

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



*pour*



**Les Français et le nouveau paysage énergétique**  
**Vague 6**  
Résultats détaillés  
Le 19 mars 2010

## Sommaire

<b>- 1 - La méthodologie.....</b>	<b>1</b>
<b>- 2 - Les résultats de l'étude .....</b>	<b>3</b>
<b>- A - Le degré de satisfaction global et détaillé sur la fourniture de gaz et d'électricité.....</b>	<b>4</b>
L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité .....	5
Le jugement sur la nécessité d'enterrer le réseau .....	10
Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité .....	12
Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité .....	20
Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz .....	30
<b>- B - Le jugement sur l'ouverture du marché de l'énergie.....</b>	<b>39</b>
L'existence de contacts avec des fournisseurs d'électricité ou de gaz .....	40
Le fournisseur d'électricité par qui on a été sollicité.....	42
Le fournisseur de gaz par qui on a été sollicité.....	43
L'intention de changer de fournisseur d'électricité .....	44
L'intention de changer de fournisseur de gaz .....	46
Les raisons incitant à changer de fournisseur .....	48
L'adhésion à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix de marché.....	50
La notoriété du propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité en France.....	52
La notoriété de l'organisateur du service public de distribution d'électricité et de gaz .....	54
Le caractère prioritaire du projet d'enfouissement des lignes les plus fragiles.....	12

**- 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 :	<b>La FNCCR</b>
Echantillon	Echantillon de <b>863</b> personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.  La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 11 au 12 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 d'électricité

Question : En ce qui concerne l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous... ?

### - Récapitulatif : Souvent -

	Rappel Juin 2004 (%)	Rappel Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages .....	8	10	6	6	9	<b>11</b>
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves .....	6	10	6	7	8	<b>10</b>
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute .....	4	4	2	3	4	<b>5</b>

## L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité

Question : En ce qui concerne l'électricité, vous arrive-t-il de constater chez vous... ?

	Souvent (%)	Rarement (%)	Jamais (%)	TOTAL (%)
• Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages .....	11	34	55	100
• Des micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves .....	10	42	48	100
• Des pannes, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute .....	5	40	55	100

## L'expérience de dysfonctionnements dans la fourniture d'électricité

### Des variations de tension, c'est-à-dire des baisses d'éclairages

	Souvent	Rarement	Jamais	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>55</b>	<b>-</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	9	34	57	-
Femme .....	13	33	54	-
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>				
18 à 24 ans .....	7	25	68	-
25 à 34 ans .....	14	30	56	-
<b>35 ans et plus</b>				
35 à 49 ans .....	15	34	51	-
50 à 64 ans .....	12	39	49	-
65 ans et plus .....	7	34	58	1
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	18	41	41	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	8	30	62	-
Profession intermédiaire .....	15	28	57	-
Employé .....	11	26	63	-
Ouvrier .....	13	35	52	-
Retraité .....	8	36	56	-
Autre inactif (*) .....	14	38	48	-
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	11	29	60	-
Nord est .....	10	34	56	-
Nord ouest .....	15	35	49	1
Sud ouest .....	13	36	51	-
Sud est .....	9	34	57	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	17	40	43	-
Communes urbaines de province .....	9	32	59	-
Agglomération parisienne .....	11	28	61	-
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	13	31	56	-
Propriétaire .....	12	36	52	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	14	40	46	-
Immeuble collectif de petite taille.....	4	42	54	-
Immeuble collectif de taille moyenne.....	4	36	60	-
Immeuble collectif de grande taille.....	1	23	76	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	23	36	41	-
8 et 9 .....	10	37	53	-
10 .....	5	27	68	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	13	37	50	-
8 et 9 .....	10	31	59	-
10 .....	9	23	68	-

(\*) 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 micro-coupures, c'est-à-dire des coupures très brèves

	Souvent	Rarement	Jamais	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>10</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>-</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	9	44	47	-
Femme .....	11	40	49	-
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>				
18 à 24 ans .....	9	40	51	-
25 à 34 ans .....	14	26	60	-
<b>35 ans et plus</b>				
35 à 49 ans .....	13	45	42	-
50 à 64 ans .....	8	48	44	-
65 ans et plus .....	5	45	49	1
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	24	33	43	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	7	37	56	-
Profession intermédiaire .....	11	29	60	-
Employé .....	6	33	61	-
Ouvrier .....	17	43	40	-
Retraité .....	6	50	44	-
Autre inactif (*) .....	3	47	50	-
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	10	33	57	-
Nord est .....	8	47	45	-
Nord ouest .....	12	40	47	1
Sud ouest .....	12	42	46	-
Sud est .....	9	46	45	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	16	54	30	-
Communes urbaines de province .....	7	40	53	-
Agglomération parisienne .....	9	31	60	-
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	8	36	56	-
Propriétaire .....	11	46	43	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	11	53	36	-
Immeuble collectif de petite taille.....	8	32	60	-
Immeuble collectif de taille moyenne.....	3	35	62	-
Immeuble collectif de grande taille.....	2	29	69	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	22	41	37	-
8 et 9 .....	9	48	43	-
10 .....	3	33	64	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	12	42	46	-
8 et 9 .....	8	39	53	-
10 .....	5	33	62	-

(\*) 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, c'est-à-dire des coupures de plus de 1 minute

	Souvent	Rarement	Jamais	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>-</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	4	40	56	-
Femme .....	6	40	54	-
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>				
18 à 24 ans .....	4	36	60	-
25 à 34 ans .....	4	33	63	-
<b>35 ans et plus</b>				
35 à 49 ans .....	7	42	51	-
50 à 64 ans .....	4	46	50	-
65 ans et plus .....	4	39	56	1
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	6	37	57	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	6	35	59	-
Profession intermédiaire .....	5	34	61	-
Employé .....	-	39	61	-
Ouvrier .....	6	46	48	-
Retraité .....	4	42	54	-
Autre inactif (*) .....	12	36	52	-
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	6	33	61	-
Nord est .....	3	43	54	-
Nord ouest .....	5	43	51	1
Sud ouest .....	4	44	52	-
Sud est .....	5	38	57	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	8	48	44	-
Communes urbaines de province .....	3	39	58	-
Agglomération parisienne .....	5	33	62	-
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	4	36	60	-
Propriétaire .....	5	44	51	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	4	38	58	-
Immeuble collectif de petite taille.....	5	44	51	-
Immeuble collectif de taille moyenne.....	6	39	55	-
Immeuble collectif de grande taille.....	4	44	52	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	13	47	40	-
8 et 9 .....	3	47	50	-
10 .....	2	25	73	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	8	45	47	-
8 et 9 .....	4	36	60	-
10 .....	1	28	71	-

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

## Le jugement sur la nécessité d'enterrer le réseau

Question : En ce qui concerne le réseau électrique près de chez vous, estimez-vous ... ?

	Rappel Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Qu'il faudrait mener des travaux pour l'enterrer partout où c'est possible, pour des raisons d'esthétique et de sécurité, même au prix d'un surcoût <sup>1</sup> .....	68	51	51	58	<b>56</b>
• Qu'il est possible de laisser le réseau tel qu'il est aujourd'hui .....	31	48	49	41	<b>44</b>
- Ne se prononcent pas .....	1	1	-	1	-
<b>TOTAL</b> .....	100	100	100	100	<b>100</b>

<sup>1</sup> En novembre 2004 le libellé n'incluait pas la formule « même au prix d'un surcoût ».  
**Ifop pour la FNCCR** - Les Français et le nouveau paysage énergétique – Vague 6 – Mars 2010

## Le jugement sur la nécessité d'enterrer le réseau

	Qu'il faudrait mener des travaux pour l'enterrer partout où c'est possible, pour des raisons d'esthétique et de sécurité, même au prix d'un surcoût (%)	Qu'il est possible de laisser le réseau tel qu'il est aujourd'hui (%)	Nsp (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>56</b>	<b>44</b>	<b>-</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
Homme .....	59	40	1
Femme .....	53	47	-
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
<b>Moins de 35 ans</b>			
18 à 24 ans .....	29	70	1
25 à 34 ans .....	48	52	-
<b>35 ans et plus</b>			
35 à 49 ans .....	54	46	-
50 à 64 ans .....	68	31	1
65 ans et plus .....	66	34	-
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>			
Artisan ou commerçant (*) .....	61	39	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	46	54	-
Profession intermédiaire .....	55	44	1
Employé .....	44	56	-
Ouvrier .....	53	46	1
Retraité .....	64	36	-
Autre inactif (*) .....	51	49	-
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	45	54	1
Nord est .....	55	44	1
Nord ouest .....	57	42	1
Sud ouest .....	59	41	-
Sud est .....	61	39	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>			
Communes rurales .....	64	36	-
Communes urbaines de province .....	56	43	1
Agglomération parisienne .....	39	60	1
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>			
Locataire (ou colocataire) .....	59	40	1
Propriétaire .....	61	39	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>			
Maison .....	59	40	1
Immeuble collectif de petite taille .....	61	38	1
Immeuble collectif de taille moyenne .....	59	41	-
Immeuble collectif de grande taille .....	59	41	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>			
7 et moins .....	61	38	1
8 et 9 .....	55	45	-
10 .....	54	46	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>			
7 et moins .....	47	53	-
8 et 9 .....	55	44	1
10 .....	50	49	1

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

## Le caractère prioritaire du projet d'enfouissement des lignes les plus fragiles

Question : Aujourd'hui, il faudrait investir un milliard d'euros par an pendant 8 ans pour enfouir la majorité du réseau moyenne tension et résorber les lignes les plus fragiles du réseau basse tension. A l'heure actuelle, cet investissement qui serait à la charge des usagers vous paraît-il quelque chose de prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ?

	<b>Ensemble</b>
	(%)
• Prioritaire .....	<b>11</b>
• Important mais pas prioritaire .....	<b>50</b>
• Secondaire .....	<b>39</b>
TOTAL .....	<b>100</b>

## Le caractère prioritaire du projet d'enfouissement des lignes les plus fragiles

	Prioritaire (%)	Important mais pas prioritaire (%)	Secondaire (%)	Nsp (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>11</b>	<b>50</b>	<b>39</b>	<b>-</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	11	51	38	-
Femme .....	10	50	40	-
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>-</b>
18 à 24 ans .....	7	45	48	-
25 à 34 ans .....	7	50	43	-
<b>35 ans et plus</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>37</b>	<b>-</b>
35 à 49 ans .....	12	51	37	-
50 à 64 ans .....	8	57	35	-
65 ans et plus .....	15	46	38	1
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	10	54	36	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	4	62	34	-
Profession intermédiaire .....	8	50	42	-
Employé .....	15	46	39	-
Ouvrier .....	12	43	44	1
Retraité .....	12	52	36	-
Autre inactif (*) .....	14	42	44	-
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	8	50	41	1
Nord est .....	11	48	41	-
Nord ouest .....	9	52	39	-
Sud ouest .....	12	50	38	-
Sud est .....	11	52	36	1
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	9	57	34	-
Communes urbaines de province .....	12	48	40	-
Agglomération parisienne .....	7	49	43	1
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	13	47	40	-
Propriétaire .....	10	53	37	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	10	44	42	-
Immeuble collectif de petite taille .....	10	48	42	-
Immeuble collectif de taille moyenne .....	11	53	35	1
Immeuble collectif de grande taille .....	9	60	31	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	13	44	43	-
8 et 9 .....	10	53	36	1
10 .....	8	51	41	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	9	46	45	-
8 et 9 .....	13	50	36	1
10 .....	8	52	40	-

(\*) 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 Novembre 2004 (%)	Rappel Juin 2005 (%)	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	<b>Ensemble</b> (%)
• En nombre raisonnable.....	94	95	95	93	<b>93</b>
• Trop nombreuses .....	5	4	4	7	<b>7</b>
- Ne se prononcent pas .....	1	1	1	-	-
<b>TOTAL .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Le jugement sur le nombre de coupures d'électricité

	En nombre raisonnable	Trop nombreuses	Nsp
	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>93</b>	<b>7</b>	<b>-</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
Homme .....	93	7	-
Femme .....	93	7	-
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
<b>Moins de 35 ans</b>			
18 à 24 ans .....	97	3	-
25 à 34 ans .....	91	9	-
<b>35 ans et plus</b>			
35 à 49 ans .....	91	9	-
50 à 64 ans .....	93	7	-
65 ans et plus .....	95	5	-
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>			
Artisan ou commerçant (*) .....	83	17	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	95	4	1
Profession intermédiaire .....	93	7	-
Employé .....	98	2	-
Ouvrier .....	90	10	-
Retraité .....	95	5	-
Autre inactif (*) .....	92	8	-
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	93	6	1
Nord est .....	93	7	-
Nord ouest .....	94	6	-
Sud ouest .....	90	10	-
Sud est .....	93	7	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>			
Communes rurales .....	91	9	-
Communes urbaines de province .....	94	6	-
Agglomération parisienne .....	93	6	1
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>			
Locataire (ou colocataire) .....	91	9	-
Propriétaire .....	93	7	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>			
Maison .....	92	8	-
Immeuble collectif de petite taille.....	93	7	-
Immeuble collectif de taille moyenne.....	92	8	-
Immeuble collectif de grande taille.....	94	6	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>			
7 et moins .....	79	20	1
8 et 9 .....	97	3	-
10 .....	98	2	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>			
7 et moins .....	89	10	1
8 et 9 .....	96	4	-
10 .....	96	4	-

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

## Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité et de 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 (%)
• En ce qui concerne l'approvisionnement de votre foyer en électricité .....	8.4	8.1	8.4	8.3	8.3	<b>8.3</b>
• En ce qui concerne l'approvisionnement en gaz de votre foyer <sup>1</sup> .....	8.4	7.9	8.3	8.3	8.3	<b>8.2</b>
TOTAL.....	100	100	100	100	100	<b>100</b>

<sup>1</sup> La satisfaction concernant la fourniture de gaz a été évaluée uniquement auprès des personnes dont le logement est raccordé au gaz de ville, soit **53%** de l'échantillon

## Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité et de 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 (%)
• Approvisionnement de votre foyer en électricité .....	23	46	31	100
• Approvisionnement en gaz de votre foyer ....	24	41	35	100

## Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité et de gaz

### Approvisionnement de votre foyer en électricité

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne (Note sur 10)
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>23</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>8.3</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	21	46	33	8.4
Femme .....	24	47	29	8.3
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>8.0</b>
18 à 24 ans .....	33	41	26	8.0
25 à 34 ans .....	31	47	22	8.0
<b>35 ans et plus</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>8.5</b>
35 à 49 ans .....	22	44	34	8.4
50 à 64 ans .....	18	50	32	8.5
65 ans et plus .....	16	50	34	8.5
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	44	40	16	7.8
Profession libérale, cadre supérieur .....	19	42	39	8.7
Profession intermédiaire .....	16	43	41	8.7
Employé .....	21	49	30	8.4
Ouvrier .....	31	45	24	8.0
Retraité .....	18	52	30	8.4
Autre inactif (*) .....	32	32	36	8.2
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	23	41	36	8.4
Nord est .....	23	45	32	8.3
Nord ouest .....	24	50	26	8.3
Sud ouest .....	30	41	29	8.2
Sud est .....	18	51	31	8.4
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	25	50	25	8.2
Communes urbaines de province .....	22	46	32	8.4
Agglomération parisienne .....	24	41	35	8.4
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	26	42	32	8.2
Propriétaire .....	19	50	31	8.5
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	26	51	23	8.2
Immeuble collectif de petite taille .....	23	62	15	8.1
Immeuble collectif de taille moyenne .....	15	45	40	8.7
Immeuble collectif de grande taille .....	17	40	43	8.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	69	23	8	6.9
8 et 9 .....	13	81	6	8.2
10 .....	2	14	84	9.7

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

## Le degré de satisfaction globale concernant la fourniture d'électricité et de gaz

### Approvisionnement en gaz de votre foyer

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne (Note sur 10)
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>24</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>8.2</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	25	41	34	8.2
Femme .....	24	41	35	8.3
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>32</b>	<b>43</b>	<b>25</b>	<b>8.0</b>
18 à 24 ans .....	33	41	26	7.9
25 à 34 ans .....	30	45	25	8.0
<b>35 ans et plus</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>8.4</b>
35 à 49 ans .....	21	36	43	8.5
50 à 64 ans .....	17	43	40	8.5
65 ans et plus .....	23	42	35	8.2
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	35	36	29	8.1
Profession libérale, cadre supérieur .....	20	38	42	8.6
Profession intermédiaire .....	20	35	45	8.6
Employé .....	25	45	30	8.3
Ouvrier .....	24	43	33	8.1
Retraité .....	26	42	32	8.1
Autre inactif (*) .....	26	42	32	8.0
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	18	43	39	8.4
Nord est .....	22	44	34	8.4
Nord ouest .....	25	47	28	8.1
Sud ouest .....	37	33	30	7.9
Sud est .....	27	34	39	8.2
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	39	29	32	7.7
Communes urbaines de province .....	23	43	34	8.3
Agglomération parisienne .....	21	41	38	8.3
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	26	39	35	8.2
Propriétaire .....	21	41	38	8.4
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	28	41	31	8.1
Immeuble collectif de petite taille .....	24	58	16	8.1
Immeuble collectif de taille moyenne .....	13	47	40	8.6
Immeuble collectif de grande taille .....	16	40	44	8.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	74	24	2	6.4
8 et 9 .....	13	76	11	8.2
10 .....	6	7	87	9.6

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

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

Question : Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en 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 (%)
• La fiabilité et la sûreté du réseau (absence de coupures, de chute de tension) .....	8.2	8.1	8.1	8.0	7.9	<b>7.8</b>
• La clarté de la facture .....	7.4	7.5	7.3	7.4	7.3	<b>7.3</b>
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes .....	7.3	7.2	7.5	7.3	7.0	<b>7.1</b>
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème .....	7.3	7.4	7.5	7.3	6.9	<b>6.9</b>
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune .....	NP	NP	6.2	6.0	5.8	<b>5.8</b>
• Le prix global de l'électricité .....	5.7	5.4	5.5	5.4	5.5	<b>5.7</b>
• Le prix de l'abonnement .....	5.0	5.1	5.1	5.0	5.2	<b>5.6</b>
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général .....	NP	NP	5.5	5.4	5.3	<b>5.4</b>

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

**Question :** Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en 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 du réseau (absence de coupures, de chute de tension) .....	35	44	21	-	100
• La clarté de la facture .....	46	38	16	-	100
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes .....	52	33	13	2	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème .....	53	32	13	2	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage de votre commune .....	74	18	8	-	100
• Le prix global de l'électricité .....	81	15	4	-	100
• La qualité esthétique et l'intégration des poteaux et des lignes dans le paysage en général .....	82	13	5	-	100
• Le prix de l'abonnement .....	82	13	4	1	100

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

### La fiabilité et la sûreté du réseau

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne (Note sur 10)
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>35</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>7.8</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	32	44	24	7.9
Femme .....	37	45	18	7.7
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>7.4</b>
18 à 24 ans .....	55	34	11	7.2
25 à 34 ans .....	36	46	18	7.6
<b>35 ans et plus</b>	<b>31</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>7.9</b>
35 à 49 ans .....	29	46	25	7.9
50 à 64 ans .....	33	45	22	7.9
65 ans et plus .....	30	47	23	8.0
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	44	45	11	7.4
Profession libérale, cadre supérieur .....	28	51	21	8.0
Profession intermédiaire .....	33	36	31	8.1
Employé .....	32	48	20	7.7
Ouvrier .....	39	43	18	7.6
Retraité .....	31	49	20	7.9
Autre inactif (*) .....	52	26	22	7.2
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	31	47	22	8.0
Nord est .....	37	40	23	7.7
Nord ouest .....	32	47	21	7.8
Sud ouest .....	44	33	23	7.6
Sud est .....	34	50	16	7.7
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	38	48	14	7.6
Communes urbaines de province .....	34	43	23	7.8
Agglomération parisienne .....	30	47	23	8.0
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	35	39	26	7.8
Propriétaire .....	30	49	21	7.9
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	33	46	21	7.8
Immeuble collectif de petite taille .....	32	41	27	7.9
Immeuble collectif de taille moyenne .....	39	44	17	7.6
Immeuble collectif de grande taille .....	27	53	20	8.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	72	24	4	6.4
8 et 9 .....	31	62	7	7.7
10 .....	12	33	55	9.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	63	32	5	6.8
8 et 9 .....	38	50	12	7.7
10 .....	18	35	47	8.7

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

## Le degré de satisfaction détaillée 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) (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>7.3</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	45	38	17	-	7.3
Femme .....	47	38	14	1	7.3
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>					
18 à 24 ans .....	75	18	7	-	6.2
25 à 34 ans .....	63	25	11	1	6.6
<b>35 ans et plus</b>					
35 à 49 ans .....	39	46	15	-	7.5
50 à 64 ans .....	37	43	20	-	7.7
65 ans et plus .....	34	44	21	1	7.7
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	61	27	12	-	6.7
Profession libérale, cadre supérieur .....	48	40	10	2	7.4
Profession intermédiaire .....	50	33	17	-	7.2
Employé .....	45	38	17	-	7.3
Ouvrier .....	48	40	12	-	7.1
Retraité .....	39	42	18	1	7.6
Autre inactif (*) .....	52	29	19	-	7.0
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	44	41	15	-	7.4
Nord est .....	44	37	18	1	7.4
Nord ouest .....	47	38	15	-	7.3
Sud ouest .....	42	44	14	-	7.4
Sud est .....	49	35	15	1	7.0
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	46	40	14	-	7.4
Communes urbaines de province .....	46	37	16	1	7.3
Agglomération parisienne .....	45	41	14	-	7.4
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	47	34	19	-	7.3
Propriétaire .....	39	44	16	1	7.6
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	46	35	19	-	7.3
Immeuble collectif de petite taille .....	44	41	15	-	7.4
Immeuble collectif de taille moyenne .....	38	46	15	1	7.6
Immeuble collectif de grande taille .....	40	44	16	-	7.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	69	28	3	-	6.2
8 et 9 .....	45	49	6	-	7.3
10 .....	31	30	38	1	8.2
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	76	21	3	-	6.2
8 et 9 .....	51	43	6	-	7.2
10 .....	33	30	37	-	8.0

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

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

### La rapidité d'intervention en cas de problèmes

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>7.1</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	47	38	14	1	7.2
Femme .....	55	30	12	3	7.0
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>71</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6.1</b>
18 à 24 ans .....	78	15	6	1	5.8
25 à 34 ans .....	67	23	8	2	6.3
<b>35 ans et plus</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>7.5</b>
35 à 49 ans .....	47	35	16	2	7.5
50 à 64 ans .....	49	37	13	1	7.2
65 ans et plus .....	34	46	16	4	7.7
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	67	26	4	3	6.7
Profession libérale, cadre supérieur .....	60	26	12	2	7.1
Profession intermédiaire .....	46	33	17	4	7.2
Employé .....	58	31	11	-	6.7
Ouvrier .....	63	22	13	2	6.7
Retraité .....	40	45	13	2	7.5
Autre inactif (*) .....	56	25	19	-	6.6
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	55	29	13	3	7.1
Nord est .....	50	34	16	-	7.2
Nord ouest .....	51	34	12	3	7.2
Sud ouest .....	51	30	17	2	6.9
Sud est .....	50	37	10	3	6.8
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	51	38	11	-	7.2
Communes urbaines de province .....	50	33	14	3	7.0
Agglomération parisienne .....	59	28	11	2	7.0
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	52	31	15	2	7.0
Propriétaire .....	46	39	13	2	7.4
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	49	34	15	2	7.0
Immeuble collectif de petite taille .....	45	38	14	3	7.3
Immeuble collectif de taille moyenne .....	48	40	10	2	7.2
Immeuble collectif de grande taille .....	50	34	13	3	7.3
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	79	15	4	2	5.7
8 et 9 .....	52	42	4	2	7.1
10 .....	31	34	33	2	8.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	72	20	5	3	5.9
8 et 9 .....	57	36	4	3	6.8
10 .....	37	29	31	3	7.9

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

## Le degré de satisfaction détaillée 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)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>6.9</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	54	31	14	1	6.8
Femme .....	52	34	12	2	6.9
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>70</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6.0</b>
18 à 24 ans .....	77	12	9	2	5.7
25 à 34 ans .....	64	26	7	3	6.3
<b>35 ans et plus</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>7.2</b>
35 à 49 ans .....	50	38	11	1	7.1
50 à 64 ans .....	49	36	15	-	7.1
65 ans et plus .....	41	37	19	3	7.4
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	78	12	10	-	6.4
Profession libérale, cadre supérieur .....	55	33	11	1	6.8
Profession intermédiaire .....	54	30	12	4	6.7
Employé .....	52	38	9	1	6.5
Ouvrier .....	59	30	10	1	6.7
Retraité .....	45	37	16	2	7.2
Autre inactif (*) .....	59	20	21	-	6.5
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	54	31	12	3	6.7
Nord est .....	52	32	16	-	7.0
Nord ouest .....	54	35	9	2	7.0
Sud ouest .....	61	22	14	3	6.5
Sud est .....	50	36	13	1	6.8
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	56	34	10	-	6.9
Communes urbaines de province .....	52	32	14	2	6.9
Agglomération parisienne .....	54	32	12	2	6.6
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	50	32	17	1	7.0
Propriétaire .....	50	37	12	1	7.1
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	43	38	17	2	7.0
Immeuble collectif de petite taille .....	53	31	14	2	6.9
Immeuble collectif de taille moyenne .....	60	33	6	1	7.0
Immeuble collectif de grande taille .....	47	39	12	2	7.1
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	79	17	2	2	5.4
8 et 9 .....	53	40	5	2	6.9
10 .....	35	32	32	1	7.8
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	69	25	3	3	5.9
8 et 9 .....	60	35	4	1	6.5
10 .....	43	27	27	3	7.4

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

### La qualité des poteaux et des lignes de la commune

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>74</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>5.8</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	74	17	9	5.8
Femme .....	74	18	8	5.8
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>5.6</b>
18 à 24 ans .....	81	11	8	5.4
25 à 34 ans .....	79	12	9	5.8
<b>35 ans et plus</b>	<b>72</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>5.8</b>
35 à 49 ans .....	74	20	6	5.8
50 à 64 ans .....	70	19	11	5.9
65 ans et plus .....	70	22	8	5.9
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	80	16	4	5.3
Profession libérale, cadre supérieur .....	69	18	13	6.3
Profession intermédiaire .....	79	14	7	5.6
Employé .....	75	16	9	5.9
Ouvrier .....	75	17	8	5.6
Retraité .....	73	21	6	5.8
Autre inactif (*) .....	64	17	19	6.3
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	71	19	10	6.2
Nord est .....	73	18	9	5.9
Nord ouest .....	74	18	8	5.9
Sud ouest .....	75	17	8	5.5
Sud est .....	78	16	6	5.3
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	76	16	8	5.4
Communes urbaines de province .....	74	18	8	5.8
Agglomération parisienne .....	69	19	12	6.3
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	67	21	12	6.2
Propriétaire .....	75	18	7	5.7
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	70	19	11	5.9
Immeuble collectif de petite taille .....	75	21	4	5.7
Immeuble collectif de taille moyenne .....	79	13	8	5.7
Immeuble collectif de grande taille .....	73	19	8	5.9
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	88	8	4	4.8
8 et 9 .....	79	19	2	5.7
10 .....	57	23	20	6.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	88	11	1	5.2
8 et 9 .....	83	15	2	5.7
10 .....	53	25	22	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 détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture d'électricité

### Le prix global de l'électricité

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	<b>Moyenne</b>  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>81</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>5.7</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	79	16	5	-	5.8
Femme .....	81	15	4	-	5.6
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>82</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>5.5</b>
18 à 24 ans .....	81	13	5	1	5.4
25 à 34 ans .....	82	13	5	-	5.6
<b>35 ans et plus</b>	<b>80</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>5.8</b>
35 à 49 ans .....	82	15	3	-	5.5
50 à 64 ans .....	78	17	4	1	5.9
65 ans et plus .....	78	17	5	-	5.9
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	97	3	-	-	4.4
Profession libérale, cadre supérieur .....	84	13	2	1	5.6
Profession intermédiaire .....	78	17	5	-	5.8
Employé .....	76	17	6	1	5.7
Ouvrier .....	81	14	5	-	5.7
Retraité .....	78	17	4	1	5.9
Autre inactif (*) .....	72	18	10	-	5.6
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	79	17	4	-	5.9
Nord est .....	81	14	5	-	5.8
Nord ouest .....	81	15	4	-	5.8
Sud ouest .....	84	14	2	-	5.2
Sud est .....	79	16	4	1	5.6
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	79	18	3	-	5.7
Communes urbaines de province .....	81	13	5	1	5.6
Agglomération parisienne .....	79	18	3	-	5.9
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	75	18	7	-	5.8
Propriétaire .....	83	14	3	-	5.8
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	77	17	6	-	5.7
Immeuble collectif de petite taille .....	79	17	4	-	5.7
Immeuble collectif de taille moyenne .....	82	14	3	1	5.7
Immeuble collectif de grande taille .....	84	14	2	-	5.8
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	91	7	1	1	4.6
8 et 9 .....	84	16	-	-	5.8
10 .....	66	20	13	1	6.4
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	88	11	1	-	5.1
8 et 9 .....	81	16	2	1	5.7
10 .....	74	14	12	-	6.0

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

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

### Le prix de l'abonnement

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>82</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5.6</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	82	12	5	1	5.5
Femme .....	81	14	4	1	5.6
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>82</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5.7</b>
18 à 24 ans .....	83	10	5	2	5.6
25 à 34 ans .....	82	13	4	1	5.7
<b>35 ans et plus</b>	<b>81</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5.5</b>
35 à 49 ans .....	82	14	4	-	5.4
50 à 64 ans .....	79	17	3	1	5.6
65 ans et plus .....	84	11	5	-	5.5
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	94	6	-	-	5.1
Profession libérale, cadre supérieur .....	82	15	2	1	5.7
Profession intermédiaire .....	81	14	5	-	5.6
Employé .....	78	13	7	2	5.5
Ouvrier .....	79	16	4	1	5.7
Retraité .....	83	12	4	1	5.5
Autre inactif (*) .....	72	15	11	2	6.2
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	78	17	5	-	5.9
Nord est .....	83	11	5	1	5.6
Nord ouest .....	80	16	3	1	5.6
Sud ouest .....	86	10	4	-	5.1
Sud est .....	82	12	5	1	5.4
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	84	13	3	-	5.5
Communes urbaines de province .....	82	12	5	1	5.5
Agglomération parisienne .....	77	17	6	-	6.0
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	75	16	8	1	5.8
Propriétaire .....	84	13	3	-	5.5
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	77	15	8	-	5.6
Immeuble collectif de petite taille .....	80	17	2	1	5.6
Immeuble collectif de taille moyenne .....	86	8	5	1	5.5
Immeuble collectif de grande taille .....	85	14	1	-	5.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	91	6	2	1	4.8
8 et 9 .....	86	13	-	1	5.5
10 .....	68	19	12	1	6.2
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	91	8	1	-	5.0
8 et 9 .....	84	12	2	2	5.6
10 .....	71	18	11	-	6.0

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

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

### La qualité des poteaux et des lignes en général

	7 et moins	8 et 9	10	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>82</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>5.4</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	83	12	5	5.3
Femme .....	81	14	5	5.5
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>87</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5.2</b>
18 à 24 ans .....	84	12	4	5.2
25 à 34 ans .....	88	6	6	5.3
<b>35 ans et plus</b>	<b>80</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>
35 à 49 ans .....	84	11	5	5.4
50 à 64 ans .....	80	16	4	5.5
65 ans et plus .....	76	19	5	5.5
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	87	13	-	5.1
Profession libérale, cadre supérieur .....	89	8	3	5.3
Profession intermédiaire .....	89	8	3	5.2
Employé .....	81	12	7	5.6
Ouvrier .....	81	11	8	5.5
Retraité .....	79	17	4	5.5
Autre inactif (*) .....	66	24	10	5.8
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	81	12	7	5.6
Nord est .....	79	15	6	5.6
Nord ouest .....	82	14	4	5.5
Sud ouest .....	81	15	4	5.3
Sud est .....	87	10	3	5.0
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	84	12	4	5.1
Communes urbaines de province .....	81	14	5	5.5
Agglomération parisienne .....	81	11	8	5.7
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	79	12	9	5.7
Propriétaire .....	82	14	4	5.3
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	76	16	8	5.7
Immeuble collectif de petite taille .....	81	12	7	5.4
Immeuble collectif de taille moyenne .....	85	11	4	5.3
Immeuble collectif de grande taille .....	87	12	1	5.2
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	91	7	2	4.7
8 et 9 .....	86	13	1	5.4
10 .....	71	17	12	5.9
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	87	12	1	5.1
8 et 9 .....	88	11	1	5.3
10 .....	69	19	12	6.0

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

## Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

**Question :** Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en 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) –

<b>Base :</b> personnes dont le logement est raccordé au gaz de ville, soit <b>53%</b> de l'échantillon	Rappel Juin 2004  (%)	Rappel Novembre 2004  (%)	Rappel Juin 2005  (%)	Rappel Juin 2006  (%)	Rappel Janvier 2008  (%)	<b>Ensemble</b>  (%)
• La fiabilité de l'approvisionnement (absence de coupures) .....	8.4	8.1	8.3	8.5	8.1	<b>7.9</b>
• La sûreté du réseau .....	8.3	8.0	7.7	7.7	7.6	<b>7.6</b>
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes .....	7.8	7.6	7.6	7.6	7.3	<b>7.1</b>
• La clarté de la facture .....	7.5	7.3	7.1	7.2	7.1	<b>7.0</b>
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème .....	7.5	7.4	7.4	7.6	7.1	<b>6.8</b>
• Le prix de l'abonnement .....	5.7	5.1	5.2	4.9	5.4	<b>5.5</b>
• Le prix global du gaz .....	6.2	5.4	5.3	4.7	5.1	<b>5.3</b>
<b>TOTAL</b> .....	100	100	100	100	100	<b>100</b>

## Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

**Question :** Et plus particulièrement, concernant votre fourniture en 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 ?

<b>Base :</b> personnes dont le logement est raccordé au gaz de ville, soit <b>53%</b> de l'échantillon	7 et moins	8 et 9	10	Nsp	TOTAL
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La fiabilité de l'approvisionnement (absence de coupures) .....	33	41	25	1	100
• La sûreté du réseau .....	41	41	17	1	100
• La rapidité d'intervention en cas de problèmes .....	49	34	15	2	100
• La clarté de la facture .....	56	29	14	1	100
• La compétence des interlocuteurs en cas de problème .....	55	29	13	3	100
• Le prix de l'abonnement .....	82	11	5	2	100
• Le prix global du gaz .....	84	11	4	1	100

## Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### La fiabilité de l’approvisionnement

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>33</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>7.9</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	32	39	28	1	7.9
Femme .....	35	42	23	-	7.9
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>7.4</b>
18 à 24 ans .....	52	38	10	-	7.3
25 à 34 ans .....	43	39	18	-	7.6
<b>35 ans et plus</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>8.2</b>
35 à 49 ans .....	23	40	36	1	8.3
50 à 64 ans .....	27	42	30	1	8.1
65 ans et plus .....	27	44	27	2	8.1
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	55	23	17	5	7.1
Profession libérale, cadre supérieur .....	24	41	35	-	8.5
Profession intermédiaire .....	32	34	32	2	8.1
Employé .....	32	42	26	-	7.8
Ouvrier .....	40	38	22	-	7.7
Retraité .....	30	46	23	1	8.0
Autre inactif (*) .....	23	59	18	-	8.1
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	26	49	25	-	8.3
Nord est .....	36	38	26	-	7.9
Nord ouest .....	36	37	27	-	7.9
Sud ouest .....	32	38	24	6	7.8
Sud est .....	37	39	23	1	7.7
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	50	28	22	-	7.2
Communes urbaines de province .....	33	40	26	1	7.9
Agglomération parisienne .....	27	49	24	-	8.2
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	38	35	27	-	7.8
Propriétaire .....	24	44	31	1	8.2
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	35	39	25	1	7.7
Immeuble collectif de petite taille .....	30	37	33	-	8.2
Immeuble collectif de taille moyenne .....	32	46	19	3	7.8
Immeuble collectif de grande taille .....	22	44	33	1	8.5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	67	24	9	-	6.5
8 et 9 .....	34	55	9	2	7.7
10 .....	9	33	57	1	9.1
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	71	21	6	2	6.3
8 et 9 .....	32	59	9	-	7.8
10 .....	9	32	58	1	9.2

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

## Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### La sûreté du réseau

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>7.6</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	39	40	20	1	7.6
Femme .....	42	42	15	1	7.6
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>					
18 à 24 ans .....	49	42	9	-	7.3
25 à 34 ans .....	56	35	9	-	7.2
<b>35 ans et plus</b>					
35 à 49 ans .....	33	43	23	1	7.8
50 à 64 ans .....	31	44	23	2	7.8
65 ans et plus .....	39	40	20	1	7.7
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	60	35	-	5	6.8
Profession libérale, cadre supérieur .....	35	47	16	2	8.0
Profession intermédiaire .....	40	40	20	-	7.6
Employé .....	43	38	19	-	7.6
Ouvrier .....	41	44	15	-	7.5
Retraité .....	38	41	20	1	7.7
Autre inactif (*) .....	44	34	22	-	7.6
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	39	48	12	1	7.7
Nord est .....	45	36	19	-	7.4
Nord ouest .....	40	45	15	-	7.6
Sud ouest .....	37	35	26	2	7.6
Sud est .....	42	37	19	2	7.6
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	44	32	24	-	7.4
Communes urbaines de province .....	40	41	18	1	7.6
Agglomération parisienne .....	41	46	12	1	7.7
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	45	38	17	-	7.5
Propriétaire .....	35	43	21	1	7.8
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	42	37	20	1	7.4
Immeuble collectif de petite taille .....	39	43	18	-	7.9
Immeuble collectif de taille moyenne .....	43	38	17	2	7.4
Immeuble collectif de grande taille .....	34	46	19	1	7.8
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	65	32	2	1	6.3
8 et 9 .....	46	48	5	1	7.4
10 .....	19	37	44	-	8.7
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	71	26	2	1	6.1
8 et 9 .....	44	49	6	1	7.5
10 .....	16	42	41	1	8.7

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

## Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### La rapidité d'intervention en cas de problèmes

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>7.1</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	49	32	17	2	7.1
Femme .....	49	36	12	3	7.1
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>69</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6.2</b>
18 à 24 ans .....	75	21	3	1	6.0
25 à 34 ans .....	64	24	8	4	6.4
<b>35 ans et plus</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>7.6</b>
35 à 49 ans .....	38	37	23	2	7.7
50 à 64 ans .....	35	45	20	-	7.7
65 ans et plus .....	37	42	16	5	7.5
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	77	18	-	5	6.0
Profession libérale, cadre supérieur .....	43	45	9	3	7.4
Profession intermédiaire .....	46	28	20	6	7.2
Employé .....	46	38	16	-	7.0
Ouvrier .....	63	21	16	-	6.8
Retraité .....	38	44	14	4	7.5
Autre inactif (*) .....	43	30	27	-	7.0
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	50	35	13	2	7.1
Nord est .....	47	38	14	1	7.3
Nord ouest .....	47	34	15	4	7.1
Sud ouest .....	45	32	18	5	6.9
Sud est .....	52	30	16	2	7.0
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	53	27	20	-	7.2
Communes urbaines de province .....	46	36	15	3	7.1
Agglomération parisienne .....	53	32	13	2	7.1
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	47	28	23	2	7.4
Propriétaire .....	40	43	15	2	7.4
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	44	33	20	3	7.2
Immeuble collectif de petite taille .....	40	43	15	2	7.5
Immeuble collectif de taille moyenne .....	54	29	14	3	7.0
Immeuble collectif de grande taille .....	39	42	16	3	7.6
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	73	15	9	3	5.8
8 et 9 .....	51	42	4	3	7.1
10 .....	29	37	32	2	8.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	75	15	6	4	5.7
8 et 9 .....	51	43	5	1	7.1
10 .....	27	38	32	3	8.2

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

## Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### La clarté de la facture

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>56</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>7.0</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	56	28	15	1	6.9
Femme .....	55	30	13	2	7.0
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>73</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6.4</b>
18 à 24 ans .....	75	20	4	1	6.3
25 à 34 ans .....	70	16	12	2	6.5
<b>35 ans et plus</b>	<b>46</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>7.3</b>
35 à 49 ans .....	56	26	17	1	7.0
50 à 64 ans .....	42	36	20	2	7.5
65 ans et plus .....	37	46	16	1	7.4
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	54	29	12	5	6.8
Profession libérale, cadre supérieur .....	54	34	12	-	7.2
Profession intermédiaire .....	64	23	11	2	6.5
Employé .....	56	23	21	-	6.9
Ouvrier .....	65	20	14	1	6.8
Retraité .....	45	38	15	2	7.2
Autre inactif (*) .....	50	39	11	-	7.1
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	54	32	13	1	7.2
Nord est .....	54	28	18	-	7.2
Nord ouest .....	62	23	12	3	6.7
Sud ouest .....	46	39	13	2	6.9
Sud est .....	58	27	14	1	6.7
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	56	27	12	5	6.7
Communes urbaines de province .....	56	28	15	1	6.9
Agglomération parisienne .....	54	32	13	1	7.2
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	53	30	17	-	7.1
Propriétaire .....	50	33	16	1	7.1
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	47	35	17	1	7.1
Immeuble collectif de petite taille .....	56	23	19	2	7.2
Immeuble collectif de taille moyenne .....	61	22	15	2	6.8
Immeuble collectif de grande taille .....	49	38	12	1	7.2
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	81	15	4	-	5.6
8 et 9 .....	56	38	4	2	6.9
10 .....	37	27	34	2	8.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	81	16	2	1	5.6
8 et 9 .....	58	36	5	1	6.9
10 .....	35	30	33	2	8.0

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

## Le degré de satisfaction détaillée 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)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>55</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>6.8</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	53	31	13	3	6.9
Femme .....	56	28	13	3	6.8
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>71</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6.2</b>
18 à 24 ans .....	80	15	4	1	5.9
25 à 34 ans .....	62	25	8	5	6.4
<b>35 ans et plus</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>7.2</b>
35 à 49 ans .....	47	37	14	2	7.0
50 à 64 ans .....	47	32	20	1	7.4
65 ans et plus .....	42	35	16	7	7.4
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	63	26	6	5	6.1
Profession libérale, cadre supérieur .....	48	41	8	3	7.2
Profession intermédiaire .....	51	32	11	6	6.8
Employé .....	53	34	13	-	6.7
Ouvrier .....	69	17	14	-	6.7
Retraité .....	49	32	14	5	7.1
Autre inactif (*) .....	44	25	31	-	7.1
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	52	33	11	4	6.9
Nord est .....	54	30	14	2	7.0
Nord ouest .....	53	34	10	3	6.9
Sud ouest .....	53	20	22	5	6.6
Sud est .....	60	26	12	2	6.6
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	54	28	18	-	7.0
Communes urbaines de province .....	55	30	12	3	6.8
Agglomération parisienne .....	54	29	12	5	6.9
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	48	32	17	3	7.1
Propriétaire .....	50	33	14	3	7.1
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	51	29	16	4	6.8
Immeuble collectif de petite taille .....	49	36	13	2	7.0
Immeuble collectif de taille moyenne .....	52	32	11	5	7.1
Immeuble collectif de grande taille .....	47	36	14	3	7.2
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	82	12	2	4	5.4
8 et 9 .....	56	37	4	3	6.8
10 .....	34	32	32	2	7.9
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	81	12	3	4	5.4
8 et 9 .....	57	37	4	2	6.7
10 .....	33	34	30	3	8.0

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

## Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### Le prix de l'abonnement

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>82</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5.5</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	84	9	5	2	5.4
Femme .....	81	12	5	2	5.6
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5.7</b>
18 à 24 ans .....	82	10	6	2	5.8
25 à 34 ans .....	84	10	6	-	5.6
<b>35 ans et plus</b>	<b>83</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5.4</b>
35 à 49 ans .....	86	10	2	2	5.1
50 à 64 ans .....	78	13	7	2	5.6
65 ans et plus .....	81	12	4	3	5.6
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	95	-	-	5	5.3
Profession libérale, cadre supérieur .....	86	10	2	2	5.4
Profession intermédiaire .....	92	3	3	2	5.1
Employé .....	66	18	14	2	5.8
Ouvrier .....	84	12	3	1	5.6
Retraité .....	83	11	3	3	5.5
Autre inactif (*) .....	59	20	21	-	6.5
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	79	14	6	1	6.0
Nord est .....	80	12	6	2	5.6
Nord ouest .....	89	4	5	2	5.4
Sud ouest .....	80	16	-	4	4.9
Sud est .....	83	10	5	2	5.2
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	78	11	8	3	5.5
Communes urbaines de province .....	84	10	4	2	5.3
Agglomération parisienne .....	79	14	6	1	6.0
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	80	12	7	1	5.5
Propriétaire .....	84	11	3	2	5.4
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	75	16	6	3	5.4
Immeuble collectif de petite taille .....	87	7	4	2	5.4
Immeuble collectif de taille moyenne .....	88	5	5	2	5.4
Immeuble collectif de grande taille .....	87	11	2	-	5.4
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	89	8	2	1	4.9
8 et 9 .....	87	10	1	2	5.4
10 .....	72	14	12	2	6.0
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	89	7	1	3	4.8
8 et 9 .....	85	12	2	1	5.6
10 .....	74	13	11	2	5.9

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

## Le degré de satisfaction détaillée concernant plusieurs aspects de la fourniture de gaz

### Le prix global du gaz

	7 et moins (%)	8 et 9 (%)	10 (%)	Nsp (%)	Moyenne  (Note sur 10)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>84</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5.3</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	84	11	4	1	5.3
Femme .....	84	12	4	-	5.3
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>84</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>5.5</b>
18 à 24 ans .....	83	12	5	-	5.7
25 à 34 ans .....	85	12	3	-	5.3
<b>35 ans et plus</b>	<b>84</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5.2</b>
35 à 49 ans .....	86	9	4	1	5.1
50 à 64 ans .....	85	10	4	1	5.3
65 ans et plus .....	82	15	2	1	5.3
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	89	6	-	5	5.1
Profession libérale, cadre supérieur .....	92	8	-	-	5.5
Profession intermédiaire .....	89	4	5	2	5.1
Employé .....	77	16	7	-	5.5
Ouvrier .....	85	10	5	-	5.3
Retraité .....	83	14	2	1	5.3
Autre inactif (*) .....	60	28	12	-	5.9
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	81	15	4	-	5.9
Nord est .....	85	8	7	-	5.3
Nord ouest .....	91	7	2	-	5.2
Sud ouest .....	83	13	-	4	4.8
Sud est .....	82	14	3	1	5.1
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	88	8	4	-	4.9
Communes urbaines de province .....	85	11	3	1	5.2
Agglomération parisienne .....	82	14	4	-	5.9
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	78	15	7	-	5.5
Propriétaire .....	89	9	1	1	5.1
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	74	18	7	1	5.3
Immeuble collectif de petite taille .....	93	6	1	-	4.9
Immeuble collectif de taille moyenne .....	88	7	3	2	5.2
Immeuble collectif de grande taille .....	90	7	2	1	5.4
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	88	9	3	-	4.6
8 et 9 .....	86	13	-	1	5.5
10 .....	80	10	9	1	5.6
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	90	8	1	1	4.6
8 et 9 .....	86	13	1	-	5.5
10 .....	78	12	9	1	5.7

(\*) 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**

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

Question : Depuis juillet 2007, les particuliers peuvent choisir leur fournisseur d'électricité ou de gaz. Vous même, avez-vous été sollicité pour changer de fournisseur ?

	Rappel Janvier 2008 (%)	<b>Ensemble</b> (%)
<b>TOTAL Oui</b> .....	<b>23</b>	<b>54</b>
• Oui, pour changer de fournisseur d'électricité .....	21	51
• Oui, pour changer de fournisseur de gaz .....	9	21
<b>Non</b> .....	<b>76</b>	<b>46</b>
- Ne se prononcent pas .....	1	-
<b>TOTAL</b> .....	(*)	(*)

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

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

	<b>TOTAL Oui</b>	Oui, pour changer de fournisseur d'électricité	Oui, pour changer de fournisseur de gaz	<b>Non</b>	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>21</b>	<b>46</b>	<b>-</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	55	53	21	44	-
Femme .....	53	50	20	47	-
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
<b>Moins de 35 ans</b>					
18 à 24 ans .....	42	39	16	57	1
25 à 34 ans .....	35	30	15	65	-
35 ans et plus	48	46	18	51	1
35 à 49 ans .....	59	56	22	41	-
50 à 64 ans .....	61	58	25	39	-
65 ans et plus .....	64	60	20	36	-
51	49	21	49	-	
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Artisan ou commerçant (*) .....	40	40	13	60	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	49	47	22	51	-
Profession intermédiaire .....	57	53	23	43	-
Employé .....	53	50	27	47	-
Ouvrier .....	56	53	17	43	1
Retraité .....	57	54	22	43	-
Autre inactif (*) .....	35	28	13	65	-
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	50	47	23	50	-
Nord est .....	61	58	26	38	1
Nord ouest .....	59	55	20	41	-
Sud ouest .....	46	44	22	54	-
Sud est .....	49	47	13	51	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	49	47	8	51	-
Communes urbaines de province .....	58	55	25	42	-
Agglomération parisienne .....	49	46	24	51	-
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>					
Locataire (ou colocataire) .....	56	55	24	44	-
Propriétaire .....	58	55	21	42	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>					
Maison .....	55	54	20	45	-
Immeuble collectif de petite taille.....	60	56	23	40	-
Immeuble collectif de taille moyenne .....	58	55	24	42	1
Immeuble collectif de grande taille .....	56	52	20	44	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>					
7 et moins .....	57	54	20	43	-
8 et 9 .....	54	51	21	46	-
10 .....	52	50	21	47	1
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>					
7 et moins .....	50	48	26	50	-
8 et 9 .....	61	55	41	39	1
10 .....	54	48	37	46	-

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

## Le fournisseur d'électricité par qui on a été sollicité

**Question :** Vous avez été sollicité pour changer de fournisseur d'électricité. Pouvez-vous nous dire par quel fournisseur ?

**- Question ouverte – Réponses non suggérées -**

<b>Base :</b> personnes ayant été sollicitées pour changer de fournisseur d'électricité, soit <b>51%</b> de l'échantillon	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Gaz de France / GDF Suez .....	12	<b>11</b>
• Poweo .....	11	<b>16</b>
• Direct-Energie .....	1	<b>15</b>
• Véolia .....	-	<b>2</b>
• EDF .....	-	<b>1</b>
• Autre fournisseur .....	5	<b>4</b>
- Ne se prononcent pas .....	72	<b>56</b>
TOTAL.....	(*)	(*)

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

**En raison de la faiblesse du nombre de personnes sollicitées,  
les résultats de cette question ne peuvent être ventilés**

## Le fournisseur de gaz par qui on a été sollicité

**Question :** Vous avez été sollicité pour changer de fournisseur de gaz. Pouvez-vous nous dire par quel fournisseur ?

- Question ouverte – Réponses non suggérées -

<b>Base :</b> personnes ayant été sollicitées pour changer de fournisseur de gaz, soit <b>21%</b> de l'échantillon	Rappel Janvier 2008 (%)	<b>Ensemble</b> (%)
• EDF .....	11	<b>12</b>
• Gaz de France / GDF .....	-	<b>9</b>
• Direct-energie .....	-	<b>9</b>
• Poweo .....	6	<b>7</b>
• Primagaz .....	-	<b>2</b>
• Altergaz.....	-	<b>1</b>
• Autre fournisseur .....	6	<b>12</b>
- Ne se prononcent pas .....	78	<b>64</b>
TOTAL .....	(*)	(*)

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

**En raison de la faiblesse du nombre de personnes sollicitées,  
les résultats de cette question ne peuvent être ventilés**

## L'intention de changer de fournisseur d'électricité

Question : Vous-même, avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité ?

	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Oui .....	3	<b>2</b>
• Non .....	97	<b>95</b>
• Vous avez déjà changé de fournisseur d'électricité .....	-	<b>3</b>
TOTAL.....	100	<b>100</b>

## L'intention de changer de fournisseur d'électricité

	Oui (%)	Non (%)	Vous avez déjà changé de fournisseur d'électricité (%)	Nsp (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	3	94	3	-
Femme .....	1	95	4	-
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>				
18 à 24 ans .....	3	94	3	-
25 à 34 ans .....	3	95	2	-
<b>35 ans et plus</b>				
35 à 49 ans .....	1	94	5	-
50 à 64 ans .....	1	95	4	-
65 ans et plus .....	1	97	2	-
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Artisan ou commerçant (*) .....	-	96	4	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	2	96	2	-
Profession intermédiaire .....	1	98	1	-
Employé .....	1	92	7	-
Ouvrier .....	2	92	6	-
Retraité .....	1	96	3	-
Autre inactif (*) .....	6	94	-	-
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	1	97	2	-
Nord est .....	1	94	5	-
Nord ouest .....	2	94	4	-
Sud ouest .....	2	94	4	-
Sud est .....	2	96	2	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	2	98	-	-
Communes urbaines de province .....	1	94	5	-
Agglomération parisienne .....	2	96	2	-
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>				
Locataire (ou colocataire) .....	3	90	7	-
Propriétaire .....	1	97	2	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>				
Maison .....	1	93	6	-
Immeuble collectif de petite taille .....	2	95	3	-
Immeuble collectif de taille moyenne .....	1	95	3	1
Immeuble collectif de grande taille .....	1	97	2	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>				
7 et moins .....	4	91	5	-
8 et 9 .....	1	96	3	-
10 .....	1	95	4	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>				
7 et moins .....	3	92	5	-
8 et 9 .....	-	95	5	-
10 .....	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 : Vous-même, avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz ?

<b>Base</b> : personnes dont le logement est raccordé au gaz de ville, soit <b>53%</b> de l'échantillon	Rappel Janvier 2008  (%)	<b>Ensemble</b>  (%)
• Oui .....	2	<b>2</b>
• Non .....	97	<b>96</b>
• Vous avez déjà changé de fournisseur de gaz .....	-	<b>2</b>
- Ne se prononcent pas .....	1	-
<b>TOTAL</b> .....	100	<b>100</b>

## L'intention de changer de fournisseur de gaz

	Oui (%)	Non (%)	Vous avez déjà changé de fournisseur de gaz (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2</b>	<b>96</b>	<b>2</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
Homme .....	2	96	2
Femme .....	2	96	2
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
<b>Moins de 35 ans</b>			
18 à 24 ans .....	4	94	2
25 à 34 ans .....	2	94	4
<b>35 ans et plus</b>			
35 à 49 ans .....	2	96	2
50 à 64 ans .....	4	94	4
65 ans et plus .....	4	-	-
65 ans et plus .....	2	96	2
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>			
Artisan ou commerçant (*) .....	6	-	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	2	96	2
Profession intermédiaire .....	2	94	4
Employé .....	2	96	2
Ouvrier .....	-	-	6
Retraité .....	2	-	-
Autre inactif (*) .....	22	-	-
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	2	96	2
Nord est .....	2	96	2
Nord ouest .....	2	92	6
Sud ouest .....	6	90	4
Sud est .....	-	-	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>			
Communes rurales .....	-	-	-
Communes urbaines de province .....	2	94	4
Agglomération parisienne .....	2	96	2
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>			
Locataire (ou colocataire) .....	2	94	4
Propriétaire .....	2	96	2
<b>TYPE D'HABITATION</b>			
Maison .....	2	94	4
Immeuble collectif de petite taille .....	2	94	4
Immeuble collectif de taille moyenne.....	2	-	-
Immeuble collectif de grande taille .....	2	96	2
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>			
7 et moins .....	4	92	4
8 et 9 .....	-	-	2
10 .....	4	94	2
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>			
7 et moins .....	4	90	6
8 et 9 .....	4	92	4
10 .....	4	94	2

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

## Les raisons incitant à changer de fournisseur

Question : Quelle serait la raison principale qui vous inciterait à changer de fournisseur ?

	Rappel Juin 2006 (%)	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Le prix .....	53	45	<b>49</b>
• Une offre comprenant des énergies renouvelables .....	27	28	<b>23</b>
• La qualité de service .....	8	12	<b>15</b>
• Une offre globale combinant l'énergie et des services associés	8	8	<b>6</b>
• Autres .....	1	4	<b>4</b>
- Ne se prononcent pas .....	3	3	<b>3</b>
<b>TOTAL</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Les raisons de changer de fournisseur

	Le prix	Une offre comprenant des énergies renouvelables	La qualité de service	Une offre globale combinant l'énergie et des services associés	Autres	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>49</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
Homme .....	48	23	16	7	4	2
Femme .....	51	23	13	6	4	3
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
<b>Moins de 35 ans</b>						
18 à 24 ans .....	45	27	16	9	3	-
25 à 34 ans .....	44	24	17	10	5	-
<b>35 ans et plus</b>						
35 à 49 ans .....	51	21	14	5	5	4
50 à 64 ans .....	46	24	15	6	6	3
65 ans et plus .....	57	20	14	5	2	2
65 ans et plus .....	52	18	13	5	5	7
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>						
Artisan ou commerçant (*) .....	50	30	9	8	3	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	31	33	14	14	7	1
Profession intermédiaire .....	43	33	10	6	5	3
Employé .....	55	15	16	5	9	-
Ouvrier .....	55	19	18	4	2	2
Retraité .....	52	19	15	5	4	5
Autre inactif (*) .....	59	15	17	9	-	-
<b>REGION</b>						
Région parisienne .....	43	22	18	10	6	1
Nord est .....	56	19	12	6	3	4
Nord ouest .....	53	21	15	5	4	2
Sud ouest .....	53	20	9	7	6	5
Sud est .....	43	30	16	6	3	2
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>						
Communes rurales .....	46	30	13	5	3	3
Communes urbaines de province .....	52	20	15	6	4	3
Agglomération parisienne .....	44	21	17	10	7	1
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>						
Locataire (ou colocataire) .....	53	19	13	7	5	3
Propriétaire .....	48	22	16	6	5	3
<b>TYPE D'HABITATION</b>						
Maison .....	58	17	13	4	4	4
Immeuble collectif de petite taille .....	50	23	14	4	6	3
Immeuble collectif de taille moyenne .....	56	19	15	6	2	2
Immeuble collectif de grande taille .....	40	25	16	11	5	3
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>						
7 et moins .....	54	20	14	6	5	1
8 et 9 .....	51	24	14	7	2	2
10 .....	44	23	16	6	6	5
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>						
7 et moins .....	56	27	10	5	2	-
8 et 9 .....	55	16	18	7	2	2
10 .....	49	14	14	8	10	5

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

## L'adhésion à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix de marché

Question : Aujourd'hui, quitter les tarifs réglementés est une décision irréversible. D'une manière générale, seriez-vous favorable à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix de marché ?

	Rappel Janvier 2008 (%)	Ensemble (%)
• Oui .....	83	<b>75</b>
• Non .....	16	<b>24</b>
- Ne se prononcent pas .....	1	<b>1</b>
TOTAL.....	100	<b>100</b>

## L'adhésion à la possibilité de revenir aux tarifs réglementés après avoir choisi une offre au prix de marché

	Oui (%)	Non (%)	Nsp (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>75</b>	<b>24</b>	<b>1</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
Homme .....	78	22	-
Femme .....	74	25	1
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
<b>Moins de 35 ans</b>			
18 à 24 ans .....	65	35	-
25 à 34 ans .....	75	25	-
<b>35 ans et plus</b>			
35 à 49 ans .....	77	22	1
50 à 64 ans .....	79	21	-
65 ans et plus .....	84	16	-
69	29	2	
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>			
Artisan ou commerçant (*) .....	81	19	-
Profession libérale, cadre supérieur .....	75	25	-
Profession intermédiaire .....	84	16	-
Employé .....	75	25	-
Ouvrier .....	73	27	-
Retraité .....	73	25	2
Autre inactif (*) .....	76	24	-
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	74	25	1
Nord est .....	77	22	1
Nord ouest .....	76	23	1
Sud ouest .....	81	19	-
Sud est .....	72	28	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>			
Communes rurales .....	75	25	-
Communes urbaines de province .....	75	24	1
Agglomération parisienne .....	76	23	1
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>			
Locataire (ou colocataire) .....	75	24	1
Propriétaire .....	79	21	-
<b>TYPE D'HABITATION</b>			
Maison .....	70	28	2
Immeuble collectif de petite taille .....	77	23	-
Immeuble collectif de taille moyenne .....	77	22	1
Immeuble collectif de grande taille .....	84	16	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>			
7 et moins .....	74	26	-
8 et 9 .....	78	21	1
10 .....	74	26	-
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>			
7 et moins .....	70	30	-
8 et 9 .....	76	23	1
10 .....	72	27	1

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

## La notoriété du propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité en France

Question : Savez-vous qui est, en France, propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité à basse et moyenne tension ?

### - Question ouverte – Réponses non suggérées -

	<b>Ensemble</b>
	(%)
• EDF/GDF-Suez .....	<b>51</b>
• L'Etat .....	<b>24</b>
• ERDF/GRDF .....	<b>18</b>
• Des entreprises privées .....	<b>6</b>
• Les collectivités locales .....	<b>4</b>
• RTE .....	<b>3</b>
• Véolia .....	<b>2</b>
- Autres (réponses non suggérées) .....	<b>4</b>
- Ne se prononcent pas .....	<b>14</b>
TOTAL.....	(*)

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

## La notoriété du propriétaire des réseaux de distribution de gaz et des lignes d'électricité en France

	EDF GDF- Suez	L'Etat	ERDF GRDF	Des entreprises privées	Les collectivités locales	RTE	Véolia	Autres (réponses non suggérées)	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>51</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>									
Homme .....	54	22	26	5	3	4	3	5	8
Femme .....	49	26	10	7	5	2	2	3	19
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>									
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>57</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
18 à 24 ans .....	64	19	4	7	3	1	2	5	21
25 à 34 ans .....	52	25	20	5	6	5	2	5	13
<b>35 ans et plus</b>	<b>49</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
35 à 49 ans .....	48	27	22	6	3	4	5	3	10
50 à 64 ans .....	47	26	19	5	6	2	1	4	14
65 ans et plus .....	52	20	19	6	2	3	2	2	15
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>									
Artisan ou commerçant (*) .....	61	23	10	3	-	3	-	7	13
Profession libérale, cadre supérieur .....	54	26	27	7	4	8	3	4	3
Profession intermédiaire .....	53	31	16	7	3	3	3	2	10
Employé .....	43	24	12	3	9	1	4	5	22
Ouvrier .....	53	18	17	6	4	1	2	4	17
Retraité .....	51	23	19	6	3	2	2	3	14
Autre inactif (*) .....	50	31	7	-	3	4	4	3	19
<b>REGION</b>									
Région parisienne .....	56	19	18	7	3	4	2	3	11
Nord est .....	52	27	13	7	4	2	1	4	17
Nord ouest .....	49	23	21	4	3	2	3	4	14
Sud ouest .....	45	24	18	5	8	2	2	8	13
Sud est .....	53	26	18	5	3	4	4	3	12
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>									
Communes rurales .....	51	23	22	4	4	2	3	4	12
Communes urbaines de province .....	51	25	16	6	4	3	3	4	15
Agglomération parisienne .....	54	20	18	8	2	4	2	2	12
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>									
Locataire (ou colocation) .....	47	23	14	4	4	3	3	3	19
Propriétaire .....	50	25	22	6	4	3	3	4	10
<b>TYPE D'HABITATION</b>									
Maison .....	47	15	11	3	3	1	3	4	28
Immeuble collectif de petite taille .....	57	31	16	5	3	3	3	4	5
Immeuble collectif de taille moyenne .....	48	30	25	7	4	-	3	5	8
Immeuble collectif de grande taille .....	45	25	30	7	5	7	2	3	6
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>									
7 et moins .....	54	20	14	7	4	1	1	5	15
8 et 9 .....	47	28	20	7	4	2	3	3	14
10 .....	56	21	18	4	3	5	3	4	12
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>									
7 et moins .....	54	17	15	2	3	3	2	4	18
8 et 9 .....	48	26	12	9	6	1	3	5	18
10 .....	57	22	15	4	2	5	3	4	12

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

## La notoriété de l'organisateur du service public de distribution d'électricité et de gaz

Question : Savez-vous qui, en France, organise le service public de distribution d'électricité et de gaz ?

### - Question ouverte – Réponses non suggérées -

	Ensemble  (%)
• EDF/GDF-Suez .....	<b>54</b>
• L'Etat .....	<b>18</b>
• ERDF/GRDF .....	<b>12</b>
• Des entreprises privées .....	<b>5</b>
• Les collectivités locales .....	<b>4</b>
• RTE .....	<b>1</b>
• Véolia .....	<b>1</b>
- Autres (réponses non suggérées) .....	<b>3</b>
- Ne se prononcent pas .....	<b>18</b>
TOTAL.....	(*)

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

## La notoriété de l'organisateur du service public de distribution d'électricité et de gaz

	EDF GDF- Suez	L'Etat	ERDF GRDF	Des entreprises privées	Les collectivités locales	Véolia	RTE	Autres (réponses non suggérées)	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>54</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>									
Homme .....	57	20	14	5	6	1	1	2	14
Femme .....	52	16	9	4	3	1	1	4	22
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>									
<b>Moins de 35 ans</b>	<b>57</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>26</b>
18 à 24 ans .....	55	10	3	4	1	3	-	2	33
25 à 34 ans .....	58	13	10	4	2	-	2	4	21
<b>35 ans et plus</b>	<b>54</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
35 à 49 ans .....	55	21	14	6	6	2	1	4	13
50 à 64 ans .....	51	23	15	3	4	1	-	2	15
65 ans et plus .....	54	16	12	5	7	1	1	4	17
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>									
Artisan ou commerçant (*) .....	54	20	10	3	11	-	-	3	19
Profession libérale, cadre supérieur .....	46	22	16	8	5	2	3	5	12
Profession intermédiaire .....	61	13	10	6	7	2	1	2	16
Employé .....	45	21	10	5	1	2	-	7	25
Ouvrier .....	58	12	12	2	2	1	2	2	25
Retraité .....	55	20	12	5	5	1	-	3	16
Autre inactif (*) .....	61	22	3	7	5	-	-	-	17
<b>REGION</b>									
Région parisienne .....	49	19	12	7	3	2	1	5	19
Nord est .....	59	17	10	4	5	-	-	2	18
Nord ouest .....	54	16	13	4	5	2	2	4	18
Sud ouest .....	61	19	9	8	2	-	-	4	15
Sud est .....	53	18	12	2	6	2	1	2	19
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>									
Communes rurales .....	57	16	11	5	4	2	2	4	18
Communes urbaines de province .....	55	18	12	4	5	1	1	3	18
Agglomération parisienne .....	47	19	12	6	3	2	1	5	20
<b>STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT</b>									
Locataire (ou colocation) .....	54	14	10	7	4	1	2	3	21
Propriétaire .....	55	20	14	4	5	1	1	4	14
<b>TYPE D'HABITATION</b>									
Maison .....	55	13	12	3	2	1	-	4	25
Immeuble collectif de petite taille .....	56	21	11	3	5	2	1	3	12
Immeuble collectif de taille moyenne .....	52	23	12	6	6	1	1	4	13
Immeuble collectif de grande taille .....	55	21	17	7	8	-	2	3	10
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR L'ELECTRICITE</b>									
7 et moins .....	53	15	11	5	4	1	-	3	26
8 et 9 .....	54	21	12	5	4	1	1	3	15
10 .....	56	16	13	3	5	1	1	4	16
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LE GAZ</b>									
7 et moins .....	54	16	8	3	5	1	2	5	23
8 et 9 .....	53	19	8	6	7	1	-	3	20
10 .....	51	22	10	2	4	2	1	2	16

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