.4
Non	32	41	19	8	7.7
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	50	16	2	32	7.1
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	68	6	7	19	6.7
8 et 9	27	59	8	6	7.5
10	7	33	54	6	9.0
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins (*)	68	4	4	24	6.4
8 et 9	30	59	6	5	7.5
10	7	41	48	4	8.9
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE					
Satisfaisant pour l'entreprise	21	62	1	16	7.8
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	3	70	27	-	8.7
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	38	35	19	8	7.6

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

La compétence des interlocuteurs en cas de problème

	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(note sur 10)
ENSEMBLE	47	37	12	4	7.1
REGION					
Région parisienne	56	38	3	3	7.1
Nord-Est	46	30	19	5	7.3
Nord-Ouest	39	44	9	8	6.6
Sud-Ouest	51	24	25	-	7.2
Sud-Est, Méditerranée	44	53	1	2	7.3
SECTEUR D'ACTIVITE					
Agriculture (*)	51	36	13	-	7.0
Industrie	41	25	18	16	6.9
Btp / construction	41	49	10	-	6.9
Commerce	16	52	29	3	8.2
Services aux entreprises	52	36	9	3	7.0
Services aux particuliers	72	25	3	-	6.8
Hotellerie / restauration	41	46	7	6	7.3
Education / sante / social (*)	72	10	9	9	5.4
TAILLE					
0 salarié	51	35	12	2	7.1
1 à 2 salariés	47	32	12	9	7.3
3 à 5 salariés	38	46	14	2	7.1
6 à 9 salariés	46	42	6	6	6.9
10 à 19 salariés	35	44	11	10	7.1
20 à 49 salariés	28	43	23	6	7.9
CHIFFRE D'AFFAIRES					
Moins de 100 000 euros	50	27	17	6	7.0
Entre 100 000 et 500 000 euros	36	56	7	1	7.2
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	62	25	12	1	7.2
Plus de 2 000 000 euros	49	43	4	4	7.5
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE					
Oui	49	34	13	4	7.1
Non (*)	33	66	-	1	7.1
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS					
Oui (*)	19	81	-	-	7.0
Non	47	37	13	3	7.2
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	49	17	2	32	6.0
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE					
7 et moins	80	17	2	1	6.0
8 et 9	50	35	11	4	7.1
10	7	62	26	5	8.5
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ					
7 et moins (*)	87	10	2	1	5.6
8 et 9	54	40	1	5	6.9
10	6	52	38	4	8.8
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE					
Satisfaisant pour l'entreprise	8	78	1	13	7.9
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	35	23	42	-	8.2
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	53	34	10	3	6.9

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects
de la fourniture de gaz
La clarté de la facture**

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
ENSEMBLE	59	31	10	6.8
REGION				
Région parisienne	63	35	2	6.5
Nord-Est	66	20	14	6.7
Nord-Ouest	50	27	23	7.6
Sud-Ouest	53	38	9	6.6
Sud-Est, Méditerranée	60	37	3	6.9
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	64	23	13	7.0
Industrie	74	19	7	5.8
Btp / construction	52	36	12	5.9
Commerce	28	66	6	7.9
Services aux entreprises	65	30	5	6.7
Services aux particuliers	78	19	3	5.9
Hotellerie / restauration	45	16	39	7.6
Education / sante / social (*)	74	17	9	7.2
TAILLE				
0 salarié	59	34	7	6.7
1 à 2 salariés	68	17	15	6.7
3 à 5 salariés	51	32	17	7.2
6 à 9 salariés	73	17	10	6.4
10 à 19 salariés	43	42	15	7.6
20 à 49 salariés	45	35	20	7.5
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	58	41	1	6.3
Entre 100 000 et 500 000 euros	52	24	24	7.2
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	72	16	12	7.4
Plus de 2 000 000 euros	73	22	5	7.2
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ				
Oui	61	28	11	6.9
Non (*)	34	65	1	6.5
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	73	27	-	7.1
Non	58	31	11	6.9
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	78	18	4	5.9
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	84	16	-	6.2
8 et 9	60	32	8	6.8
10	32	42	26	7.6
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	91	9	-	5.8
8 et 9	64	30	6	6.6
10	27	48	25	7.9
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	29	68	3	7.3
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	41	58	1	7.0
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	64	23	13	6.8

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le degré de satisfaction détaillé concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

Le prix du gaz

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Moyenne (note sur 10)
ENSEMBLE	89	6	5	4.8
REGION				
Région parisienne	78	6	16	5.5
Nord-Est	94	3	3	4.1
Nord-Ouest	85	14	1	5.2
Sud-Ouest	94	6	-	4.8
Sud-Est, Méditerranée	98	1	1	4.5
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	89	11	-	5.2
Industrie	98	2	-	4.4
Btp / construction	95	5	-	5.1
Commerce	71	7	22	6.5
Services aux entreprises	97	1	2	4.0
Services aux particuliers	100	-	-	4.6
Hotellerie / restauration	74	24	2	5.8
Education / sante / social (*)	98	2	-	2.0
TAILLE				
0 salarié	91	4	5	4.6
1 à 2 salariés	90	5	5	4.5
3 à 5 salariés	85	13	2	5.6
6 à 9 salariés	87	13	-	5.5
10 à 19 salariés	85	9	6	4.9
20 à 49 salariés	85	7	8	5.0
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	100	-	-	3.9
Entre 100 000 et 500 000 euros	76	13	11	5.9
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	88	5	7	5.2
Plus de 2 000 000 euros	84	16	-	5.1
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE				
Oui	89	6	5	4.9
Non (*)	97	3	-	3.8
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	100	-	-	4.3
Non	89	6	5	4.8
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	98	-	2	4.5
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	99	1	-	4.7
8 et 9	97	2	1	4.5
10	62	20	18	5.7
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	99	1	-	4.2
8 et 9	98	2	-	4.6
10	70	15	15	5.7
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	86	13	1	5.2
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	100	-	-	4.9
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	88	6	6	4.7

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

- B -

Le jugement sur l'ouverture du marché de l'énergie

La connaissance de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz

Question : Nous allons parler du service du gaz et de l'électricité. Depuis 2004, les entreprises peuvent choisir leur fournisseur d'électricité et de gaz. Le saviez-vous ?

	Rappel Juin 2004	Rappel Novembre 2004	Rappel Juin 2005	Rappel Juin 2006	Rappel Janvier 2008	Ensemble des dirigeants d'entreprises
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• Oui	65	74	75	82	91	91
• Non	35	26	25	18	9	9
TOTAL	100	100	100	100	100	100

La connaissance de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz

	Oui (%)	Non (%)
ENSEMBLE	91	9
REGION		
Région parisienne	92	8
Nord-Est	95	5
Nord-Ouest	83	17
Sud-Ouest	89	11
Sud-Est, Méditerranée	96	4
SECTEUR D'ACTIVITE		
Agriculture (*)	100	-
Industrie	85	15
Btp / construction	82	18
Commerce	93	7
Services aux entreprises	91	9
Services aux particuliers	84	16
Hotellerie / restauration	91	9
Education / sante / social (*)	94	6
TAILLE		
0 salarié	90	10
1 à 2 salariés	91	9
3 à 5 salariés	97	3
6 à 9 salariés	92	8
10 à 19 salariés	95	5
20 à 49 salariés	96	4
CHIFFRE D'AFFAIRES		
Moins de 100 000 euros	86	14
Entre 100 000 et 500 000 euros	96	4
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	95	5
Plus de 2 000 000 euros	97	3
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS		
Oui (*)	82	18
Non	91	9
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	90	10
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE		
7 et moins	88	12
8 et 9	93	7
10	90	10
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ		
7 et moins (*)	92	8
8 et 9	90	10
10	94	6
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE		
Satisfaisant pour l'entreprise	86	14
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	100	-
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	91	9

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'existence de contacts avec des fournisseurs d'électricité ou de gaz

Question : Vous même, dans votre entreprise, avez-vous été contacté ou non ces derniers mois par des fournisseurs d'électricité ou de gaz autres qu'EDF et Gaz de France ?

	Rappel Juin 2004 (%)	Rappel Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble des dirigeants d'entreprises (%)
TOTAL Oui	4	14	26	42	33	26
• Oui, pour l'électricité	-	-	-	-	33	25
• Oui, pour le gaz	-	-	-	-	12	14
Non	96	86	74	58	67	74
TOTAL.....	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)

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

L'existence de contacts avec des fournisseurs d'électricité ou de gaz

	TOTAL Oui	Oui, pour l'électricité	Oui, pour le gaz	Non
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	26	25	14	74
REGION				
Région parisienne	35	32	22	65
Nord-Est	25	24	13	75
Nord-Ouest	27	26	14	73
Sud-Ouest	24	24	16	76
Sud-Est, Méditerranée	23	23	8	77
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	23	23	3	77
Industrie	21	21	16	79
Btp / construction	11	11	2	89
Commerce	50	49	33	50
Services aux entreprises	18	18	9	82
Services aux particuliers	29	23	22	71
Hotellerie / restauration	29	28	14	71
Education / sante / social (*)	10	10	5	90
TAILLE				
0 salarié	22	21	12	78
1 à 2 salariés	32	32	16	68
3 à 5 salariés	36	34	19	64
6 à 9 salariés	37	35	21	63
10 à 19 salariés	38	35	18	62
20 à 49 salariés	27	25	18	73
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	27	26	12	73
Entre 100 000 et 500 000 euros	24	24	16	76
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	28	26	16	72
Plus de 2 000 000 euros	36	36	15	64
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE				
Oui	28	27	15	72
Non (*)	7	7	4	93
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	37	31	36	63
Non	24	23	12	76
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	81	81	61	19
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	15	14	9	85
8 et 9	28	27	13	72
10	33	32	21	67
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	24	24	23	76
8 et 9	22	17	17	78
10	48	46	44	52
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	50	48	30	50
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	38	37	36	62
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	23	22	11	77

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

La comparaison des offres présentes sur le marché

Question : Avez-vous comparé les différentes offres présentes sur le marché en matière d'électricité ou de gaz ou avez-vous l'intention de le faire ?

	Rappel novembre 2004 (%)	Rappel juin 2005 (%)	Rappel juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble des Dirigeants d'entreprises (%)
TOTAL Oui	41	31	27	26	17
• Oui, pour l'électricité	-	-	-	24	16
• Oui, pour le gaz	-	-	-	12	6
Non	59	69	73	74	83
TOTAL.....	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)

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

La comparaison des offres présentes sur le marché

	TOTAL Oui (%)	Oui, pour l'électricité (%)	Oui, pour le gaz (%)	Non (%)
ENSEMBLE	17	16	6	83
REGION				
Région parisienne	17	16	8	83
Nord-Est	9	9	6	91
Nord-Ouest	18	18	4	82
Sud-Ouest	16	16	5	84
Sud-Est, Méditerranée	24	21	9	76
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	20	20	2	80
Industrie	29	29	9	71
Btp / construction	4	4	2	96
Commerce	26	26	8	74
Services aux entreprises	11	11	7	89
Services aux particuliers	21	13	12	79
Hotellerie / restauration	15	15	5	85
Education / sante / social (*)	11	11	6	89
TAILLE				
0 salarié	12	11	4	88
1 à 2 salariés	24	23	9	76
3 à 5 salariés	28	28	15	72
6 à 9 salariés	27	26	8	73
10 à 19 salariés	23	22	6	77
20 à 49 salariés	19	19	10	81
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	15	14	5	85
Entre 100 000 et 500 000 euros	15	15	4	85
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	31	31	19	69
Plus de 2 000 000 euros	17	16	11	83
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE				
Oui	18	17	7	82
Non (*)	11	11	2	89
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	57	57	46	43
Non	14	13	5	86
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	65	65	23	35
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	19	16	7	81
8 et 9	19	18	8	81
10	12	12	3	88
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	17	15	16	83
8 et 9	18	17	15	82
10	16	15	12	84
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	28	26	12	72
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	11	11	2	89
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	16	15	6	84

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'intention de changer de fournisseur d'électricité

Question : Avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité ?

	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble des dirigeants d'entreprises (%)
• Oui	3	3
• Non	94	94
• Vous avez déjà changé de fournisseur d'électricité	3	3
TOTAL	100	100

L'intention de changer de fournisseur d'électricité

	Oui (%)	Non (%)	Vous avez déjà changé de fournisseur d'électricité (%)
ENSEMBLE	3	94	3
REGION			
Région parisienne	6	92	2
Nord-Est	3	96	1
Nord-Ouest	-	93	7
Sud-Ouest	-	98	2
Sud-Est, Méditerranée	3	92	5
SECTEUR D'ACTIVITE			
Agriculture (*)	2	98	-
Industrie	7	79	14
Btp / construction	5	95	-
Commerce	2	90	8
Services aux entreprises	2	96	2
Services aux particuliers	1	99	-
Hotellerie / restauration	2	91	7
Education / sante / social (*)	-	98	2
TAILLE			
0 salarié	2	97	1
1 à 2 salariés	-	90	10
3 à 5 salariés	7	90	3
6 à 9 salariés	4	91	5
10 à 19 salariés	6	92	2
20 à 49 salariés	2	93	5
CHIFFRE D'AFFAIRES			
Moins de 100 000 euros	1	97	2
Entre 100 000 et 500 000 euros	2	92	6
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	11	85	4
Plus de 2 000 000 euros	5	94	1
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHE			
Oui	2	95	3
Non (*)	5	91	4
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE			
7 et moins	2	90	8
8 et 9	4	94	2
10	1	96	3
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ			
7 et moins (*)	1	93	6
8 et 9	1	95	4
10	4	94	2
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE			
Satisfaisant pour l'entreprise	6	80	14
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	1	90	9
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	2	96	2

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'intention de changer de fournisseur de gaz

Question : Avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz ?

Base : entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, soit 32% de l'échantillon	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble des Dirigeants d'entreprises (%)
• Oui	2	2
• Non	97	96
• Vous avez déjà changé de fournisseur de gaz	1	2
TOTAL.....	100	100

En raison de la faiblesse du nombre d'entreprises dont les locaux sont raccordés au gaz de ville, les résultats de cette question ne peuvent être ventilés

Le nouveau fournisseur choisi concernant l'électricité

Question : Quel fournisseur avez-vous choisi concernant l'électricité ?

- Question ouverte – réponses non suggérées -

Base : entreprises ayant changé de fournisseur d'électricité, soit 21 des entreprises	Rappel Janvier 2008 (en effectifs)	Nombre d'entreprises (en effectifs)
• Poweo	10	10
• Direct Energie SA	1	5
• Gaz de France	1	1
- Autres (<i>réponses non suggérées</i>)	3	5

En raison de la faiblesse du nombre d'entreprises ayant changé de fournisseur d'électricité, les résultats de cette question ne peuvent être ventilés

Le nouveau fournisseur choisi concernant le gaz

Question : Quel fournisseur avez-vous choisi concernant le gaz ?

- Question ouverte – réponses non suggérées -

Base : entreprises ayant changé de fournisseur de gaz, soit 9 entreprises	Nombre d'entreprises (en effectifs)
• Poweo	5
• EDF	2
• Altergaz	1
- Autres (<i>réponses non suggérées</i>)	1
TOTAL	100

En raison de la faiblesse du nombre d'entreprises ayant changé de fournisseur de gaz, les résultats de cette question ne peuvent être ventilés

Le bilan de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence

Question : Quel bilan tirez-vous de six ans d'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence ?

	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble des dirigeants d'entreprises (%)
• Satisfaisant pour votre entreprise	18	11	12	10
• Pas satisfaisant pour votre entreprise	2	3	1	5
• Ca n'a rien changé pour votre entreprise ...	78	86	87	85
- Ne se prononcent pas	2	-	-	-
TOTAL.....	100	100	100	100

Le bilan de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence

	Satisfaisant pour votre entreprise (%)	Pas satisfaisant pour votre entreprise (%)	Ca n'a rien changé pour votre entreprise (%)	Nsp (%)
ENSEMBLE	10	5	85	-
REGION				
Région parisienne	15	5	78	2
Nord-Est	8	4	88	-
Nord-Ouest	11	4	85	-
Sud-Ouest	6	10	84	-
Sud-Est, Méditerranée	11	2	87	-
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	3	-	97	-
Industrie	13	1	81	5
Btp / construction	14	7	79	-
Commerce	24	9	67	-
Services aux entreprises	5	5	90	-
Services aux particuliers	13	7	80	-
Hotellerie / restauration	8	2	90	-
Education / sante / social (*)	2	-	98	-
TAILLE				
0 salarié	9	6	84	1
1 à 2 salariés	14	3	83	-
3 à 5 salariés	15	1	84	-
6 à 9 salariés	10	1	89	-
10 à 19 salariés	11	2	87	-
20 à 49 salariés	6	5	89	-
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	12	6	82	-
Entre 100 000 et 500 000 euros	9	3	87	1
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	8	6	86	-
Plus de 2 000 000 euros	7	1	92	-
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ				
Oui	10	5	85	-
Non (*)	16	-	84	-
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	23	3	74	-
Non	9	4	87	-
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	42	11	47	-
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	7	3	90	-
8 et 9	11	6	82	1
10	12	3	85	-
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	10	3	82	5
8 et 9	12	7	81	-
10	5	20	75	-

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

La notoriété du tarif réglementé TRAM

Question : Un tarif transitoire a été mis en place pour permettre aux entreprises qui avaient souscrit une offre à prix de marché de revenir au tarif réglementé. Ce tarif s'appelle le Tartam. En avez-vous déjà entendu parler ?

	Ensemble des Dirigeants d'entreprises (%)
TOTAL Oui	16
• Oui, et vous savez assez précisément de quoi il s'agit	4
• Oui, mais vous n'en avez que vaguement entendu parler	12
Non, vous n'en avez pas entendu parler	84
TOTAL	100

La notoriété du tarif réglementé TRAM

	TOTAL Oui (%)	Oui, et vous savez assez précisément de quoi il s'agit (%)	Oui, mais vous n'en avez que vaguement entendu parler (%)	Non, vous n'en avez pas entendu parler (%)
ENSEMBLE	16	4	12	84
REGION				
Région parisienne	13	1	12	87
Nord-Est	19	7	12	81
Nord-Ouest	12	-	12	88
Sud-Ouest	12	7	5	88
Sud-Est, Méditerranée	20	4	16	80
SECTEUR D'ACTIVITE				
Agriculture (*)	13	2	11	87
Industrie	23	1	22	77
Btp / construction	3	-	3	97
Commerce	3	1	2	97
Services aux entreprises	29	8	21	71
Services aux particuliers	15	3	12	85
Hotellerie / restauration	13	8	5	87
Education / sante / social (*)	12	8	4	88
TAILLE				
0 salarié	17	3	14	83
1 à 2 salariés	15	4	11	85
3 à 5 salariés	13	8	5	87
6 à 9 salariés	12	4	8	88
10 à 19 salariés	8	3	5	92
20 à 49 salariés	22	3	19	78
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Moins de 100 000 euros	18	4	14	82
Entre 100 000 et 500 000 euros	12	4	8	88
Entre 500 000 et 2 000 000 euros	16	5	11	84
Plus de 2 000 000 euros	28	1	27	72
CONNAISSANCE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ				
Oui	17	4	13	83
Non (*)	3	-	3	97
INTENTION DE CHANGER DE FOURNISSEURS				
Oui (*)	25	-	25	75
Non	15	4	11	85
Déjà changé de fournisseur / en cours (*)	32	2	30	68
SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE				
7 et moins	10	3	7	90
8 et 9	15	3	12	85
10	22	6	16	78
SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ				
7 et moins (*)	21	10	11	79
8 et 9	18	1	17	82
10	11	5	6	89
BILAN DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ DE L'ENERGIE à LA CONCURRENCE				
Satisfaisant pour l'entreprise	24	2	22	76
Pas satisfaisant pour l'entreprise (*)	2	1	1	98
Ca n'a rien changé pour l'entreprise	15	4	11	85

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le maintien du tarif réglementé TRAM

Question : Selon vous, la France devrait-elle maintenir ce tarif, dit Tartam ?

Base : entreprises ayant déjà entendu parler du Tartam, soit 16% de l'échantillon	Ensemble des Dirigeants d'entreprises (%)
• Oui	85
• Non	15
TOTAL	100

En raison de la faiblesse du nombre d'entreprises ayant entendu parler du Tartam, les résultats de cette question ne peuvent être ventilés

