

FLASH EUROBAROMETRE 566

Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

RAPPORT EUROBAROMETER
JUIN – JUILLET 2025

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Enquête réalisée par Ipsos European Public Affairs à la demande de la Commission européenne,
Direction générale de l'énergie

Enquête coordonnée par la Commission européenne, direction générale de la communication
(unité «Opinion publique et engagement des citoyens» de la DG COMM)

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne. Les
interprétations et opinions qu'il contient sont uniquement celles des auteurs.

Intitulé du projet Eurobaromètre flash 566 – Comportement des consommateurs dans la
transition énergétique

Rapport

FR

Numéro de catalogue

MJ-01-25-125-FR-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© Union européenne, 2025

<https://europa.eu/eurobarometer>



Document préparé par Pierre Dieumegard pour [Europe-Démocratie-Esperanto](#)

Le but de ce document "provisoire" est de permettre à un plus grand nombre de personnes dans l'Union européenne de prendre connaissance des documents produits par l'Union européenne (et financés par leurs impôts).

S'il n'y a pas de traductions, les citoyens sont exclus du débat.

Ce document «Eurobarometer » [n'existait qu'en](#) anglais, dans un fichier pdf. À partir du fichier initial, nous avons créé un fichier odt, préparé par le logiciel Libre Office, pour la traduction automatique vers d'autres langues. Les résultats sont désormais [disponibles dans toutes les langues officielles](#).

Il est souhaitable que l'administration de l'UE prenne en charge la traduction des documents importants. Les «documents importants» ne sont pas seulement des lois et des règlements, mais aussi les informations importantes nécessaires pour prendre ensemble des décisions éclairées.

Afin de discuter ensemble de notre avenir commun et de permettre des traductions fiables, la langue internationale de l'espéranto serait très utile en raison de sa simplicité, de sa régularité et de sa précision.

Contactez-nous :

[Kontakto \(europokune.eu\)](mailto:Kontakto@europokune.eu)

<https://e-d-e.org/-Kontakti-EDE>

Table des matières

Introduction.....	4
Principales constatations.....	6
1. Perceptions des consommateurs et évaluation du marché.....	9
1.1. Confiance dans le marché de l'énergie et les fournisseurs d'énergie.....	9
1.2. Évaluation des services énergétiques.....	12
1.4. Domaines à améliorer sur le marché de l'énergie.....	23
2. Consommation d'énergie et pratiques de facturation.....	27
2.1. Comprendre les factures énergétiques.....	27
2.2. Suivi de la consommation d'énergie.....	32
2.3. Facteurs influençant les changements dans le comportement de consommation d'énergie.....	35
3. Comportement de sélection et de changement de fournisseur.....	40
3.1. Facteurs importants dans le choix d'un fournisseur d'énergie.....	40
3.2. Comportement des consommateurs en matière de changement de fournisseur.....	47
3.3. Raisons du changement.....	50
3.4. Raisons de ne pas changer.....	53
3.5. Sources d'information pour les décisions de changement de fournisseur.....	57
Commentaires.....	64
Spécifications techniques.....	65
Questionnaire.....	68
Annexe de données.....	76

Introduction

Cet Eurobaromètre flash examine le comportement des consommateurs de l'UE dans la transition énergétique. Il examine des thèmes clés, tels que la confiance des consommateurs dans les marchés et les fournisseurs d'énergie, l'évaluation des services énergétiques et les mesures de protection des consommateurs. L'enquête explore la compréhension des consommateurs des factures d'énergie, leurs habitudes de suivi de la consommation et les facteurs influençant les changements dans la consommation d'énergie. Il examine également les préférences des consommateurs lors de la sélection des fournisseurs d'énergie, le comportement de changement, les motivations pour changer de fournisseur et les obstacles potentiels au changement. En outre, l'étude examine les sources d'information utilisées par les consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions concernant les fournisseurs d'énergie et les domaines à améliorer sur les marchés de l'énergie pour mieux servir les consommateurs.

Au nom de la direction générale de l'énergie de la Commission européenne, Ipsos European Public Affairs a interrogé un échantillon représentatif de citoyens de l'Union âgés de 18 ans et plus dans chacun des 27 États membres de l'Union européenne.

Entre le 30 juin et le 15 juillet 2025, 18 250 entretiens ont été menés par téléphone (téléphone fixe et mobile). Les données de l'enquête sont pondérées en fonction des proportions connues de la population. Les moyennes de l'UE-27 sont pondérées en fonction de la taille de la population de plus de 18 ans de chaque État membre de l'UE. Une note technique sur les méthodes appliquées pour mener l'enquête est jointe en annexe au présent rapport.

Aux fins du présent rapport, le groupe cible est limité aux citoyens de l'UE âgés de 18 ans et plus qui participent à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie dans leur ménage (à l'exclusion de ceux qui indiquent que le prix de l'énergie est fixé parce qu'il est inclus dans leur loyer sans possibilité de non-

participation) (c'est-à-dire DX1_2 égal à «Oui» et DX2 non égal à «Le prix de l'énergie est fixé parce qu'il est inclus dans votre loyer sans possibilité de non-participation»). Ces décideurs en matière d'énergie sont appelés répondants tout au long du rapport.

Notes

- En raison de la structure spécifique de leurs marchés de l'énergie, certaines questions n'étaient pas applicables et n'étaient donc pas posées à Chypre et à Malte.
- Il est également important de tenir compte du fait que, dans certains pays, les prix de l'énergie restent entièrement ou partiellement réglementés. Par exemple, le comportement de changement de fournisseur aux Pays-Bas, où le marché est libéralisé, pourrait différer de celui de la Slovaquie ou de la Hongrie, où les prix de l'énergie pour les ménages sont réglementés. Ce contexte est crucial pour interpréter les résultats de cet Eurobaromètre flash.
- Les résultats des enquêtes sont soumis à des tolérances d'échantillonnage, ce qui signifie que toutes les différences apparentes entre les pays et les groupes socio-démographiques peuvent ne pas être statistiquement significatives. Ainsi, seules les différences statistiquement significatives (au niveau de confiance de 5 %) – c'est-à-dire lorsqu'il peut être raisonnablement certain qu'elles ne se sont probablement pas produites par hasard – sont mises en évidence dans le texte.
- Les résultats de cet Eurobaromètre flash sont présentés à la fois par pays et en termes de caractéristiques sociodémographiques. Bien qu'un examen de diverses données socio-démographiques ait été entrepris, la discussion se limite à celles qui montrent des différences statistiquement significatives, qui sont illustrées dans les tableaux ci-joints.
- Les pourcentages peuvent ne pas atteindre 100 %, car ils sont arrondis au pourcentage le plus proche. Les pourcentages de réponse dépassent 100 % si la question permettait aux répondants de sélectionner plusieurs réponses. En raison de l'arrondissement, les pourcentages indiqués dans les graphiques ne correspondent pas toujours exactement aux totaux mentionnés dans le texte.
- Dans le présent rapport, les pays sont désignés par leur abréviation officielle comme indiqué ci-dessous.

BE	Belgique	FR	France	NL	Pays-Bas
BG	Bulgarie	HR	Croatie	AT	Autriche
CZ	Tchéquie	IT	Italie	PL	Pologne
DK	Danemark	CY	République de Chypre*	PT	Portugal
DE	Allemagne	LV	Lettonie	RO	Roumanie
EE	Estonie	LT	Lituanie	SI	Slovénie
IE	Irlande	LU	Luxembourg	SK	Slovaquie
EL	Grèce	HU	Hongrie	FI	Finlande
ES	Espagne	MT	Malte	SE	Suède

* Chypre dans son ensemble est l'un des 27 États membres de l'UE. Pour des raisons pratiques, les entretiens ne sont menés que dans la partie du pays contrôlée par le gouvernement de la République de Chypre.

Principales constatations

Perceptions des consommateurs et évaluation du marché

- Plus d'un tiers (35%) des personnes interrogées qui prennent des décisions liées à l'énergie dans leur ménage déclarent ne pas faire confiance au marché de leur pays pour fournir des prix équitables et un service fiable. En revanche, 63 % font confiance au marché de l'énergie de leur pays. Au total, 79 % des répondants font confiance à leur(s) fournisseur(s) d'électricité (et de gaz) pour fournir des prix équitables et un service fiable.
- Environ un répondant sur six (17 %) n'est pas d'accord pour dire qu'il est facile d'entrer en contact avec son fournisseur d'énergie lorsqu'il a besoin d'aide ou d'information. Une proportion plus élevée (22%) n'est pas d'accord pour dire que leurs factures d'énergie sont faciles à comprendre. Un répondant sur quatre (25 %) n'est pas d'accord pour dire que son fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions. Environ une personne sur cinq (20 %) n'est pas d'accord pour dire que son fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables.

Protection des consommateurs

- Environ un répondant sur trois (32 %) n'est pas d'accord avec le point de vue selon lequel les consommateurs d'énergie dans leur pays sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion).
- Un peu plus de huit répondants sur dix (82 %) sont d'accord pour dire qu'ils feraient davantage confiance à un fournisseur d'énergie s'ils s'engageaient à respecter un code de bonnes pratiques officiellement certifié en matière de droits des consommateurs.
- Près de quatre répondants sur dix (38 %) sont en désaccord avec l'affirmation selon

laquelle «si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez à quelles autorités nationales vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide».

- Les répondants ont été interrogés sur les domaines qui, à leur avis, doivent être améliorés pour que le marché de l'énergie de leur pays fonctionne mieux pour les consommateurs. Le domaine d'amélioration le mieux classé sur le marché de l'énergie, sélectionné par 38 % des répondants, est celui de la meilleure protection des consommateurs vulnérables et des personnes en situation de précarité énergétique. Cette démarche est suivie de près par une plus grande clarté et transparence des factures énergétiques (34 %) et une plus grande prévention des pratiques commerciales déloyales (télémarketing, par exemple) (34 %).

Consommation d'énergie et pratiques de facturation

- Interrogés sur les parties de leurs factures d'électricité (et de gaz) qu'ils trouvent les plus difficiles à comprendre, 36% des répondants déclarent avoir de la difficulté à comprendre les taxes et les frais d'entretien des infrastructures énergétiques. Environ un répondant sur six cite chacun le coût de chaque unité d'énergie qu'il consomme (16 %), le calcul du montant total à payer (16 %), la durée du contrat, les frais de résiliation anticipée et ce qui se passe à la fin de la période contractuelle (16 %).
- Les répondants ont également été interrogés sur la fréquence de suivi de leur consommation d'énergie, tant pour l'électricité que pour le gaz. Un peu plus de la moitié des répondants (52%) déclarent suivre leur consommation d'électricité au moins une fois par mois ou plus fréquemment. Un peu moins de la moitié des répondants (45 %) qui sont connectés au réseau de gaz naturel indiquent suivre leur consommation de

gaz au moins une fois par mois ou plus fréquemment.

- Les répondants ont été interrogés sur leurs motivations pour changer leur comportement de consommation d'énergie à la maison. L'enquête proposait trois changements de comportement spécifiques: réduire l'utilisation du chauffage ou de la climatisation, faire fonctionner des appareils tels que des machines à laver et des lave-vaisselle en dehors des heures de pointe et utiliser des appareils intelligents pour planifier automatiquement l'utilisation des appareils en dehors des heures de pointe. Parmi ceux qui sont ouverts au changement, seules ou principalement des raisons économiques apparaissent comme la principale motivation pour les trois changements énumérés, avec 59% à 65% des répondants citant ces raisons. Néanmoins, une proportion allant de 20 % à 24 % cite principalement ou uniquement des raisons environnementales comme motivation dans les différents comportements.

Comportement de sélection et de changement de fournisseur

- Les répondants ont ensuite été interrogés sur des facteurs importants (à côté du prix) lors de la sélection d'un fournisseur d'énergie. La qualité du service occupe la première place, choisie par plus du tiers de ceux qui ont changé (36 %) et plus de la moitié de ceux qui n'ont pas changé (52 %). La réputation du fournisseur suit, sélectionnée par au moins un tiers des répondants des deux groupes (34 % pour les switchers, 38 % pour les non-switchers).
- Moins de quatre répondants sur dix (38 %) indiquent avoir changé de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années, tandis que plus d'un tiers (36 %) n'ont pas changé depuis plus d'une décennie ou n'ont jamais changé du tout. Un tiers des répondants (33 %) connectés au réseau de gaz naturel indiquent avoir changé de fournisseur de gaz au cours des trois dernières années, comparativement à 38 % qui n'ont pas

changé depuis plus d'une décennie ou qui n'ont jamais changé du tout.

- Les répondants qui ont changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années ont été interrogés sur les principales raisons de leur décision la plus récente. Plus des deux tiers (68 %) des répondants indiquent qu'ils ont changé parce qu'ils ont trouvé une offre avec un meilleur prix. D'autres raisons de changer de fournisseur sont signalées par de plus petites proportions de répondants: maison de déménagement (18 %); recommandations de la famille, des amis ou des collègues (13 %); la recherche d'un fournisseur d'énergie plus respectueux de l'environnement (11 %); avoir rencontré des problèmes de facturation (10 %); un service à la clientèle médiocre (8 %); avoir été contacté par un autre fournisseur d'énergie (7 %); de bénéficier de services supplémentaires fournis par un autre fournisseur d'énergie, tels que l'isolation de la maison ou d'autres mesures d'efficacité énergétique (5 %).
- Les répondants qui n'ont pas changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années ont été interrogés sur les principales raisons qui les ont empêchés de changer. Un peu plus de la moitié (52 %) de ce groupe indique qu'ils ne l'ont pas fait parce qu'ils sont satisfaits de la fiabilité, du service et du prix de leur fournisseur d'énergie actuel. Environ un répondant sur quatre (26%) répond qu'il ne pense pas qu'il y ait de différence entre les fournisseurs d'énergie pour que le changement en vaille la peine.
- Les répondants, qu'ils aient ou non changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années, ont été interrogés sur leurs principales sources d'information pour les décisions de changement de fournisseur, qu'il s'agisse de décisions déjà prises ou de choix futurs potentiels. Pour les switchers récents, les sites Web des fournisseurs d'énergie et les sites Web de comparaison des prix sont cités comme sources d'information courantes par 34 % des répondants. Pour les non-switchers, les recommandations en

personne des amis, de la famille ou des collègues apparaissent comme la principale source d'information (46 % contre 25 % des switchers), suivies des sites Web de comparaison des prix (34 %) et des sites Web des fournisseurs d'énergie (33 %).

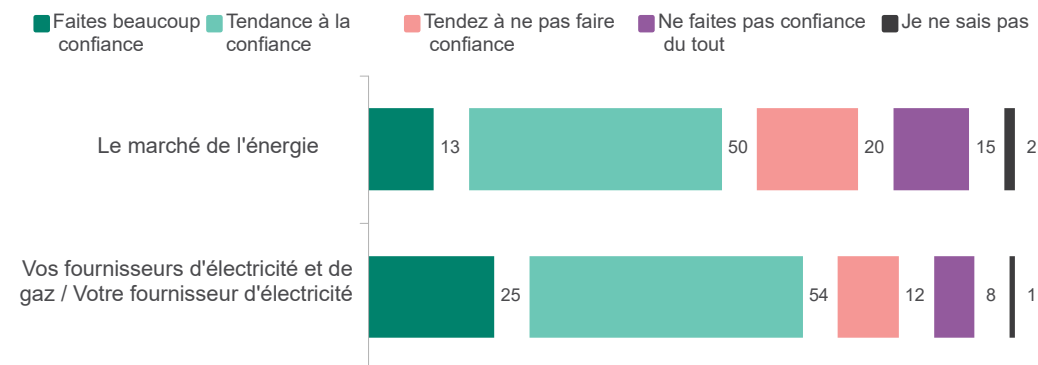
1. Perceptions des consommateurs et évaluation du marché

1.1. Confiance dans le marché de l'énergie et les fournisseurs d'énergie

Plus d'un tiers (35 %) des répondants qui prennent des décisions liées à l'énergie dans leur ménage ne font pas confiance au marché de l'énergie de leur pays pour fournir des prix équitables et un service fiable. En revanche, 63 % font confiance au marché de l'énergie de leur pays.

Environ huit décideurs énergétiques sur dix (79 %) font confiance à leur(s) fournisseur(s) d'électricité (et de gaz) pour fournir des prix équitables et un service fiable. En revanche, deux répondants sur dix (20 %) ne font pas confiance à leur(s) fournisseur(s).

Q1 Combien faites-vous confiance à ce qui suit pour fournir des prix équitables et un service fiable?



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

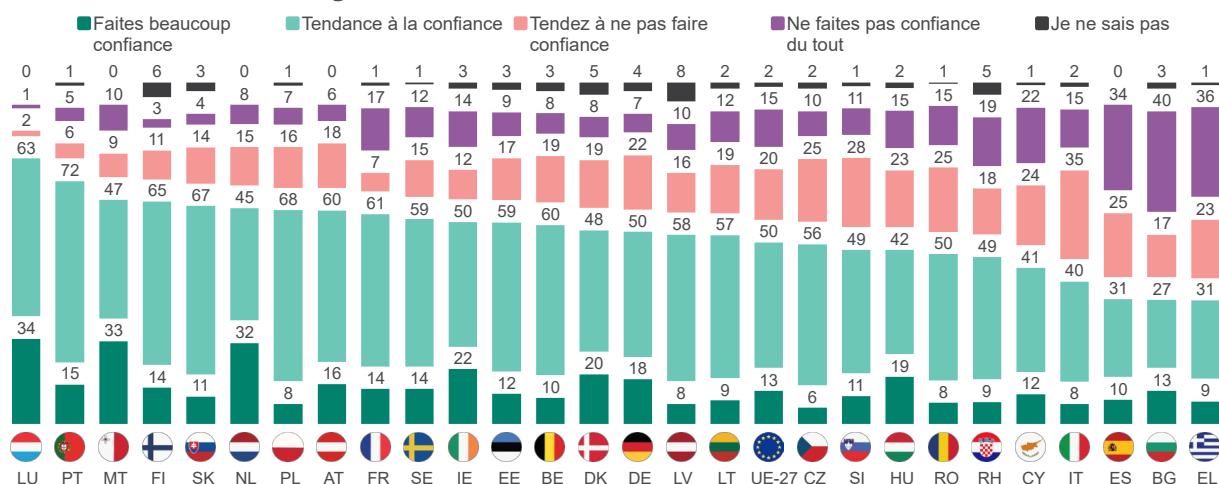
Différences entre les pays

Les résultats par pays montrent que, parmi les décideurs en matière d'énergie, au moins la moitié des répondants dans presque tous les États membres font confiance au marché de l'énergie de leur pays pour fournir des prix équitables et un service fiable, à l'exception de la Grèce (40 %), de la Bulgarie (40 %), de l'Espagne (41 %) et de l'Italie (48 %). Les niveaux de confiance les plus élevés sont observés au Portugal (88 %) et au Luxembourg (97 %).¹

La majorité des répondants dans tous les pays font confiance à leurs fournisseurs d'électricité (et de gaz) pour fournir des prix équitables et un

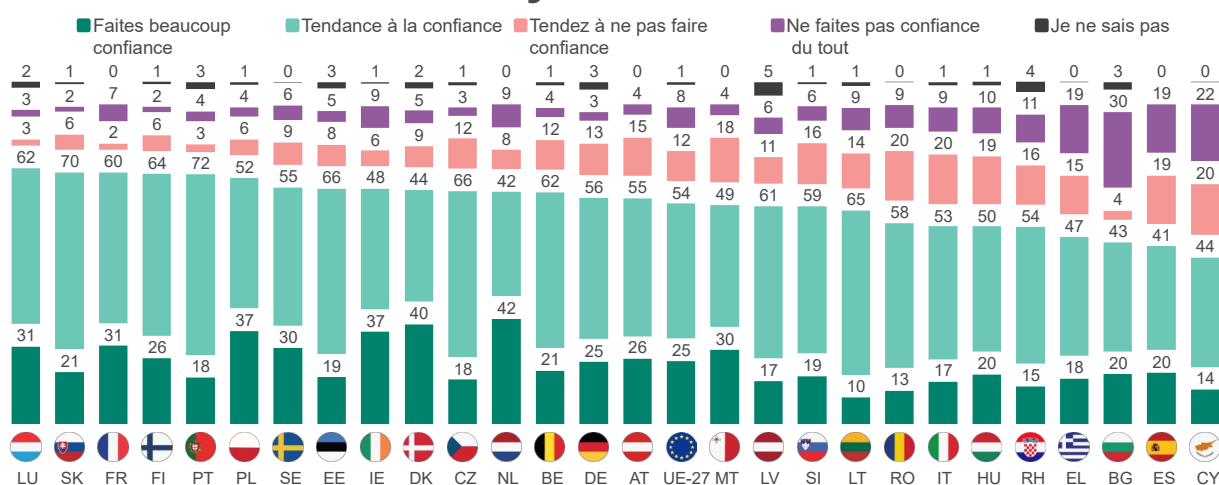
service fiable, bien que la taille relative de cette majorité varie considérablement d'un pays à l'autre. Au moins neuf répondants sur dix font confiance à leur(s) fournisseur(s) d'électricité (et de gaz) au Luxembourg (93 %), en Slovaquie (91 %), en France (91 %), en Finlande (90 %) et au Portugal (90 %). En revanche, moins des deux tiers des répondants partagent ce point de vue à Chypre (57 %), en Espagne (62 %), en Bulgarie (63 %) et en Grèce (65 %).

Q11 Combien faites-vous confiance à ce qui suit pour fournir des prix équitables et un service fiable? Le marché de l'énergie



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Q1_2 Combien faites-vous confiance à ce qui suit pour fournir des prix équitables et un service fiable? Vos fournisseurs d'électricité et de gaz/Votre fournisseur d'électricité



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

¹ En raison de l'arrondissement, les pourcentages pour les options de réponse séparées affichées dans les graphiques ne correspondent pas toujours exactement aux totaux mentionnés dans le texte.

Considérations sociodémographiques

Les répondants âgés de 18 à 24 ans sont un peu plus susceptibles que les répondants plus âgés de faire confiance au marché de l'énergie de leur pays (69 % contre 63 % de ceux âgés de 40 à 54 ans et 62 % de ceux âgés de 55 ans et plus).

Les répondants indépendants (74 %) sont moins susceptibles que tous les autres groupes professionnels (79 % à 84 %) de faire confiance à leur(s) fournisseur(s) d'électricité (et de gaz).

Le statut de logement joue également un rôle dans les niveaux de confiance dans les fournisseurs d'énergie. Les propriétaires d'appartements (76%) sont un peu moins susceptibles que ceux qui louent un appartement ou une maison (80%-82%) de faire confiance à leurs fournisseurs.

Les répondants qui ont toujours les moyens de payer leurs factures d'énergie (64 %) sont plus susceptibles que ceux qui s'inquiètent de pouvoir

payer leurs factures d'énergie (58 %) de faire confiance au marché de l'énergie de leur pays.

Q1 Combien faites-vous confiance à ce qui suit pour fournir des prix équitables et un service fiable? % Total «Confiance»		
	Le marché de l'énergie	Vos fournisseurs d'électricité et de gaz/Votre fournisseur d'électricité
UE-27	63	79
Âge		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
Statut professionnel		
Travailleurs indépendants	62	74
Employé	65	79
Travailleur manuel	64	84
Ne fonctionne pas	62	79
Statut du logement		
Location d'une maison unifamiliale	64	82
Location d'un appartement	67	80
Posséder une maison unifamiliale	64	79
A cause d'un appartement	60	76
Situation financière		
Vous pouvez toujours vous permettre de payer vos factures d'énergie	64	79
Vous vous inquiétez de pouvoir payer vos factures d'énergie, mais arrivez généralement à le faire	58	76
Parfois, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	64	78
Souvent, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	52	73

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

1.2. Évaluation des services énergétiques

Bien que plus des trois quarts (78 %) des décideurs ou des répondants en matière d'énergie conviennent qu'il est facile d'entrer en contact avec leur fournisseur d'énergie lorsqu'ils ont besoin d'aide ou d'information, environ un sur six (17 %) estime que ce n'est pas facile.

Plus de deux répondants sur dix ne sont pas d'accord (22 %) sur le fait que leurs factures d'énergie sont faciles à comprendre.² Un peu plus des trois quarts (77 %) sont d'accord avec cette affirmation.

Un quart des répondants (25 %) ne sont pas d'accord pour dire que leur fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions. Environ sept répondants sur dix (71 %) sont d'accord avec cette affirmation.

Environ un répondant sur cinq (21 %) n'est pas d'accord pour dire que son fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables. En revanche, environ les deux tiers (66 %) sont d'accord avec cette affirmation. Plus d'un répondant sur dix (13 %) ne sait pas si son fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables.

Moins des deux tiers des personnes interrogées à Chypre (54 %), en Croatie (62 %) et en Hongrie (63 %) conviennent qu'il est facile d'entrer en contact avec leur fournisseur d'énergie lorsqu'elles ont besoin d'aide ou d'informations. En revanche, environ neuf répondants sur dix en Tchéquie (89 %) et en Slovaquie (89 %) partagent ce point de vue.

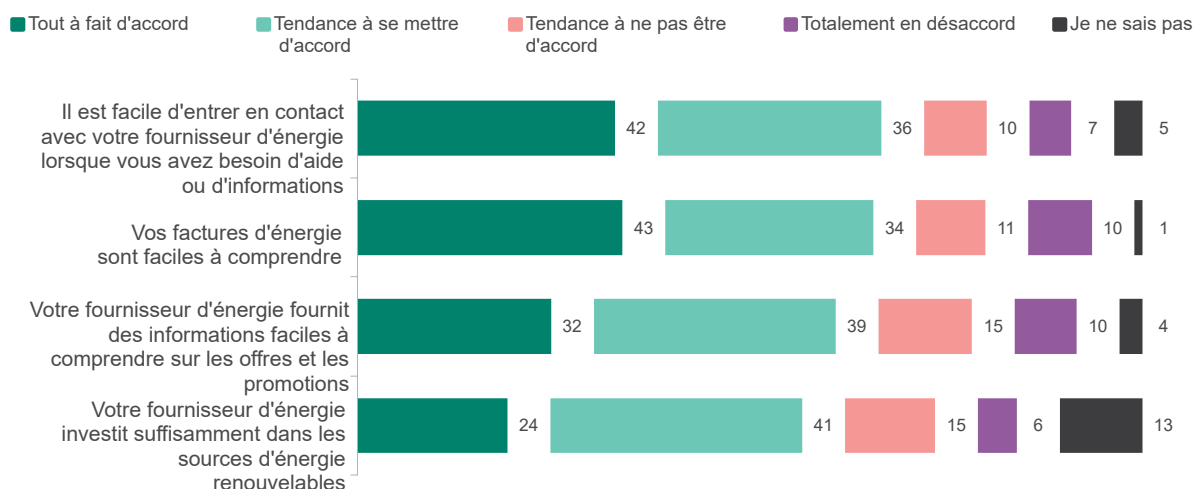
Pas plus de six répondants sur dix à Chypre (58 %), en Pologne (59 %) et en Hongrie (60 %) sont d'accord pour dire que leurs factures énergétiques sont faciles à comprendre. En revanche, plus de neuf répondants sur dix au Luxembourg (95 %), en France (93 %) et en Finlande (91 %) sont d'accord avec cette affirmation.

Les répondants en Bulgarie (39 %), à Chypre (45 %), suivis de ceux en Espagne (54 %) et en Hongrie (55 %) sont les moins susceptibles de convenir que leur fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions. Au Luxembourg, en revanche, près de neuf répondants sur dix (88 %) sont d'accord avec ce point de vue.

Les proportions les plus faibles de répondants indiquant que leur fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables sont observées à Chypre (30 %), en Hongrie (38 %), en Bulgarie (40 %), en Croatie (42 %) et en Lettonie (43 %). Les parts les plus

Différences entre les pays

Q2 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz / votre fournisseur d'électricité?



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

² En raison de l'arrondissement, les pourcentages pour les options de réponse séparées affichées dans les graphiques ne correspondent pas toujours exactement aux totaux mentionnés dans le texte.

importantes, à leur tour, se retrouvent à nouveau au Luxembourg (86%) et en France (82%).

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q2 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité? % Total «d'accord»

	Il est facile d'entrer en contact avec votre fournisseur d'énergie lorsque vous avez besoin d'aide ou d'informations	Vos factures d'énergie sont faciles à comprendre	Votre fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions	Votre fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables
UE-27	78	77	71	66
BE	76	78	65	64
BG	68	68	39	40
CZ	89	82	81	50
DK	68	72	64	50
DE	82	86	78	65
EE	75	84	65	50
IE	88	87	82	72
EL	79	68	69	56
ES	68	63	54	62
FR	85	93	79	82
HR	62	70	65	42
IT	77	76	68	67
CY	54	58	45	30
LV	79	88	71	43
LT	76	86	77	63
LU	87	95	88	86
HU	63	60	55	38
MT	69	84	62	65
NL	87	76	80	77
AT	85	74	72	79
PL	76	59	66	54
PT	83	83	83	79
RO	69	73	76	61
SI	83	80	74	55
SK	89	86	80	61
FI	82	91	80	74
SE	83	86	79	70

Note : Plus la part d'accord avec la déclaration est élevée, plus la cellule est verte foncée.

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Considérations sociodémographiques

Les répondants les plus jeunes (âgés de 18 à 24 ans) sont plus susceptibles que les groupes plus âgés d'être d'accord avec certaines des déclarations sur les services énergétiques: à savoir que leur fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions (76 %, au total, sont d'accord contre 70 % à 71 % des groupes plus âgés) et que leur fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables (71 % contre 64 % des personnes âgées de 25 à 39 ans ou de 40 à 54 ans).

Les travailleurs autonomes interrogés sont moins susceptibles que les employés d'être d'accord pour dire que leur fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions (67 % contre 73 %).

Les répondants qui louent leur logement ou leur appartement (81 %) sont plus susceptibles que ceux qui possèdent un appartement (73 %) ou une maison unifamiliale (77 %) d'être d'accord pour dire que leurs factures d'énergie sont faciles à comprendre.

La situation financière joue également un rôle dans l'évaluation des services énergétiques. Les répondants qui sont parfois (70%) ou souvent (65%) incapables de payer leurs factures d'énergie sont moins susceptibles que ceux qui peuvent toujours ou généralement payer leurs factures (75%-78%) d'être d'accord pour dire que leurs factures d'énergie sont faciles à comprendre. Ces groupes (58 % et 51 % respectivement) sont également moins susceptibles que ceux qui se trouvent dans une meilleure situation financière (66 %) de convenir que leur fournisseur d'énergie investit

Q2 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité? % Total «d'accord»

	Il est facile d'entrer en contact avec votre fournisseur d'énergie lorsque vous avez besoin d'aide ou d'informations	Vos factures d'énergie sont faciles à comprendre	Votre fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions	Votre fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables
UE-27	78	77	71	66
Âge				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
Statut professionnel				
Travailleurs indépendants	77	76	67	63
Employé	79	78	73	66
Travailleur manuel	77	78	71	66
Ne fonctionne pas	79	77	70	66
Statut du logement				
Location d'une maison unifamiliale	77	81	72	71
Location d'un appartement	81	81	73	67
Posséder une maison unifamiliale	78	77	72	65
A cause d'un appartement	78	73	69	64
Situation financière				
Vous pouvez toujours vous permettre de payer vos factures d'énergie	79	78	72	66
Vous vous inquiétez de pouvoir payer vos factures d'énergie, mais arrivez généralement à le faire	76	75	69	66
Parfois, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	78	70	63	58
Souvent, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	78	65	73	51

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

suffisamment dans les sources d'énergie
renouvelables.

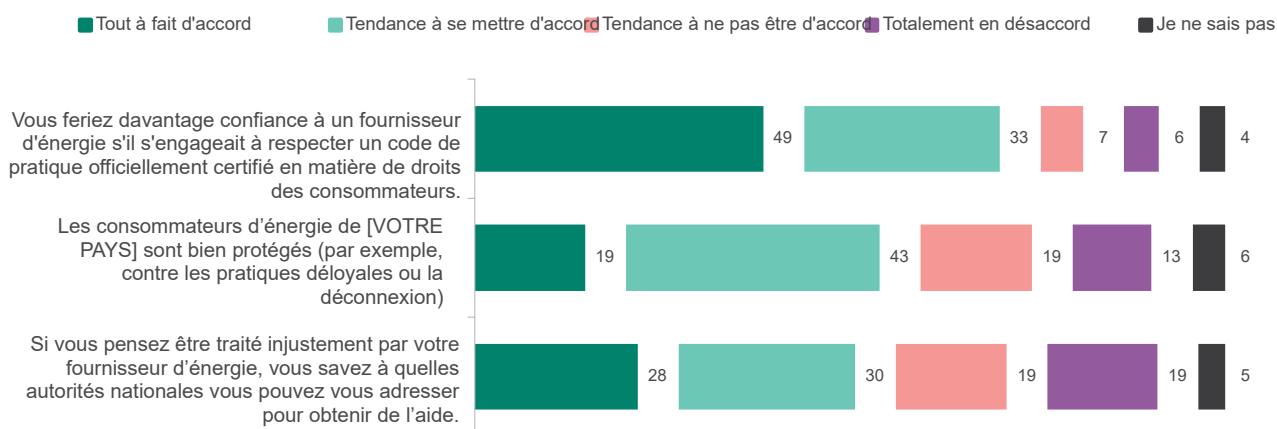
1.3. Protection des consommateurs dans le secteur de l'énergie

Environ un tiers (32 %) des décideurs en matière d'énergie, ou des répondants, ne sont pas d'accord avec l'opinion selon laquelle les consommateurs d'énergie de leur pays sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion). Un peu plus de six répondants sur dix (62 %) sont d'accord avec cette affirmation.

Près de quatre répondants sur dix (38 %) sont en désaccord avec l'affirmation selon laquelle «si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez à quelles autorités nationales vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide». En revanche, un peu moins de six répondants sur dix (58 %) sont d'accord avec cette affirmation.

Un peu plus de huit répondants sur dix (82 %) conviennent qu'ils feraient davantage confiance à un fournisseur d'énergie s'ils s'engageaient à respecter un code de pratique officiellement certifié sur les droits des consommateurs. Plus d'un répondant sur dix (13 %) n'est pas d'accord avec ce point de vue.

Q3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz / votre fournisseur d'électricité?



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

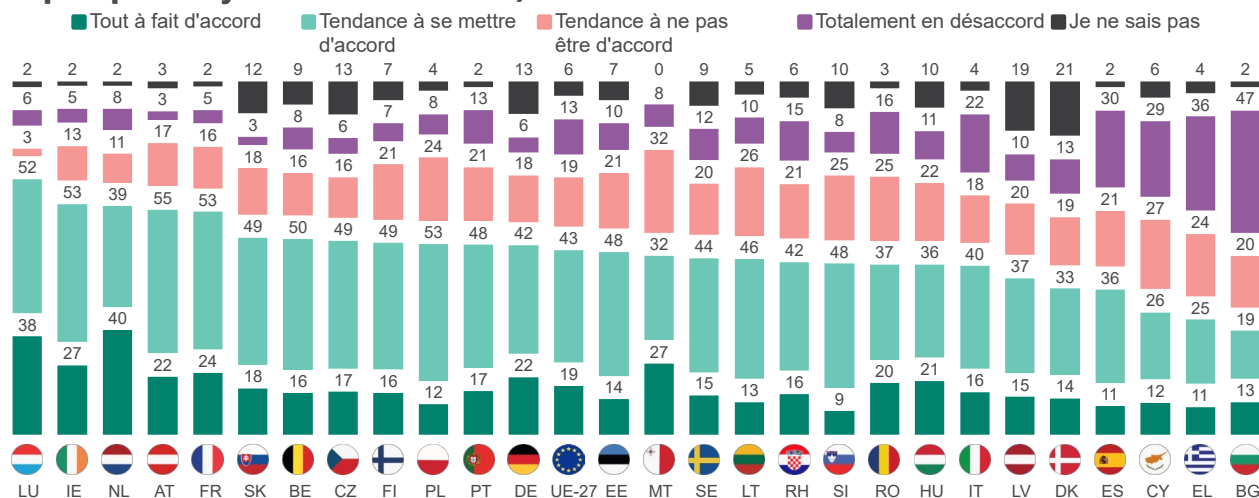
Différences entre les pays

Dans l'ensemble des États membres, la proportion de répondants qui conviennent que les consommateurs d'énergie dans leur pays sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion) varie considérablement.

Moins de quatre répondants sur dix sont d'accord avec cette affirmation en Bulgarie (31 %), en Grèce (35 %) et à Chypre (38 %). En revanche, environ neuf répondants sur dix au Luxembourg sont d'accord avec ce point de vue. L'Irlande (80 %), les Pays-Bas (79 %), l'Autriche (78 %) et la France (77 %) sont d'autres pays à haut niveau d'accord.³

Q3_1 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Les consommateurs d'énergie de [VOTRE PAYS] sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion)



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

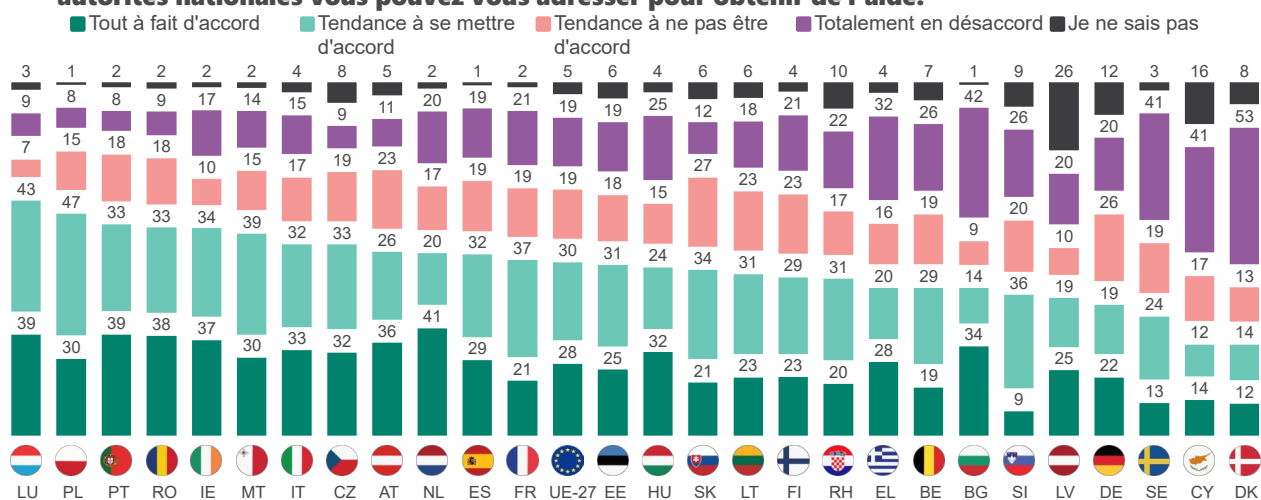
³ En raison de l'arrondissement, les pourcentages pour les options de réponse séparées affichées dans les graphiques ne correspondent pas toujours exactement aux totaux mentionnés dans le texte.

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Au Danemark (26 %) et à Chypre (26 %), un peu plus d'un répondant sur quatre convient que «si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez à quelles autorités nationales vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide». En revanche, un peu plus de huit répondants sur dix (82 %) au Luxembourg partagent ce point de vue. La part d'accord avec cette affirmation est également élevée en Pologne (76 %), suivie du Portugal (72 %), de la Roumanie (71 %) et de l'Irlande (71 %).

Q3_2 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez à quelles autorités nationales vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide.

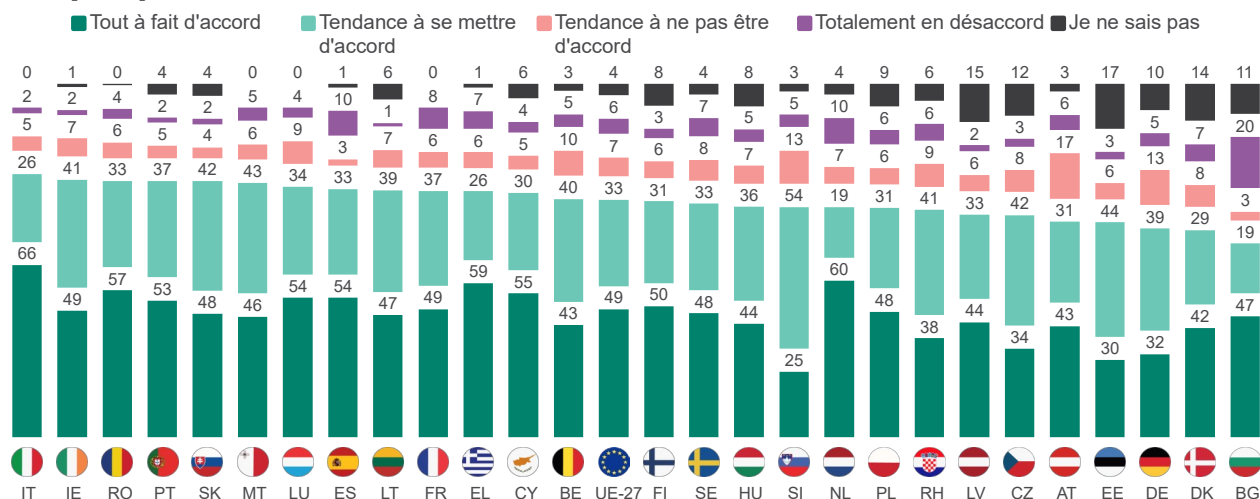


(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Au moins deux tiers des répondants dans tous les États membres conviennent qu'ils feraient davantage confiance à un fournisseur d'énergie s'ils s'engageaient à respecter un code de bonnes pratiques officiellement certifié en matière de droits des consommateurs. Les parts les plus faibles en accord avec cette affirmation se trouvent en Bulgarie (66 %), au Danemark (71 %) et en Allemagne (72 %), tandis que la part la plus importante est observée en Italie (92 %).

Q3_3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz / votre fournisseur d'électricité?

Vous feriez davantage confiance à un fournisseur d'énergie s'il s'engageait à respecter un code de pratique officiellement certifié en matière de droits des consommateurs.



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Considérations sociodémographiques

Les répondants âgés de 18 à 24 ans (67 %) sont plus susceptibles que ceux âgés de 40 à 54 ans (61 %) ou de 55 ans et plus (62 %) de convenir que les consommateurs d'énergie de leur pays sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion).

Le statut de logement influe également sur la perception de la protection des consommateurs dans le secteur de l'énergie. Les propriétaires d'appartements sont plus susceptibles que ceux qui louent d'être d'accord avec les affirmations suivantes: «si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez vers quelles autorités nationales vous pouvez vous tourner pour obtenir de l'aide» (61 % contre 54 %-55 % des locataires) et «vous feriez davantage confiance à un fournisseur d'énergie s'il s'engageait à respecter un code de bonnes pratiques officiellement certifié en matière de droits des consommateurs» (85 % contre 80 % des locataires d'une maison unifamiliale). Les propriétaires d'appartements sont, en revanche, les moins susceptibles de convenir que les consommateurs d'énergie de leur pays sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion) (59 % contre 62 % à 69 % des autres groupes).

En ce qui concerne la situation financière des répondants, ceux qui peuvent toujours se permettre de payer des factures d'énergie sont plus susceptibles de convenir que les consommateurs du pays sont bien protégés, par rapport à ceux qui s'inquiètent de leur capacité à payer des factures, mais parviennent généralement à le faire (64 % contre 55 %). En outre, ceux qui s'inquiètent mais parviennent généralement à payer (53 %) sont moins susceptibles que ceux qui peuvent toujours se permettre de payer des factures d'énergie (58 %) et ceux qui ne peuvent parfois pas payer (65 %) d'être d'accord avec la déclaration «si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez à quelles autorités nationales vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide».

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité? % Total «d'accord»

	Vous feriez davantage confiance à un fournisseur d'énergie s'il s'engageait à respecter un code de pratique officiellement certifié en matière de droits des consommateurs.	Les consommateurs d'énergie de [VOTRE PAYS] sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion)	Si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez à quelles autorités nationales vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide.
UE-27	82	62	58
Âge			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
Statut du logement			
Location d'une maison unifamiliale	80	69	54
Location d'un appartement	83	63	55
Posséder une maison unifamiliale	82	62	58
A cause d'un appartement	85	59	61
Situation financière			
Vous pouvez toujours vous permettre de payer vos factures d'énergie	82	64	58
Vous vous inquiétez de pouvoir payer vos factures d'énergie, mais arrivez généralement à le faire	85	55	53
Parfois, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	80	60	65
Souvent, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	83	59	61
(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage			

1.4. Domaines à améliorer sur le marché de l'énergie

de leur pays fonctionne mieux pour les consommateurs.

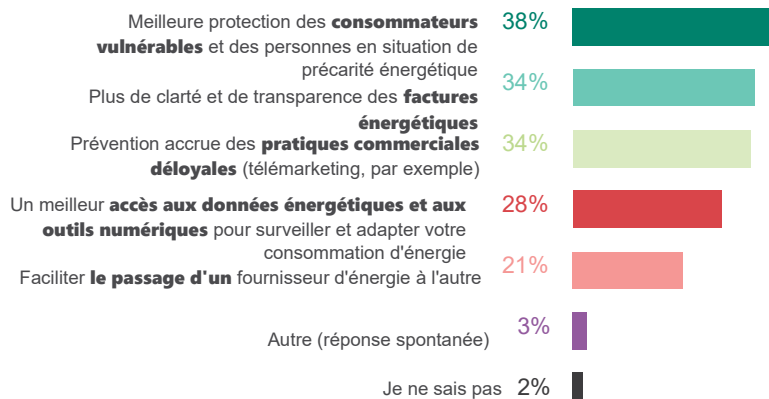
Les décideurs en matière d'énergie ont été interrogés sur les domaines qui, à leur avis, doivent être améliorés pour que le marché de l'énergie de leur pays fonctionne mieux pour les consommateurs. On leur a demandé de fournir jusqu'à deux réponses. Il convient de noter que l'option «faciliter le changement de fournisseur d'énergie» n'a pas été incluse pour Chypre et Malte en raison de la structure spécifique de leurs marchés de l'énergie.

Le domaine d'amélioration le plus important sur le marché de l'énergie, sélectionné par 38 % des répondants, est celui de la meilleure protection des consommateurs vulnérables et des personnes en situation de précarité énergétique. Cela est suivi de près par une plus grande clarté et transparence des factures énergétiques (34 %) et une plus grande prévention des pratiques commerciales déloyales (télémarketing, par exemple) (34 %), chacune sélectionnée par environ un tiers des répondants.

Un peu moins de trois répondants sur dix (28 %) indiquent qu'un meilleur accès aux données énergétiques et aux outils numériques pour surveiller et adapter leur consommation d'énergie est un domaine qui a le plus besoin d'amélioration.

Environ deux répondants sur dix (21 %) déclarent que le passage plus facile d'un fournisseur d'énergie à un autre est l'un des domaines les plus à améliorer pour que le marché de l'énergie

Q4 Pour que le marché de l'énergie de [VOTRE PAYS] fonctionne mieux pour les consommateurs, lequel des domaines suivants doit le plus être amélioré? Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses. [Réponses de MULTIPLE]



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Différences entre les pays

D'un État membre à l'autre, le domaine d'amélioration du marché de l'énergie le plus fréquemment mentionné varie considérablement.

Dans 15 États membres, une meilleure protection des consommateurs vulnérables et des personnes en situation de précarité énergétique occupe la première place parmi les domaines à améliorer. La plus grande part des répondants qui choisissent cette zone se trouve à Chypre (71 %), suivie (à distance) par la Roumanie (55 %), la Finlande (52 %), la Grèce (51 %) et les Pays-Bas (50 %). En revanche, environ un répondant sur quatre partage ce point de vue en Lituanie (24 %).

Dans six États membres, le renforcement de la clarté et de la transparence des factures énergétiques constitue le domaine d'amélioration le plus important sur le marché de l'énergie: Portugal (45 %), Hongrie (43 %), Allemagne (41 %), Pologne (39 %), Danemark (39 %) et Autriche (37 %). Plus de quatre répondants sur dix mentionnent également ce domaine à Chypre (49 %), en Roumanie (48 %), en Grèce (46 %) et en Belgique (41 %). En revanche, environ deux répondants sur dix choisissent cette réponse en Lettonie (19 %), en Finlande (20 %) et en France (21 %).

En Slovénie (40 %), en Lituanie (39 %), en France (38 %) et en Bulgarie (36 %), la prévention accrue des pratiques commerciales déloyales (télémarketing, par exemple) occupe la première place dans la liste des domaines à améliorer sur le marché de l'énergie. Cette zone est également fréquemment mentionnée en Grèce (44 %), en Belgique (42 %) et en Slovaquie (42 %). En comparaison, un répondant sur six (17 %) l'indique au Luxembourg.

Malte (48 %) est le seul État membre dans lequel les répondants indiquent le plus souvent qu'il faudrait donner la priorité à un meilleur accès aux données énergétiques et aux outils numériques pour surveiller et adapter leur consommation d'énergie afin que le marché de l'énergie de leur pays fonctionne mieux pour les consommateurs. En revanche, moins d'un répondant sur dix en Bulgarie (7 %) et aux Pays-Bas (8 %) partage ce point de vue.

Le passage plus facile d'un fournisseur d'énergie à l'autre est le plus souvent mentionné en Irlande (36 %). Au moins trois répondants sur dix choisissent également ce domaine en Lituanie (35 %) et au Luxembourg (30 %). Au Danemark, en

revanche, un répondant sur dix (10 %) pointe du doigt ce domaine.

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q4 Pour que le marché de l'énergie de [VOTRE PAYS] fonctionne mieux pour les consommateurs, lequel des domaines suivants doit le plus être amélioré? Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Meilleure protection des consommateurs vulnérables et des personnes en situation de précarité énergétique	Plus de clarté et de transparence des factures énergétiques	Prévention accrue des pratiques commerciales déloyales (télémarketing, par exemple)	Un meilleur accès aux données énergétiques et aux outils numériques pour surveiller et adapter votre consommation d'énergie	Faciliter le passage d'un fournisseur d'énergie à l'autre	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

Note : Plus la proportion de répondants sélectionnant une réponse est élevée, plus la cellule est verte foncée. La réponse la mieux classée pour chaque pays est affichée en caractères vert foncé et blanc.

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Considérations sociodémographiques

Les répondants âgés de 18 à 24 ans (32 %) ou de 25 à 39 ans (31 %) sont plus susceptibles que les plus âgés (26 % à 28 %) de déclarer qu'un meilleur accès aux données sur l'énergie et aux outils numériques pour surveiller et adapter leur consommation d'énergie devrait être privilégié pour que le marché de l'énergie de leur pays fonctionne mieux pour les consommateurs.

Les propriétaires d'appartements (36 %) sont plus susceptibles que ceux qui louent des appartements (31 %) de déclarer qu'une plus grande prévention des pratiques commerciales déloyales (par exemple, le télémarketing) est un domaine qui a le plus besoin d'amélioration.

Q4 Pour que le marché de l'énergie de [VOTRE PAYS] fonctionne mieux pour les consommateurs, lequel des domaines suivants doit le plus être amélioré? Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Meilleure protection des consommateurs vulnérables et des personnes en situation de précarité énergétique	Plus de clarté et de transparence des factures énergétiques	Prévention accrue des pratiques commerciales déloyales (télémarketing, par exemple)	Un meilleur accès aux données énergétiques et aux outils numériques pour surveiller et adapter votre consommation d'énergie	Faciliter le passage d'un fournisseur d'énergie à l'autre	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	38	34	34	28	21	3	2
Âge							
18-24	41	30	33	32	20	3	1
25-39	41	35	33	31	22	2	1
40-54	38	35	34	28	21	3	2
55+	36	34	34	26	20	3	3
Statut du logement							
Location d'une maison unifamiliale	37	33	33	29	21	2	3
Location d'un appartement	40	31	31	29	21	4	2
Posséder une maison unifamiliale	37	35	33	28	20	3	2
A cause d'un appartement	40	35	36	27	21	2	1

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

2. Consommation d'énergie et pratiques de facturation

2.1. Comprendre les factures énergétiques

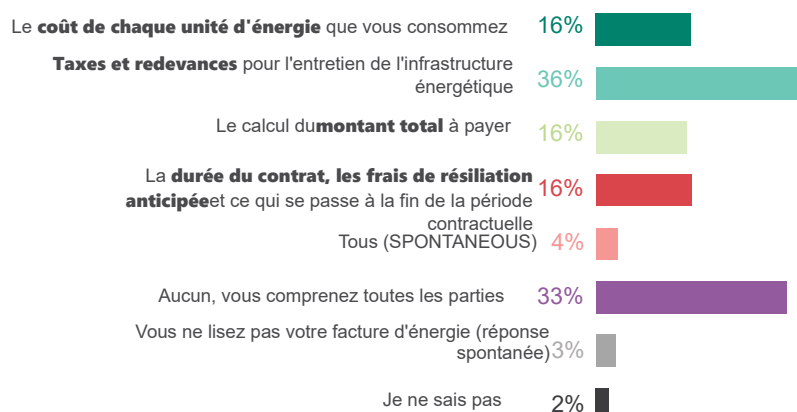
Interrogés sur les parties de leurs factures d'électricité (et de gaz) qu'ils trouvent les plus difficiles à comprendre, plus d'un tiers (36%) des décideurs énergétiques, ou des répondants, signalent une difficulté à comprendre les taxes et les frais d'entretien de l'infrastructure énergétique.

Trois aspects des factures d'énergie sont cités comme les plus difficiles à comprendre par un répondant sur six. Il s'agit des éléments suivants: le coût de chaque unité d'énergie consommée (16 %), le calcul du montant total à payer (16 %) et la durée du contrat, les frais de résiliation anticipée et ce qui se passe à la fin de la période contractuelle (16 %).

Quatre pour cent mentionnent spontanément toutes ces parties et 3% qu'ils ne lisent pas leurs factures d'énergie.

Un tiers des répondants (33 %) indiquent qu'ils comprennent toutes les parties de leurs factures d'énergie.

Q6 Quelles parties de vos factures d'électricité et de gaz/vos factures d'électricité, le cas échéant, trouvez-vous les plus difficiles à comprendre? Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses. [Réponses de MULTIPLE]



(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Différences entre les pays

Dans tous les États membres sauf trois, les taxes et redevances pour l'entretien des infrastructures énergétiques se classent au premier rang des difficultés lorsque les répondants sont interrogés sur les parties de leurs factures d'électricité (et de gaz) qu'ils trouvent les plus difficiles à comprendre. Les pourcentages les plus élevés se trouvent en Italie (50 %), à Chypre (46 %) et en Grèce (46 %). Les parts les plus faibles sont observées à Malte (12 %), en Irlande (16 %) et en Bulgarie (17 %).

À Malte (24 %), les répondants mentionnent le plus souvent le coût de chaque unité d'énergie consommée (conjointement avec le calcul du montant total à payer). Environ un répondant sur quatre le signale également en Belgique (26 %), à Chypre (25 %) et en Roumanie (25 %). En revanche, moins d'un répondant sur dix partage ce point de vue en Bulgarie (6 %), en Lettonie (6 %), en Finlande (6 %), en Estonie (9 %) et en Lituanie (9 %).

Le calcul du montant total à payer se classe au premier rang parmi les parties les plus difficiles à comprendre des factures d'énergie en Roumanie (43%). En revanche, 5 % des personnes interrogées en Lettonie et 7 % en Finlande sont aux prises avec ce problème. La durée du contrat, les frais de résiliation anticipée et ce qui se passe à la fin de la période contractuelle se classent au premier rang en difficulté en Irlande (21 %). Plus d'un répondant sur cinq déclare également avoir du mal à comprendre cette partie des factures énergétiques en Roumanie (21 %), en Belgique (22 %), en Espagne (26 %) et en Italie (27 %). En revanche, 4 % des personnes interrogées en Lettonie partagent ce point de vue.

La Bulgarie (17 %) se distingue comme le seul pays où l'option de réponse «tous» occupe la première place (avec les taxes et redevances pour l'entretien des infrastructures énergétiques), lorsqu'on lui demande quelles parties des factures énergétiques sont les plus difficiles à comprendre. Cette réponse est également donnée par 12 % des répondants en Pologne.

Dans deux États membres, la Finlande (58 %) et la Lettonie (54 %), la majorité des répondants indiquent qu'ils ne trouvent aucune de ces parties des projets de loi difficile à comprendre et qu'ils comprennent toutes les parties. En revanche, moins de deux répondants sur dix (18 %) en Italie partagent cet avis.

Une proportion de répondants allant de 0 % au Luxembourg à 11 % en Pologne déclarent ne pas lire leurs factures énergétiques.

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q6 Quelles parties de vos factures d'électricité et de gaz/vos factures d'électricité, le cas échéant, trouvez-vous les plus difficiles à comprendre? Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Le coût de chaque unité d'énergie que vous consommez	Taxes et redevances pour l'entretien de l'infrastructure énergétique	Le calcul du montant total à payer	La durée du contrat, les frais de résiliation anticipée et ce qui se passe à la fin de la période contractuelle	Tous (réponse spontanée)	Aucun, vous comprenez toutes les parties	Vous ne lisez pas votre facture d'énergie (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	16	36	16	16	4	33	3	2
BE	26	40	18	22	2	27	3	1
BG	6	17	16	7	17	35	10	0
CZ	17	36	16	15	2	37	2	2
DK	15	34	19	10	4	30	7	2
DE	19	30	16	13	3	37	2	5
EE	9	37	11	11	3	41	4	3
IE	12	16	16	21	5	41	6	4
EL	19	46	18	14	2	30	1	0
ES	15	31	16	26	4	32	1	3
FR	11	37	10	12	2	42	4	3
HR	15	30	18	9	3	38	4	3
IT	19	50	12	27	2	18	2	1
CY	25	46	21	10	3	28	5	1
LV	6	23	5	4	1	54	8	2
LT	9	25	16	16	1	48	2	2
LU	11	22	18	14	1	43	0	3
HU	18	38	21	5	5	34	4	1
MT	24	12	24	13	2	40	2	1
NL	10	34	20	15	2	37	2	2
AT	13	29	18	19	3	37	3	5
PL	18	38	10	9	12	28	11	0
PT	18	41	19	13	2	30	5	0
RO	25	41	43	21	1	26	1	1
SI	15	35	11	9	2	38	7	1
SK	22	30	23	12	0	40	4	1
FI	6	22	7	12	2	58	2	2
SE	14	41	10	16	1	39	1	1

Note : Plus la proportion de répondants sélectionnant une réponse est élevée, plus la cellule est verte/rouge foncée. La réponse la mieux classée pour chaque pays est affichée en caractères vert foncé et blanc.

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Considérations sociodémographiques

Les répondants qui louent une maison unifamiliale sont plus susceptibles que les propriétaires d'une maison ou d'un appartement d'avoir du mal à comprendre le coût de chaque unité d'énergie consommée (21 % contre 16 % des autres groupes). D'autre part, ceux qui possèdent un appartement sont les plus susceptibles d'avoir des difficultés avec les taxes et les frais d'entretien de l'infrastructure énergétique (42% vs 34% des autres groupes) et les moins susceptibles de déclarer comprendre toutes les parties (28% vs 33%-36% des autres groupes).

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

La situation financière affecte également la difficulté perçue de comprendre les factures

peuvent parfois pas payer leurs factures d'énergie à temps pour mentionner qu'ils comprennent

Q6 Quelles parties de vos factures d'électricité et de gaz/vos factures d'électricité, le cas échéant, trouvez-vous les plus difficiles à comprendre? Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Le coût de chaque unité d'énergie que vous consommez	Taxes et redevances pour l'entretien de l'infrastructure énergétique	Le calcul du montant total à payer	La durée du contrat, les frais de résiliation anticipée et ce qui se passe à la fin de la période contractuelle	Tous (réponse spontanée)	Aucun, vous comprenez toutes les parties	Vous ne lisez pas votre facture d'énergie (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	16	36	16	16	33	4	3	2
Statut du logement								
Location d'une maison unifamiliale	21	34	13	15	33	3	3	4
Location d'un appartement	16	34	14	16	34	3	3	3
Posséder une maison unifamiliale	16	34	16	15	36	4	3	2
A cause d'un appartement	16	42	16	19	28	4	4	1
Situation financière								
Vous pouvez toujours vous permettre de payer vos factures d'énergie	15	36	15	16	34	3	3	2
Vous vous inquiétez de pouvoir payer vos factures d'énergie, mais arrivez généralement à le faire	19	39	16	18	29	4	3	1
Parfois, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	22	38	15	15	25	6	8	2
Souvent, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

énergétiques. Les répondants qui peuvent toujours se permettre de payer leurs factures d'énergie sont plus susceptibles que ceux qui parviennent généralement à payer, ou ceux qui ne

toutes les parties des factures d'énergie (34 % contre 29 % et 25 % respectivement).

2.2. Suivi de la consommation d'énergie

Les décideurs énergétiques ont également été interrogés sur la fréquence de suivi de leur consommation d'énergie, tant pour l'électricité que pour le gaz.

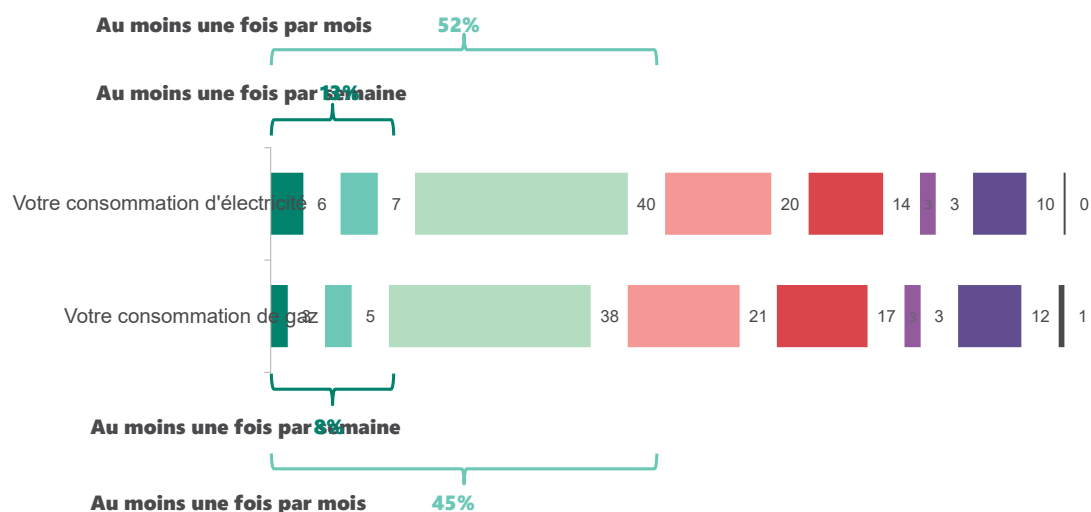
Un peu plus de la moitié des répondants (52%) déclarent suivre leur consommation d'électricité au moins une fois par mois ou plus fréquemment. Un tiers des répondants mentionnent suivre leur consommation d'électricité «au moins deux fois par an» (20 %) ou «au moins une fois par an» (14 %). Un peu plus d'un répondant sur dix indique suivre sa consommation d'électricité «moins d'une fois par an» (3 %) ou «jamais» (10 %).

Un peu moins de la moitié des répondants (45 %) qui sont connectés au réseau de gaz naturel indiquent suivre leur consommation de gaz au moins une fois par mois ou plus fréquemment.⁴

Plus d'un tiers des répondants suivent leur consommation de gaz «au moins deux fois par an» (21 %) ou «au moins une fois par an» (17 %). D'autre part, environ un répondant sur sept mentionne le suivi «moins d'une fois par an» (3 %) ou «jamais» (12 %).

Q5 À quelle fréquence suivez-vous votre consommation d'énergie? Plus précisément...

Plusieurs fois par semaine Au moins une fois par semaine Au moins une fois par mois Au moins deux fois par an
Au moins une fois par an Moins d'une fois par an Jamais Je ne sais pas



(%) Base:n=18 250 - Répondants impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage (électricité) & Base:n=7 720 - Répondants ayant un raccordement au réseau de gaz naturel et impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage (gaz)

⁴ En raison de l'arrondissement, les pourcentages pour les options de réponse séparées affichées dans les graphiques ne correspondent pas toujours exactement aux totaux mentionnés dans le texte.

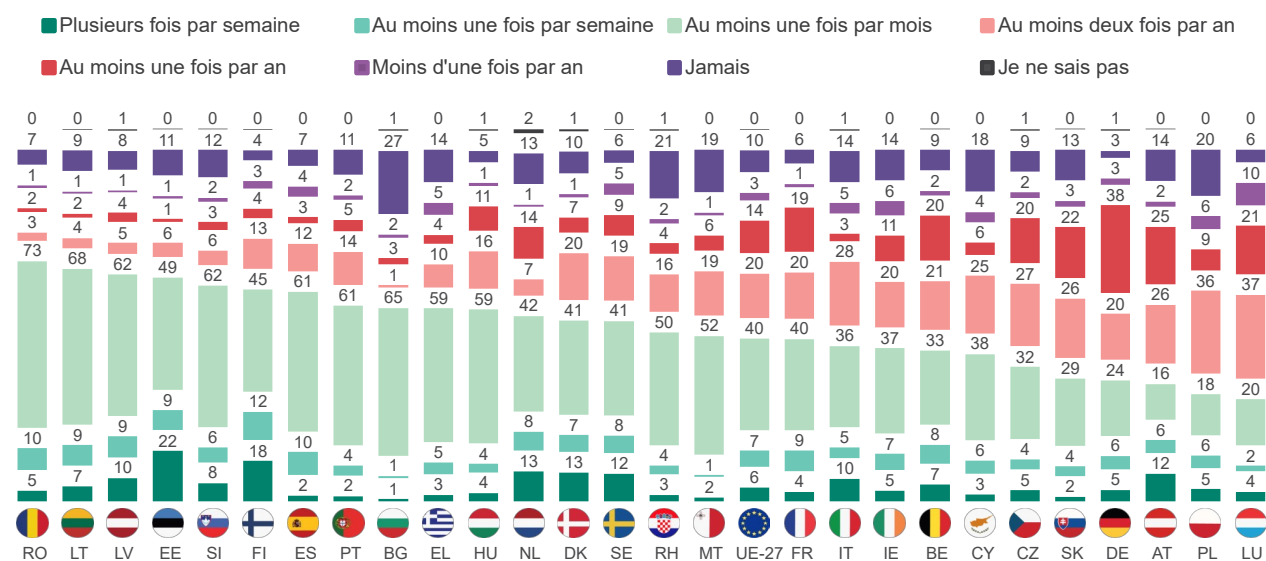
Différences entre les pays

La fréquence de suivi de la consommation d'électricité varie considérablement d'un État membre à l'autre. Au moins la moitié des répondants dans 18 États membres surveillent leur consommation d'électricité au moins une fois par mois, la Roumanie (87 %), la Lituanie (84 %) et la Lettonie (81 %) étant en tête. En revanche, le Luxembourg (27 %) et la Pologne (29 %) affichent la fréquence de suivi mensuel la plus faible.

L'Allemagne (58 %), le Luxembourg (58 %) et l'Autriche (51 %) se distinguent par un suivi principalement annuel ou bisannuel, tandis que cette fréquence est moins fréquente en Roumanie (5 %), en Lituanie (6 %) et en Estonie (8 %).

La proportion de ceux qui suivent la consommation d'électricité moins souvent qu'une fois par an ou jamais varie de 6 % en Allemagne et en Hongrie à 29 % en Bulgarie.

Q5_1 À quelle fréquence suivez-vous votre consommation d'énergie? Plus précisément... **votre consommation d'électricité**



(%) Base: n=18 250 - Répondants impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Les schémas de suivi de la consommation de gaz révèlent des disparités encore plus importantes dans l'ensemble de l'UE. Dans 13 États membres, au moins la moitié des répondants connectés au réseau de gaz naturel indiquent suivre leur consommation de gaz au moins une fois par mois. La Roumanie arrive en tête avec 82 %, suivie de près par la Lituanie (77 %) et la Lettonie (76 %). En revanche, la Suède (14 %), l'Autriche (17 %) et la Finlande (19 %) affichent les proportions les plus faibles de répondants indiquant une fréquence de suivi mensuelle.

leur consommation d'électricité (55 % contre 48 %) et leur consommation de gaz (48 % contre 42 %).

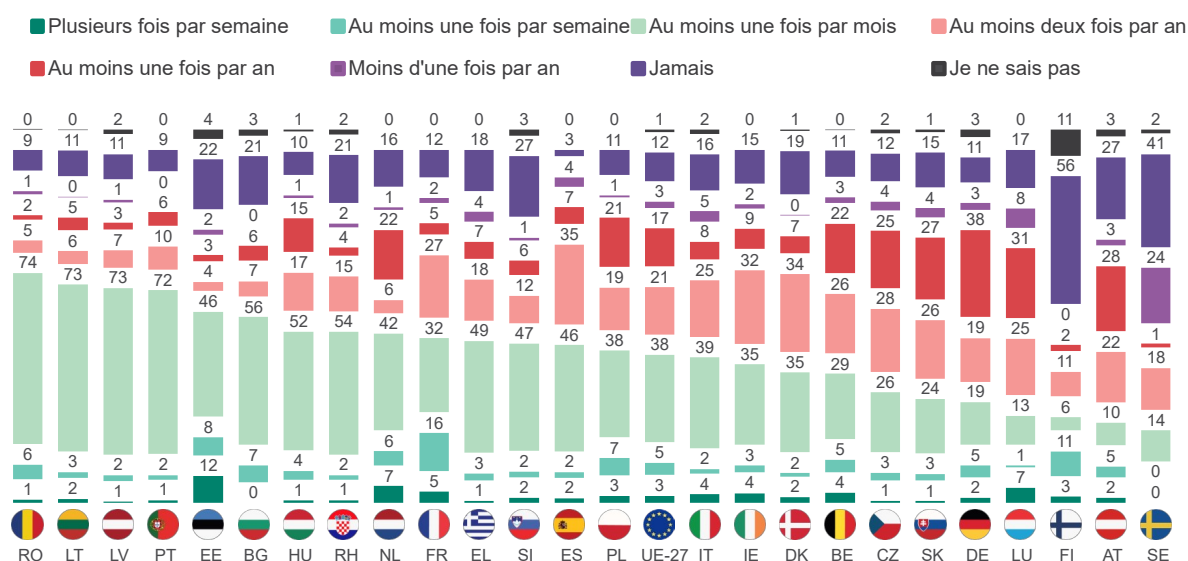
Le suivi annuel ou bisannuel de la consommation de gaz est le plus courant en Allemagne (57 %), au Luxembourg (55 %), en Tchéquie (52 %), en Slovaquie (52 %) et en Autriche (50 %). À l'inverse, 7 % en Estonie et en Roumanie font état de cette fréquence.

Notamment, les majorités en Suède (65%) et en Finlande (56%) suivent leur consommation de gaz moins souvent qu'annuellement ou jamais, contrastant fortement avec l'Espagne (7%) et le Portugal (9%).

Considérations sociodémographiques

La fréquence du suivi de la consommation d'énergie montre peu de variations entre les différents groupes socio-démographiques. Les répondants qui possèdent leur maison ou leur appartement sont plus susceptibles que ceux qui la louent de suivre au moins une fois par mois

Q5_2 À quelle fréquence suivez-vous votre consommation d'énergie? Plus précisément... **vosre consommation de gaz**



(%) Base: n=7 720 – Répondants ayant un raccordement au réseau de gaz naturel et impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage

Note : question non posée à MT/CY

2.3. Facteurs influençant les changements dans le comportement de consommation d'énergie

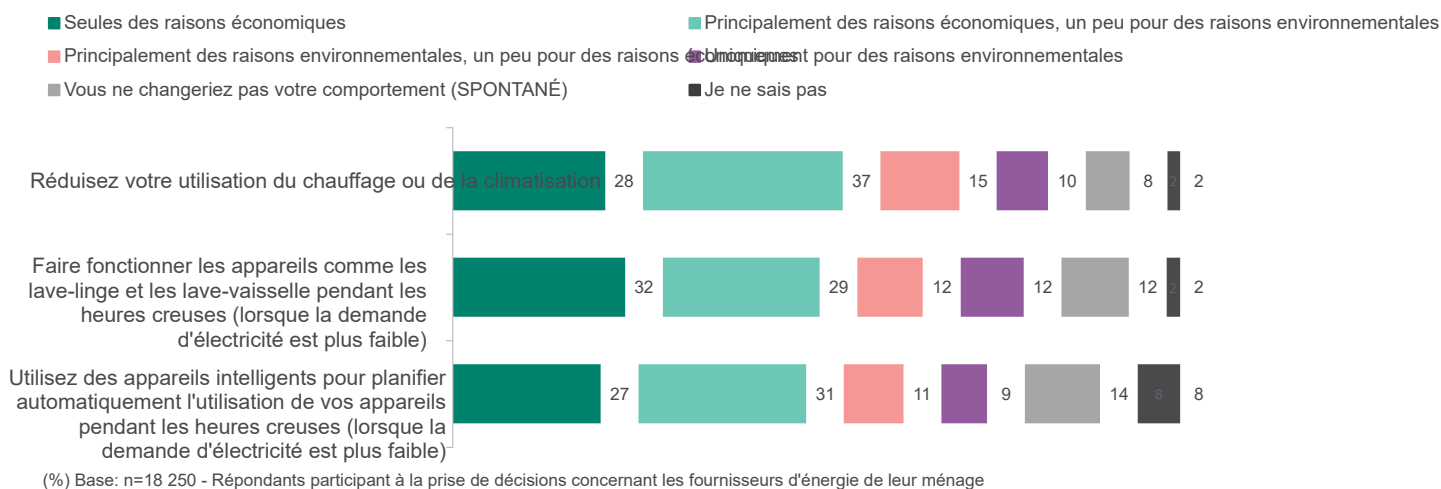
Les décideurs énergétiques ont également été interrogés sur leurs motivations pour changer leur comportement de consommation d'énergie à la maison. L'enquête proposait trois changements de comportement spécifiques: réduire l'utilisation du chauffage ou de la climatisation, faire fonctionner des appareils tels que des machines à laver et des lave-vaisselle en dehors des heures de pointe et utiliser des appareils intelligents pour planifier automatiquement l'utilisation des appareils en dehors des heures de pointe.

Pour chacun des trois changements de comportement proposés en matière de consommation d'énergie, de petites proportions de répondants (allant de 8 % à 14 %) déclarent ne pas vouloir du tout changer leurs habitudes. Parmi ceux qui sont ouverts au changement, seules ou principalement des raisons économiques apparaissent comme le principal facteur de motivation pour les trois changements énumérés, avec 59% à 65% des répondants citant des raisons économiques.⁵

En ce qui concerne la motivation à réduire l'utilisation du chauffage ou de la climatisation, les facteurs économiques prédominent. Environ deux tiers (65 %) des répondants citent uniquement ou principalement des raisons économiques (28 % «uniquement des raisons économiques» et 37 % «principalement des raisons économiques, un peu pour des raisons environnementales»). Les considérations environnementales sont la principale motivation de près d'un quart des répondants (15 % «principalement pour des raisons environnementales, un peu pour des raisons économiques» et 10 % «uniquement pour des raisons environnementales»). En revanche, moins d'un répondant sur dix (8 %) indique qu'il ne modifierait pas son comportement à cet égard.

Néanmoins, une proportion de répondants variant entre 20 % et 24 % citent principalement ou uniquement des raisons environnementales comme motivation des différents comportements.

Q11 Qu'est-ce qui vous motiverait à changer votre comportement de consommation d'énergie à la maison de la manière suivante?



⁵ En raison de l'arrondissement, les pourcentages pour les options de réponse séparées affichées dans les graphiques ne correspondent pas toujours exactement aux totaux mentionnés dans le texte.

Lorsque l'on envisage de faire fonctionner des appareils tels que des machines à laver et des lave-vaisselle en dehors des heures de pointe (lorsque la demande d'électricité est plus faible), les motivations économiques mènent à nouveau. Environ six répondants sur dix (61 %) déclarent uniquement ou principalement des raisons économiques à l'origine de ce changement potentiel (32 % «uniquement des raisons économiques» et 29 % «principalement des raisons économiques, un peu pour des raisons environnementales»). Les facteurs environnementaux sont le principal moteur de 24 % des répondants (12 % «principalement pour des raisons environnementales, un peu pour des raisons économiques» et 12 % «uniquement pour des raisons environnementales»). Un peu plus d'un sur dix (12%), en revanche, déclarent qu'ils ne modifieraient pas leur comportement de cette manière.

En ce qui concerne l'utilisation d'appareils intelligents pour programmer automatiquement les appareils pendant les heures creuses, le schéma reste similaire. Les raisons économiques restent le principal facteur influençant un changement de comportement, cité par une majorité de répondants (27 % pour des «raisons uniquement économiques» et 31 % pour des «raisons principalement économiques, quelque peu pour des raisons environnementales»). Les considérations environnementales sont le principal facteur pour un répondant sur cinq (20 %) (dont 11 % disent «principalement des raisons environnementales, un peu pour des raisons économiques» et 9 % «uniquement des raisons environnementales»). Un groupe légèrement plus important (14 %) indique qu'ils n'adopteraient pas ce changement de comportement.

Différences entre les pays

À l'exception de l'Allemagne (44 %), la majorité des États membres citent uniquement ou principalement des raisons économiques comme principale motivation pour réduire l'utilisation du chauffage ou de la climatisation. La Pologne arrive en tête avec le pourcentage le plus élevé (87 %), suivie de Chypre (82 %). Alors que les facteurs économiques prédominent dans tous les États membres, les motivations environnementales jouent un rôle important en Allemagne (39 %) et à Malte (38 %). En Lettonie, plus de deux répondants sur dix (22 %) ne modifieraient pas leur comportement.

En ce qui concerne la motivation à faire fonctionner des appareils tels que les lave-linge et

les lave-vaisselle en dehors des heures de pointe, les considérations économiques restent le principal moteur dans la plupart des États membres. Seules l'Allemagne (38%), la Hongrie (45%) et les Pays-Bas (46%) sont des exceptions, où moins de la moitié des répondants ne citent que des raisons économiques ou la plupart du temps. Parmi les pays dont la majorité donne la priorité à des raisons économiques, Chypre (80 %) est de nouveau en tête, suivie de près par la France (76 %) et l'Irlande (76 %). Les raisons principalement ou uniquement environnementales, bien que globalement secondaires, jouent à nouveau un rôle important dans la motivation des répondants à Malte (37 %) et en Allemagne (36 %). La Lettonie est de nouveau le pays où la plus grande proportion de répondants (35 %) ne modifierait pas leur comportement.

Dans la plupart des États membres, les considérations économiques sont également la principale motivation de l'utilisation d'appareils intelligents pour programmer l'utilisation d'appareils en dehors des heures de pointe (lorsque la demande d'électricité est plus faible). Chypre (78 %) et la France (75 %) sont de nouveau en tête, les pourcentages les plus élevés de répondants invoquant uniquement ou principalement des raisons économiques. En revanche, l'Allemagne (37 %), les Pays-Bas (41 %), la Hongrie (43 %), la Lettonie (47 %) et l'Autriche (47 %) se distinguent comme des exceptions où moins de la moitié des répondants accordent la priorité aux raisons économiques. À Malte (34 %), aux Pays-Bas (34 %) et en Allemagne (30 %), au moins trois répondants sur dix indiquent être motivés à modifier ce comportement uniquement ou principalement pour des raisons environnementales. L'Estonie (35 %) et la Lettonie (37 %) se distinguent comme les pays dans lesquels plus de trois répondants sur dix ne modifieraient pas leur comportement.

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q11 Qu'est-ce qui vous motiverait à changer votre comportement de consommation d'énergie à la maison de la manière suivante?

	Réduisez votre utilisation du chauffage ou de la climatisation		Faire fonctionner les appareils comme les lave-linge et les lave-vaisselle pendant les heures creuses (lorsque la demande d'électricité est plus faible)		Utilisez des appareils intelligents pour planifier automatiquement l'utilisation de vos appareils pendant les heures creuses (lorsque la demande d'électricité est plus faible)	
	Raisons uniquement ou principalement économiques	Uniquement ou principalement dans le domaine de l'environnement	Raisons uniquement ou principalement économiques	Uniquement ou principalement dans le domaine de l'environnement	Raisons uniquement ou principalement économiques	Uniquement ou principalement dans le domaine de l'environnement
UE-27	65	24	61	24	59	20
BE	64	27	67	22	61	20
BG	66	23	59	17	58	21
CZ	71	18	72	14	66	12
DK	62	28	63	21	54	19
DE	44	39	38	36	37	30
EE	78	8	70	6	50	6
IE	62	31	76	18	56	20
EL	76	19	71	21	68	20
ES	74	21	68	20	68	14
FR	69	14	76	19	75	10
HR	58	24	62	16	54	18
IT	63	30	63	27	61	25
CY	82	10	80	11	78	10
LV	62	11	53	7	47	7
LT	65	23	67	16	71	15
LU	60	34	68	28	65	26
HU	61	30	45	33	43	28
MT	57	38	56	37	57	34
NL	60	28	46	34	41	34
AT	55	32	54	22	47	19
PL	87	10	63	15	60	9
PT	73	19	66	21	65	20
RO	74	20	69	24	71	22
SI	58	24	62	15	56	13
SK	71	20	67	17	64	18
FI	69	18	65	12	53	11
SE	62	30	61	26	58	24

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Considérations sociodémographiques

Les répondants âgés de 25 à 39 ans (26 %) sont plus susceptibles de citer (seulement ou principalement) des raisons environnementales pour réduire l'utilisation du chauffage ou de la climatisation que ceux âgés de 18 à 24 ans ou de 40 à 54 ans (21 % et 22 % respectivement). Inversement, les répondants âgés de 18 à 24 ans sont plus susceptibles d'être économiquement motivés à utiliser des appareils pendant les heures creuses que ceux âgés de 25 à 39 ans et de 55 ans et plus (67 % contre 59 % et 60 % respectivement).

Les travailleurs manuels (71 %) ont davantage tendance à être économiquement motivés à réduire l'utilisation du chauffage ou de la climatisation que les travailleurs indépendants (64 %).

Les propriétaires d'appartements (70 %) sont plus susceptibles que ceux qui se trouvent dans d'autres situations de logement (62 % à 64 %) de citer des raisons économiques pour réduire l'utilisation du chauffage ou de la climatisation. Ils montrent également une plus grande propension que d'autres groupes à être économiquement motivés à utiliser des appareils intelligents pour planifier des appareils pendant les heures creuses (62 % contre 55 %-58 %).

Les répondants qui s'inquiètent de leur capacité à payer des factures sont plus susceptibles que ceux qui peuvent toujours se permettre de payer des factures d'être économiquement motivés par deux comportements d'économie d'énergie: l'utilisation d'appareils pendant les heures creuses (70 % contre 60 %) et l'utilisation d'appareils intelligents pour planifier l'utilisation des appareils en dehors des heures creuses (66 % contre 58 %).

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q11 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

	Réduisez votre utilisation du chauffage ou de la climatisation	Faire fonctionner les appareils comme les lave-linge et les lave-vaisselle pendant les heures creuses (lorsque la demande d'électricité est plus faible)	Utilisez des appareils intelligents pour planifier automatiquement l'utilisation de vos appareils pendant les heures creuses (lorsque la demande d'électricité est plus faible)			
	Raisons uniquement ou principalement économiques	Raisons uniquement ou principalement environnementales	Raisons uniquement ou principalement économiques	Raisons uniquement ou principalement environnementales	Raisons uniquement ou principalement économiques	Raisons uniquement ou principalement environnementales
UE-27	65	24	61	24	59	20
Âge						
18-24	68	21	67	24	61	21
25-39	65	26	59	27	60	21
40-54	68	22	63	22	60	19
55+	63	25	60	24	56	19
Statut professionnel						
Travailleurs indépendants	64	25	59	25	57	22
Employé	66	26	61	25	59	20
Travailleur manuel	71	19	58	26	61	18
Ne fonctionne pas	65	23	63	22	59	18
Statut du logement						
Location d'une maison unifamiliale	62	23	62	21	56	20
Location d'un appartement	64	25	60	26	55	23
Posséder une maison unifamiliale	64	25	60	24	58	20
A cause d'un appartement	70	23	63	22	62	17
Situation financière						
Vous pouvez toujours vous permettre de payer vos factures d'énergie	64	25	60	25	58	20
Vous vous inquiétez de pouvoir payer vos factures d'énergie, mais arrivez généralement à le faire	71	20	70	19	66	15
Parfois, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	77	14	66	16	61	15
Souvent, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps	73	19	68	21	59	21

(%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

3. Comportement de sélection et de changement de fournisseur

3.1. Facteurs importants dans le choix d'un fournisseur d'énergie

Les décideurs énergétiques ont ensuite été interrogés sur des facteurs importants (à côté du prix) lors du choix d'un fournisseur d'énergie. Cette section fait la distinction entre les répondants qui ont changé de fournisseur au cours des trois dernières années et ceux qui n'ont pas changé de fournisseur au cours de cette période. (Voir la section 3.2 pour une discussion sur les taux de changement.)

Notamment, le classement des facteurs est cohérent à la fois entre ceux qui ont changé et ceux qui n'ont pas changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années.

La qualité du service occupe la première place, choisie par plus du tiers de ceux qui ont changé (36 %) et plus de la moitié de ceux qui n'ont pas changé (52 %).

La réputation du fournisseur suit, sélectionnée par au moins un tiers des répondants des deux groupes (34 % pour les switchers, 38 % pour les non-switchers).

Les sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur sont importantes pour moins de trois répondants sur dix des deux groupes (27 % pour les switchers et 28 % pour les non-switchers).

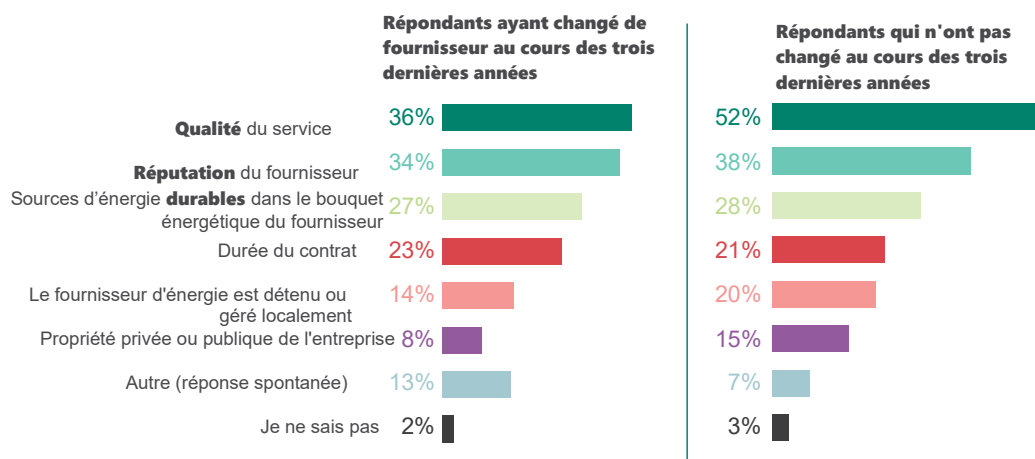
La durée du contrat est indiquée comme un facteur important par plus d'un cinquième des répondants des deux groupes (23 % et 21 % respectivement).

Des parts plus faibles des deux groupes soulignent l'importance que le fournisseur d'énergie soit détenu ou géré localement (14 % et 20 %, respectivement, des switchers et des non-switchers); la propriété privée ou publique de l'entreprise (8 % et 15 % respectivement); ou tout autre facteur (13 % et 7 % respectivement).

Q10 Lorsque vous avez récemment changé de fournisseur d'énergie, quels facteurs, outre le prix, étaient les plus importants dans votre choix?

Si vous deviez changer de fournisseur d'énergie, en dehors du prix, quel facteur serait le plus important dans votre décision?

Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]



(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé au cours des trois dernières années / n=11 547 – Répondants n'ayant pas changé au cours des trois dernières années

Différences entre les pays

Dans presque tous les États membres, parmi les répondants qui n'ont pas changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années, la qualité du service est indiquée comme un facteur important (outre le prix) lors de la sélection d'un fournisseur d'énergie par la plus grande partie des répondants. Ce facteur est cité par 39 % des non-switchers au Danemark et 78 % à Malte. La qualité du service est également un facteur important pour les répondants qui ont changé de fournisseur au cours des trois dernières années, se classant au premier rang dans 14 États membres. Les proportions les plus élevées de personnes qui choisissent ce facteur sont observées en Roumanie (58 %), au Portugal (55 %), en Slovaquie (55 %) et en Tchéquie (54 %).

Dans cinq États membres, parmi les changeurs, le facteur le plus important est la réputation du fournisseur; cela vaut pour la Tchéquie (55 %), les Pays-Bas (53 %), la Bulgarie (43 %), le Danemark (34 %) et la Lettonie (28 %). Cette raison est toutefois également importante pour les switchers en Roumanie (54 %) et en Slovaquie (49 %). Parmi les non-changeurs, il s'agit du facteur le plus élevé en Pologne (54 %) et aux Pays-Bas (48 %, conjointement avec la qualité du service).

Les sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur sont mentionnées comme un facteur important par 46 % des switchers en Belgique, 37 % en Suède et 35 % en Autriche – dans ces États membres, ce facteur est le plus cité. Parmi les non-switchers, ceux de Suède (50%) et du Danemark (41%) citent principalement ce facteur.

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q10a Lorsque vous avez récemment changé de fournisseur d'énergie, quels facteurs, outre le prix, étaient les plus importants dans votre choix? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Qualité du service	Réputation du fournisseur	Sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur	Durée du contrat	Le fournisseur d'énergie est détenu ou géré localement	Propriété privée ou publique de l'entreprise	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

Note : Plus la proportion de répondants sélectionnant une réponse est élevée, plus la cellule est verte foncée. La réponse la mieux classée pour chaque pays est affichée en caractères vert foncé et blanc.

(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q10b Si vous deviez changer de fournisseur d'énergie, en dehors du prix, quel facteur serait le plus important dans votre décision? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Qualité du service	Réputation du fournisseur	Sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur	Durée du contrat	Le fournisseur d'énergie est détenu ou géré localement	Propriété privée ou publique de l'entreprise	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

Note : Plus la proportion de répondants sélectionnant une réponse est élevée, plus la cellule est verte foncée. La réponse la mieux classée pour chaque pays est affichée en caractères vert foncé et blanc.

(%) Base: n= 11 547 – Répondants qui n'ont pas changé au cours des trois dernières années (participant aux décisions énergétiques de leur ménage)

Considérations sociodémographiques

Parmi les répondants qui ont changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années, les femmes (39 %) sont plus susceptibles que les hommes (33 %) de donner la priorité à la qualité du service dans leur processus décisionnel.

Q10a Lorsque vous avez récemment changé de fournisseur d'énergie, quels facteurs, outre le prix, étaient les plus importants dans votre choix? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Qualité du service	Réputation du fournisseur	Sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur	Durée du contrat	Le fournisseur d'énergie est détenu ou géré localement	Propriété privée ou publique de l'entreprise	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	36	34	27	23	14	8	13	2
Genre								
Homme	33	34	27	22	13	9	13	2
Féminin	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Pour ceux qui n'ont pas changé de fournisseur récemment, les répondants âgés de 55 ans et plus (49 %) sont moins susceptibles de souligner l'importance de la qualité du service que ceux âgés de 25 à 54 ans (55 % à 56 %). D'autre part, les jeunes non-switchers âgés de 18 à 24 ans (33%) accordent plus d'importance aux sources d'énergie durables dans le mix du fournisseur par rapport à ceux âgés de 55 ans et plus (27%). De plus, les non-switchers âgés de 25 à 39 ans (26 %) sont plus susceptibles que les autres groupes d'âge (16 à 21 %) de considérer la durée du contrat comme un facteur important.

Parmi les non-switchers, ceux qui ne travaillent pas (25%) sont moins susceptibles que les salariés ou les travailleurs indépendants (31% pour les deux) de donner la priorité aux sources d'énergie durables dans le bouquet du fournisseur lors de l'examen d'un changement potentiel.

Q10b Si vous deviez changer de fournisseur d'énergie, en dehors du prix, quel facteur serait le plus important dans votre décision? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Qualité du service	Réputation du fournisseur	Sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur	Durée du contrat	Le fournisseur d'énergie est détenu ou géré localement	Propriété privée ou publique de l'entreprise	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	52	38	28	21	20	15	7	3
Âge								
18-24	53	44	33	16	16	13	9	1
25-39	56	39	29	26	20	14	6	1
40-54	55	39	30	21	19	15	6	2
55+	49	36	27	21	21	15	8	3
Statut professionnel								
Travailleurs indépendants	50	35	31	20	20	15	6	3
Employé	54	38	31	22	22	15	7	2
Travailleur manuel	52	39	30	23	21	14	6	2
Ne fonctionne pas	51	39	25	22	18	15	8	3

(%) Base: n=11 547 – Répondants qui n'ont pas changé au cours des trois dernières années (participant aux décisions énergétiques de leur ménage)

3.2. Comportement des consommateurs en matière de changement de fournisseur

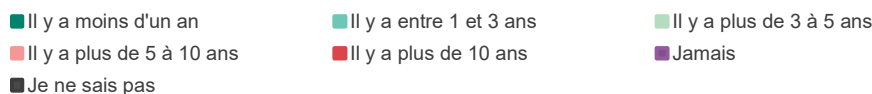
Les décideurs du secteur de l'énergie ont été interrogés sur leur historique de changement de fournisseur d'électricité et de gaz, bien que cette question n'ait pas été posée à Chypre et à Malte en raison de la structure spécifique de leurs marchés de l'énergie.

Moins de quatre répondants sur dix (38 %)

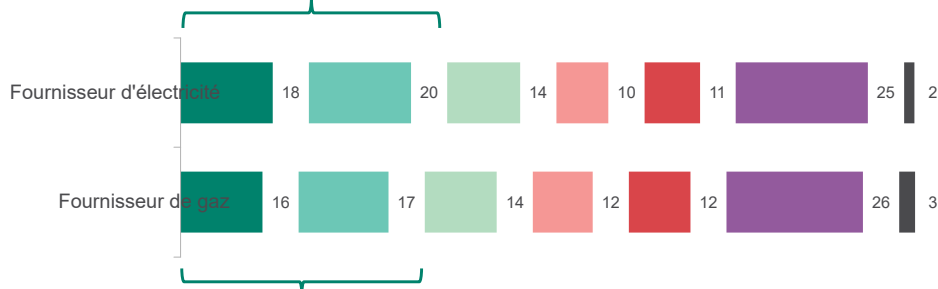
indiquer avoir changé de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années. Environ un quart des répondants (24 %) déclarent avoir changé de fournisseur d'électricité il y a trois à dix ans. Environ un répondant sur dix (11 %) mentionne l'avoir fait il y a plus de dix ans, et un quart (25 %) des répondants n'ont jamais changé de fournisseur d'électricité.

Les répondants connectés au réseau de gaz naturel ont également été interrogés sur leur comportement de changement de fournisseur de gaz. Un tiers (33 %) de ce groupe indique avoir changé au cours des trois dernières années. Environ un quart (26 %) de ce groupe mentionne avoir changé de fournisseur de gaz il y a trois à dix ans. Un peu plus d'un répondant sur dix (12 %) indique l'avoir changé il y a plus de dix ans. À l'instar du comportement de changement de fournisseur d'électricité, environ un quart (26 %) des répondants déclarent n'avoir jamais changé de fournisseur de gaz.

Q7 Quand votre ménage a-t-il changé pour la dernière fois ... ?



Au cours des 3 dernières années 38%



Au cours des 3 dernières années 33%

(%) Base:n=18 250 - Répondants impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage (électricité) & Base:n=7 720 - Répondants ayant un raccordement au réseau de gaz naturel et impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage (gaz)

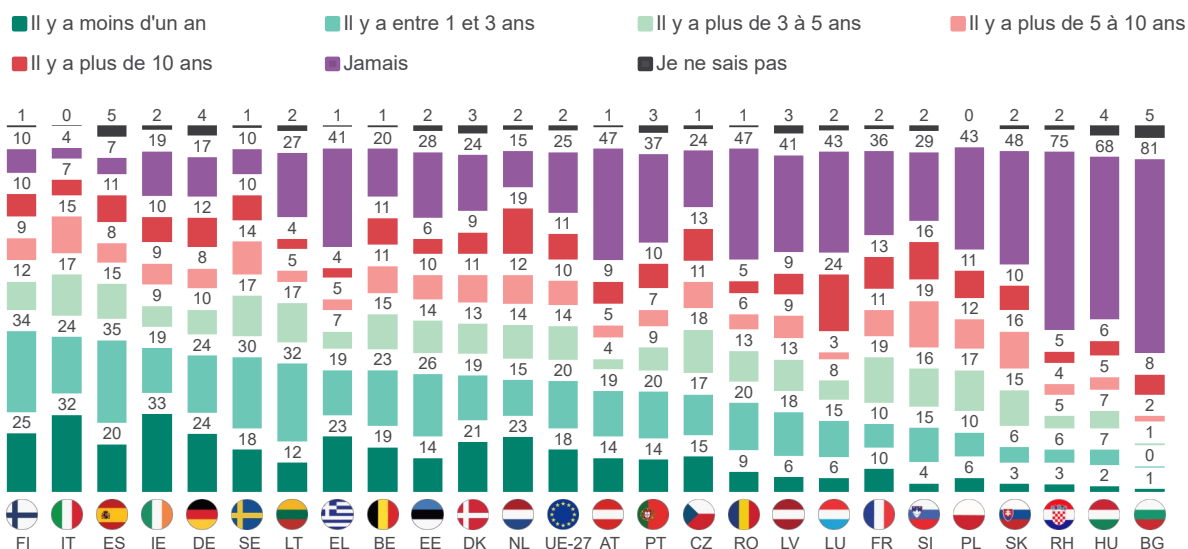
Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Différences entre les pays

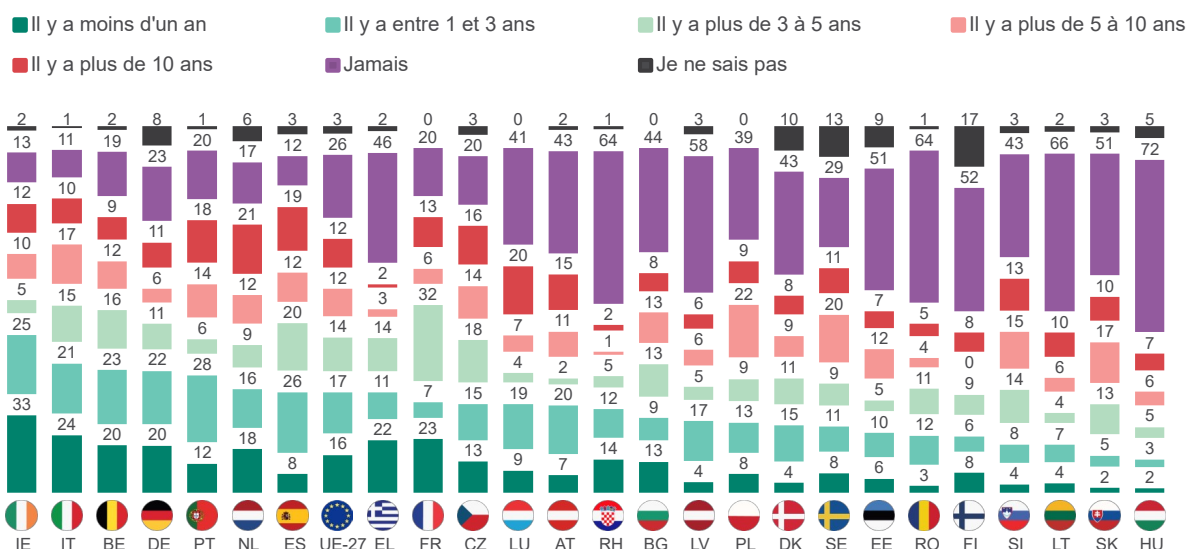
La proportion de répondants indiquant avoir changé de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années varie de 2 % en Bulgarie à 59 % en Finlande. ⁶ Outre la Finlande, il existe trois autres États membres dans lesquels plus de la moitié des répondants ont changé de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années: Italie (56 %), Espagne (55 %) et Irlande (52 %).

De même, la proportion de répondants (connectés au réseau gazier) qui ont changé de fournisseur de gaz au cours des trois dernières années varie considérablement d'un État membre à l'autre, passant de 5 % en Hongrie à 58 % en Irlande.

Q7_1 Quand votre ménage a-t-il changé pour la dernière fois ...? Fournisseur d'électricité



Q7_2 Quand votre ménage a-t-il changé pour la dernière fois ...? Fournisseur de gaz



(%) Base: n=7 720 – Répondants ayant un raccordement au réseau de gaz naturel et impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage

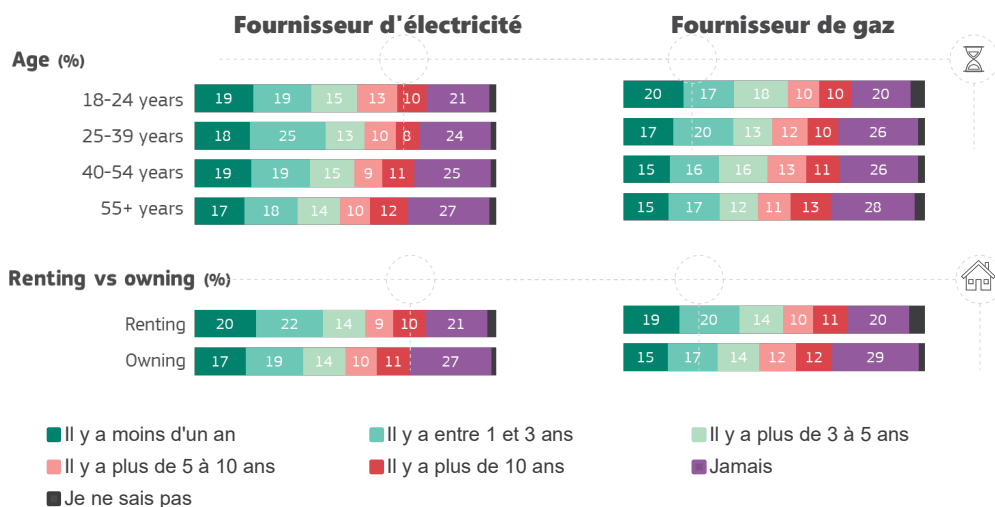
⁶ En raison de l'arrondissement, les pourcentages pour les options de réponse séparées affichées dans les graphiques ne correspondent pas toujours exactement aux totaux mentionnés dans le texte.

Considérations sociodémographiques

Les répondants âgés de 55 ans et plus (27 %) sont plus susceptibles de déclarer n'avoir jamais changé de fournisseur d'électricité que les groupes d'âge plus jeunes (21 % des 18-24 ans et 24 % des 25-39 ans). Une tendance similaire est observée pour les fournisseurs de gaz, le groupe des 55 ans et plus étant plus susceptible que les 18-24 ans de déclarer n'avoir jamais changé de fournisseur (28 % contre 20 %). Ce groupe plus âgé (34 %) est également moins susceptible d'avoir changé de fournisseur d'électricité au cours des trois dernières années que les personnes âgées de 25 à 39 ans (43 %) et de 40 à 54 ans (38 %).

Le statut de logement joue également un rôle, les locataires montrant une plus grande propension à avoir récemment changé de fournisseur. Ils sont plus susceptibles que les propriétaires d'avoir changé de fournisseur d'électricité (43 % contre 36 %) et de fournisseur de gaz (39 % contre 31 %) au cours des trois dernières années.

Q7 Quand votre ménage a-t-il changé pour la dernière fois ...?



(%) Base:n=18 250 - Répondants impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage (électricité) & Base:n=7 720 - Répondants ayant un raccordement au réseau de gaz naturel et impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage (gaz)

3.3. Raisons du changement

Les décideurs énergétiques qui ont changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années ont été interrogés sur les principales raisons de leur décision la plus récente.

Environ les deux tiers (68 %) des répondants de ce groupe indiquent qu'ils ont changé parce qu'ils ont trouvé une offre avec un meilleur prix.

D'autres raisons de changer de fournisseur sont signalées par de plus petites proportions de répondants: maison de déménagement (18 %); recommandations de la famille, des amis ou des collègues (13 %); la recherche d'un fournisseur d'énergie plus respectueux de l'environnement (11 %); avoir rencontré des problèmes de facturation (10 %); un service à la clientèle médiocre (8 %); avoir été contacté par un autre fournisseur d'énergie (7 %); de bénéficier de services supplémentaires fournis par un autre fournisseur d'énergie, tels que l'isolation de la maison ou d'autres mesures d'efficacité énergétique (5 %).

Environ un répondant sur dix (9 %) mentionne d'«autres» raisons.

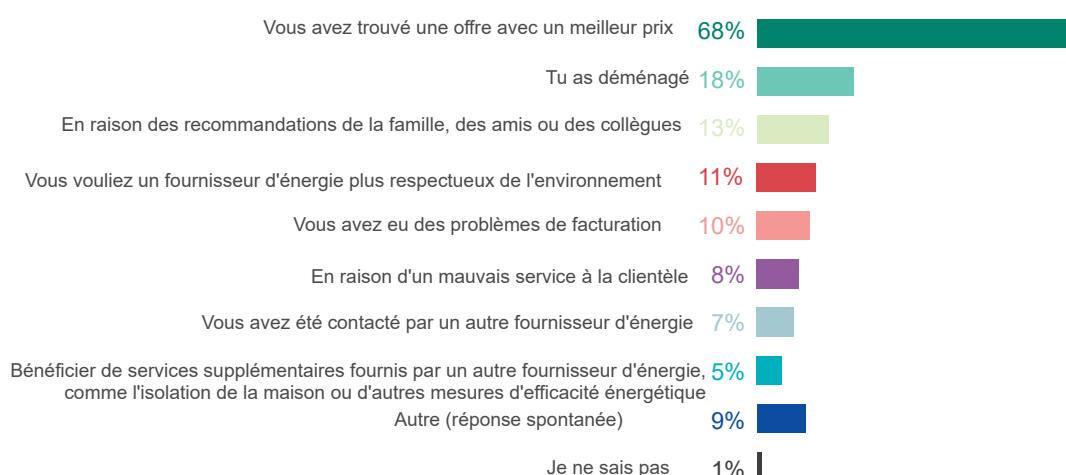
Différences entre les pays

Dans tous les États membres, à l'exception de deux, c'est parce qu'ils ont trouvé une offre à un meilleur prix que la plus grande partie des switchers l'ont fait. En outre, dans 23 États membres, cette raison est citée par au moins la

moitié des répondants (de 50 % en Slovaquie à 85 % au Portugal).

En Hongrie, la plus grande partie des personnes interrogées (43 %) ont changé de fournisseur d'énergie après avoir déménagé.⁷ En Croatie, les «autres» raisons occupent la première place et sont citées par 29 % des répondants.

Q9a Quelles ont été les principales raisons de votre décision la plus récente de changer de fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]



(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

7 Il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation de ce chiffre en raison de la petite taille de la base (< 100 répondants).

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q9a Quelles ont été les principales raisons de votre décision la plus récente de changer de fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Vous avez trouvé une offre avec un meilleur prix	Tu as déménagé	En raison des recommandations de la famille, des amis ou des collègues	Vous vouliez un fournisseur d'énergie plus respectueux de l'environnement	Vous avez eu des problèmes de facturation	En raison d'un mauvais service à la clientèle	Vous avez été contacté par un autre fournisseur d'énergie	Bénéficiaires supplémentaires fournis par un autre fournisseur d'énergie, comme l'isolation de la maison ou d'autres sources d'énergie	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9	1
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6	1
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13	0
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18	1
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9	3
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12	2
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2	0
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19	0
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29	3
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15	0
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8	0
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11	1
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10	0
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12	0
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9	4
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2	0
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7	0
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11	1
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10	0
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8	1
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9	0

Note : Plus la proportion de répondants sélectionnant une réponse est élevée, plus la cellule est verte foncée. La réponse la mieux classée pour chaque pays est affichée en caractères vert foncé et blanc.

(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Considérations sociodémographiques

La probabilité de citer une meilleure offre de prix comme principale raison du changement augmente avec l'âge, passant de 57 % des 18-24 ans à 70 % des 40 ans et plus. Inversement, le déménagement comme raison diminue avec l'âge, passant de 26% des 18-24 ans à 13% des 55 ans et plus. Le groupe d'âge le plus jeune (18-24 ans) est également le plus susceptible de citer les problèmes de facturation comme principale raison du changement (15 % contre 9 %-10 % des autres groupes d'âge).

Comparativement aux répondants d'autres groupes professionnels, les travailleurs manuels sont moins susceptibles de mentionner la recherche d'une meilleure offre de prix comme principale raison du changement (58 % contre 68 % à 69 % des autres groupes professionnels).

Le statut de logement joue également un rôle, les propriétaires étant plus susceptibles que les locataires de changer de logement en raison de meilleures offres de prix (70% contre 62%) et moins susceptibles de changer de logement en raison du déménagement (16% contre 24%).

Q9a Quelles ont été les principales raisons de votre décision la plus récente de changer de fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Vous avez trouvé une offre avec un meilleur prix	Tu as déménagé	En raison des recommandations de la famille, des amis ou des collègues	Vous vouliez un fournisseur d'énergie plus respectueux de l'environnement	Vous avez eu des problèmes de facturation	En raison d'un mauvais service à la clientèle	Vous avez été contacté par un autre fournisseur d'énergie	Bénéficier de services supplémentaires fournis par un autre fournisseur d'énergie, comme l'isolation de la maison ou d'autres mesures d'efficacité énergétique	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas	
UE-27	68	18	13	11	10	8	7		5	9	1
Âge											
18-24	57	26	15	5	15	9	4		5	8	0
25-39	65	23	15	14	9	9	6		6	7	0
40-54	70	18	13	10	9	8	6		4	10	1
55+	70	13	12	12	10	7	8		4	10	1
Profession											
Travailleurs indépendants	69	17	12	14	10	10	8		3	10	0
Employé	68	19	14	12	9	8	7		6	7	1
Travailleur manuel	58	25	13	7	18	4	10		2	9	2
Ne fonctionne pas	69	16	14	10	10	7	7		4	11	0
État du logement											
Location	62	24	13	12	10	9	4		5	11	1
Posséder	70	16	13	11	10	7	8		5	8	1

(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

3.4. Raisons de ne pas changer

Les décideurs énergétiques qui n'ont pas changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années ont été interrogés sur les principales raisons qui les ont empêchés de changer de fournisseur d'énergie au cours de cette période. Cette question n'a pas été posée à Chypre et à Malte en raison de la structure spécifique de leurs marchés de l'énergie.

Un peu plus de la moitié (52 %) des répondants de ce groupe indiquent qu'ils n'ont pas changé parce qu'ils sont satisfaits de la fiabilité, du service et du prix de leur fournisseur d'énergie actuel.

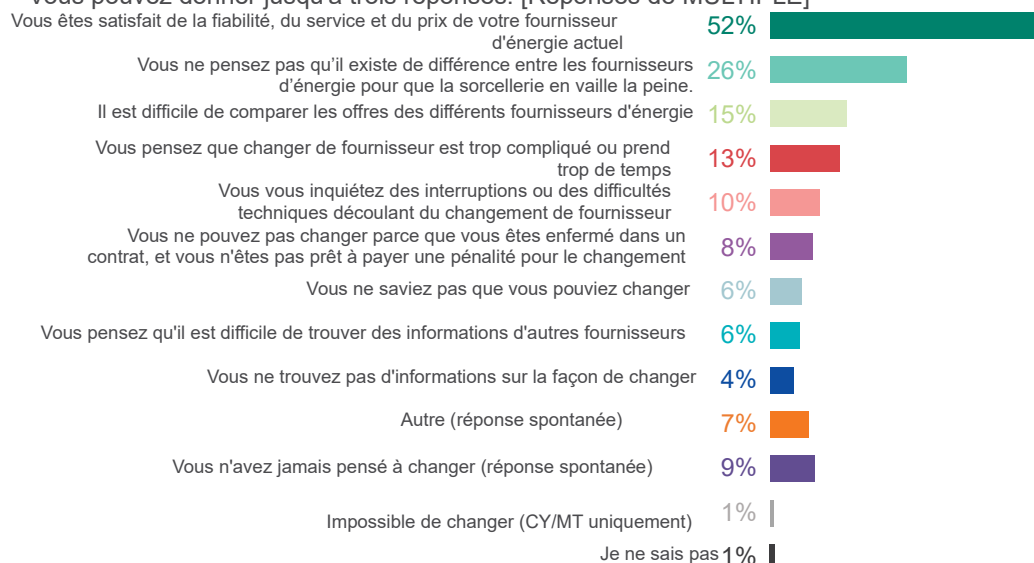
Environ un répondant sur quatre (26%) répond qu'il ne pense pas qu'il y ait de différence entre les fournisseurs d'énergie pour que le changement en vaille la peine.

Les trois raisons suivantes sont mentionnées par au moins un répondant sur dix: difficulté à comparer les offres de différents fournisseurs d'énergie (15 %); la perception selon laquelle le changement de fournisseur est trop compliqué ou prend trop de temps (13 %) et les préoccupations concernant les interruptions ou les difficultés techniques découlant du changement de fournisseur (10 %).

Les actions plus petites (inférieures à 10 %) mentionnent d'autres obstacles au changement de fournisseur, à savoir: être enfermé dans un contrat avec une réticence à payer une pénalité

Q9b Quelles sont les principales raisons qui vous ont empêché de changer de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années?

Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]



(%) Base: n=11 547 – Répondants qui n'ont pas changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Différences entre les pays

Dans presque tous les États membres, la plus grande partie des répondants qui n'ont pas changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années ne l'ont pas fait parce qu'ils sont satisfaits de la fiabilité, du service et du prix de leur fournisseur d'énergie actuel. Cette raison est citée par 74 % des personnes interrogées en Tchéquie, 73 % en Suède et 71 % en Belgique. En revanche, en Pologne, seulement 19% des non-switchers citent cette raison, tandis que 31% disent qu'ils n'ont pas changé parce qu'ils ne pensent pas qu'il y ait de différence entre les fournisseurs d'énergie pour que le changement en vaille la peine. Cette dernière raison est également la raison la plus citée en Roumanie (sélectionnée par 50%). Les autres États membres dans lesquels cette raison est citée par plus de quatre répondants sur dix sont la Lituanie (50 %), l'Estonie (45 %), la Grèce (45 %) et l'Italie (42 %).

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q9b Quelles sont les principales raisons qui vous ont empêché de changer de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années ?
donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Vous êtes satisfait de la fiabilité, du service et du prix de votre fournisseur d'énergie actuel	Vous ne pensez pas qu'il existe une différence entre les fournisseurs d'énergie pour que le changement de fournisseur en vaille la peine.	Il est difficile de comparer les offres des différents fournisseurs d'énergie	Vous pensez que changer de fournisseur est trop compliqué ou prend trop de temps	Vous vous inquiétez des interruptions ou des difficultés techniques découlant du changement de fournisseur	Vous ne pouvez pas changer parce que vous êtes enfermé dans un contrat, et vous n'êtes pas prêt à payer une pénalité pour le changement	Vous ne saviez pas que vous pouviez changer	Vous pensez qu'il est difficile de trouver des informations d'autres fournisseurs	Vous ne trouvez pas d'informations sur la façon de changer	Autre (réponse spontanée)
UE-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

Note : Plus la proportion de répondants sélectionnant une réponse est élevée, plus la cellule est verte foncée. La réponse la mieux classée par pays est affichée en caractères vert foncé et blanc.

(%) Base: n=11 547 – Répondants qui n'ont pas changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions de changement d'énergie dans leur ménage)

Considérations sociodémographiques

Les propriétaires sont plus enclins à croire qu'il n'y a pas de différence significative entre les fournisseurs d'énergie pour rendre le changement utile (28% contre 22% des locataires). Ils sont également plus susceptibles de percevoir le processus de changement comme trop compliqué ou fastidieux (15 % contre 10 % des locataires).

Q9b Quelles sont les principales raisons qui vous ont empêché de changer de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Vous ne pensez pas qu'il existe une différence entre les fournisseurs d'énergie pour que le changement en vaille la peine.	Il est difficile de comparer les offres des fournisseurs d'énergie.	Vous pensez que changer de fournisseur est trop compliqué ou prend trop de temps.	Vous inquiétez des interruptions ou des difficultés techniques découlant du changement de fournisseur.	Vous ne pouvez pas changer parce que vous êtes enfermé dans un contrat, et vous n'êtes pas prêt à payer une pénalité pour le changement.	Vous ne trouvez pas que vous puissiez changer.	Vous pensez qu'il est difficile de trouver des informations d'autres fournisseurs.	Vous ne trouvez pas d'informations sur la façon de changer.	Autre (réponse spontanée)	Vous n'avez jamais pensé à changer (réponse spontanée)	Je ne sais pas	
UE-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1
Statut du logement												
Location	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2
Posséder	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1

(%) Base: n=11 547 – Répondants qui n'ont pas changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

3.5. Sources d'information pour les décisions de changement de fournisseur

Les décideurs du secteur de l'énergie, qu'ils aient ou non changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années, ont été interrogés sur leurs principales sources d'information pour les décisions de changement de fournisseur, qu'il s'agisse de décisions déjà prises ou de choix futurs potentiels.

Pour les switchers récents, les sites Web des fournisseurs d'énergie et les sites Web de comparaison des prix sont chacun cités comme une source d'information commune par 34% des répondants. Pour les non-switchers, les recommandations en personne des amis, de la famille ou des collègues apparaissent comme la principale source d'information (mentionnée par 46% contre 25% des switchers), suivies par les sites Web de comparaison de prix (34%) et les sites Web des fournisseurs d'énergie (33%).

Les non-switchers montrent également une plus grande propension à consulter les informations officielles ou les campagnes des pouvoirs publics (18 % contre 9 % pour les switchers) et les avis des organisations de consommateurs (17 % contre 12 % pour les switchers).

Les publicités des fournisseurs d'énergie (comme dans les médias ou en ligne) sont plus influentes pour les switchers récents (17%) que pour les non-switchers (13%).

La couverture médiatique des fournisseurs d'énergie est citée par 10 % des non-switchers et 7 % des switchers.

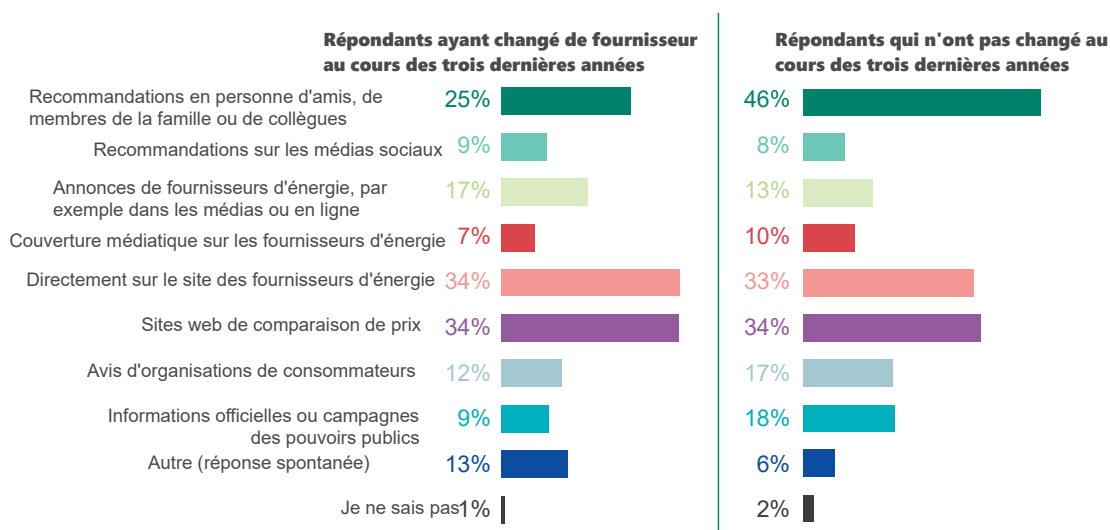
Les recommandations sur les médias sociaux sont la source la moins utilisée pour les deux groupes (9 % pour les switchers, 8 % pour les non-switchers).

D'autres sources (spontanément mentionnées) sont indiquées par 13% des switchers et 6% des non switchers.

Q8 Comment vous êtes-vous informé lors du choix de votre fournisseur d'énergie / fournisseur d'énergie actuel?

Comment vous informeriez-vous si vous choisissiez un fournisseur d'énergie?

Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]



(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage) / n=11 547 – Répondants n'ayant pas changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Différences entre les pays

Les commutateurs récents dans 17 des 27 États membres sont les plus susceptibles d'indiquer les sites web des fournisseurs d'énergie ou les sites web de comparaison des prix comme source d'information principale. La Bulgarie (53 %) et la Pologne (49 %) sont les pays qui ont récemment choisi les sites web des fournisseurs d'énergie, et les plus petits pays sont la Slovénie (12 %) et la Hongrie (14 %). À l'inverse, les sites web de comparaison des prix sont les principales sources d'information pour plus de la moitié des switchers récents en Belgique (63 %), en Finlande (55 %), en Allemagne (54 %), en Irlande (53 %) et en Autriche (52 %). En Croatie, en revanche, 10 % des personnes interrogées partagent ce point de vue.

Les recommandations en personne d'amis, de membres de la famille et de collègues constituent la principale source d'information pour les personnes qui ont récemment changé de fournisseur en Slovénie (51 %), en Roumanie (50 %), en Grèce (37 %), en Slovaquie (36 %), en Croatie (32 %), en Lettonie (25 %) et en Hongrie (24 %). En revanche, 8% des switchers récents en Pologne s'appuient sur de telles recommandations personnelles.

La part des switchers récents citant des publicités de fournisseurs d'énergie comme source d'information varie entre 5 % en Bulgarie et 27 % en Lituanie.

Le Danemark se démarque avec 33 % des switchers récents mentionnant «autres» comme leur réponse la plus fréquente. En revanche, aucun répondant aux Pays-Bas (0%) ne l'indique.

Trois changeurs récents sur dix (30%) aux Pays-Bas déclarent s'informer avec des avis d'organisations de consommateurs. En revanche, seulement 1% de ce groupe en Lettonie a le même avis.

Une proportion de répondants allant de 3 % (en Lettonie, en Estonie et en Irlande) à 27 % (en Roumanie) mentionnent qu'ils s'informent au moyen d'informations officielles ou de campagnes des pouvoirs publics lorsqu'ils choisissent leur fournisseur d'énergie.

Toutes les autres sources d'information sont mentionnées par moins de 25 % des répondants dans l'ensemble des États membres.

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q8a Comment vous êtes-vous informé lors du choix de votre fournisseur d'énergie actuel? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues	Recommandations sur les médias sociaux	Annonces de fournisseurs d'énergie, par exemple dans les médias ou en ligne	Couverture médiatique sur les fournisseurs d'énergie	Directement sur le site des fournisseurs d'énergie	Sites web de comparaison de prix	Avis d'organisations de consommateurs	Informations officielles ou campagnes des pouvoirs publics	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	9	1
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	3	0
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19	1
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33	1
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	9	0
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	9	2
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	8	0
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20	0
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16	0
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	6	0
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19	4
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14	0
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	3	0
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	3	0
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	0	0
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14	2
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14	0
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11	0
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	3	2
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	8	3
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15	1
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	7	1
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17	2

Note : Plus la proportion de répondants sélectionnant une réponse est élevée, plus la cellule est verte foncée. La réponse la mieux classée pour chaque pays est affichée en caractères vert foncé et blanc.

(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Dans tous les États membres sauf cinq, les non-switchers mentionnent le plus souvent les recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues comme source potentielle privilégiée. Cette préférence culmine en Autriche, où 62 % des non-changeurs citent cette source d'information. En revanche, environ trois non-switchers sur dix (29 %) en Finlande partagent cette préférence.

Les sites de comparaison des prix apparaissent comme la source d'information potentielle privilégiée en Belgique (54 %), en Suède (47 %) et au Danemark (44 %) pour les non-switchers qui envisagent un changement futur.

Les sites web des fournisseurs d'énergie figurent en tête de liste des sources d'information privilégiées en Finlande et en Estonie, avec 47 %.

Le Luxembourg se distingue avec 39% des non-changeurs indiquant une préférence pour les informations officielles ou les campagnes des autorités publiques comme source de référence s'ils devaient choisir un fournisseur d'énergie à l'avenir. Cela contraste avec l'Espagne (7 %), la Finlande (8 %), l'Irlande (8 %) et l'Estonie (9 %), où moins d'un non-switcher sur dix partage cette préférence.

Le Luxembourg (37 %), la Slovaquie (34 %) et les Pays-Bas (34 %) sont les pays qui accordent le plus d'importance aux avis émanant d'organisations de consommateurs en tant que sources d'information. La part la plus faible ayant fait état de ce phénomène est, quant à elle, observée en Estonie (4 %).

Toutes les autres sources d'information potentielles ne sont pas mentionnées par plus de trois répondants sur dix dans tous les États membres.

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q8b Comment vous informeriez-vous si vous choisissiez un fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues	Recommandations sur les médias sociaux	Annonces de fournisseurs d'énergie, par exemple dans les médias ou en ligne	Couverture médiatique sur les fournisseurs d'énergie	Directement sur le site des fournisseurs d'énergie	Sites web de comparaison de prix	Avis d'organisations de consommateurs	Informations officielles ou campagnes des pouvoirs publics	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

Note : Plus la proportion de répondants sélectionnant une réponse est élevée, plus la cellule est verte foncée. La réponse la mieux classée pour chaque pays est affichée en caractères vert foncé et blanc.

(%) n=11 547 – Répondants n'ayant pas changé au cours des trois dernières années (participant aux décisions énergétiques de leur ménage)

Considérations sociodémographiques

L'analyse sociodémographique révèle certaines différences dans le comportement de recherche d'informations entre les switchers récents et les non-switchers.

Parmi les changeurs récents, les hommes (37 %) sont plus susceptibles que les femmes (32 %) de consulter les sites Web de comparaison des prix. Parmi les non-switchers, les femmes (48 %) sont plus susceptibles que les hommes (44 %) de citer des recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues.

L'âge influe également sur les préférences des sources d'information, tant chez les personnes qui changent de fournisseur que chez celles qui ne le font pas. Les changeurs récents âgés de 55 ans et plus (29 %) sont moins enclins à utiliser les sites Web de comparaison de prix que ceux âgés de 40 à 54 ans (37 %) ou de 25 à 39 ans (40 %). La même différence est observée chez les non-interrupteurs (31 % des 55+ non-interrupteurs contre 37 % et 38 % respectivement). Parmi les non-switchers, ceux âgés de 25 à 39 ans sont plus susceptibles que les groupes plus âgés de

mentionner être informés par des recommandations en personne (49 % contre 44 % des groupes plus âgés). D'autre part, les non-switchers âgés de 55 ans et plus (31 %) sont moins susceptibles que ceux âgés de 40 à 54 ans (36 %) d'indiquer utiliser les sites web des fournisseurs d'énergie.

En ce qui concerne la profession, les récents changeurs qui sont des employés (41 %) ou des travailleurs indépendants (34 %) sont plus susceptibles d'utiliser des sites Web de comparaison des prix que ceux qui ne travaillent pas actuellement (28 %). Il en va de même pour les non-switchers (36 % et 37 % contre 31 %).

Q8a Comment vous êtes-vous informé lors du choix de votre fournisseur d'énergie actuel? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues	Recommandations sur les médias sociaux	Annonces de fournisseurs d'énergie, par exemple dans les médias ou en ligne	Couverture médiatique sur les fournisseurs d'énergie	Directement sur le site des fournisseurs d'énergie	Sites web de comparaison de prix	Avis d'organisations de consommateurs	Informations officielles ou campagnes des pouvoirs publics	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
Genre										
Homme	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
Féminin	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
Âge										
18-24	28	9	16	8	34	33	13	6	14	1
25-39	28	10	14	6	37	40	12	8	12	0
40-54	23	8	18	7	35	37	11	9	11	1
55+	24	9	18	6	33	29	11	10	14	1
Profession										
Travailleurs indépendants	22	6	18	5	38	34	11	8	9	1
Employé	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Travailleur manuel	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
Ne fonctionne pas	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q8b Quelles ont été les principales raisons de votre décision la plus récente de changer de fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues	Recommandations sur les médias sociaux	Annonces de fournisseurs d'énergie, par exemple dans les médias ou en ligne	Couverture médiatique sur les fournisseurs d'énergie	Directement sur le site des fournisseurs d'énergie	Sites web de comparaison de prix	Avis d'organisations de consommateurs	Informations officielles ou campagnes des pouvoirs publics	Autre (réponse spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
Genre										
Homme	44	8	14	11	34	35	19	18	6	1
Féminin	48	8	13	9	32	33	16	17	6	3
Âge										
18-24	47	6	11	11	30	33	18	13	6	1
25-39	49	7	13	8	35	38	18	17	5	1
40-54	44	9	14	11	36	37	18	18	5	0
55+	44	8	14	10	31	31	16	18	7	3
Profession										
Travailleurs indépendants	44	7	10	8	31	37	18	17	6	1
Employé	46	9	14	10	36	36	19	18	5	1
Travailleur manuel	51	5	10	12	32	40	15	19	7	1
Ne fonctionne pas	45	8	14	10	31	31	16	18	7	3

(%) n=11 547 – Répondants n'ayant pas changé au cours des trois dernières années (participant aux décisions énergétiques de leur ménage)

Commentaires

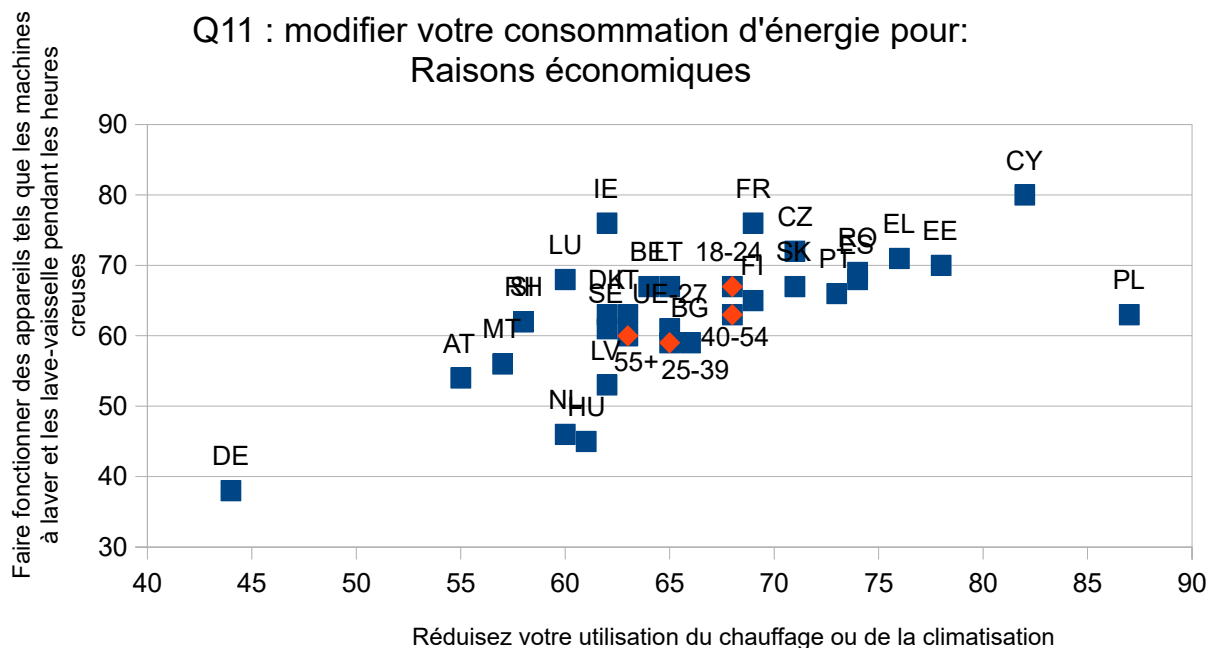
(Pierre Dieumegard)

Il existe très peu de données sociodémographiques: le sexe pour certaines questions, l'âge pour d'autres, ou le type de logement ou les difficultés à payer les factures. Il est regrettable que les tableaux du rapport ne soient pas plus complets et cohérents. Il est encore plus regrettable que les tables de données brutes au format xls ne soient pas disponibles.

La question Q11 demande aux gens pourquoi ils pourraient changer leur comportement pour parvenir à une meilleure transition énergétique. La grande majorité a répondu: «pour des raisons économiques, pas pour des raisons écologiques». (Mais bien fait aux Allemands, qui semblent plus motivés moralement que les autres Européens à faire une transition énergétique).

Le graphique ci-dessous montre la volonté des gens de changer leur comportement de consommation d'énergie pour des raisons économiques plutôt qu'écologiques. Les différents pays sont représentés par des carrés bleus. Les groupes d'âge sont indiqués en rouge.

Il y a beaucoup moins de différences entre les groupes d'âge qu'entre les pays.



Chaque pays vit dans sa propre bulle d'information, et les opinions nationales diffèrent les unes des autres. Pour développer une politique européenne, l'information doit circuler entre les pays. **Nous avons besoin d'un langage commun pour débattre ensemble de notre avenir commun. La meilleure langue commune serait l'espéranto.**

Comme les gouvernements de tous les pays sont endettés, voici une proposition pour encourager leurs populations à se comporter vertueusement: **augmenter les taxes sur l'énergie, et en particulier sur les combustibles fossiles.** Les États seront moins endettés et les individus changeront de comportement, car ils ont besoin de raisons économiques pour changer.

Spécifications techniques

Entre le 30 juin et le 15 juillet 2025, Ipsos European Public Affairs a réalisé l'Eurobaromètre flash 566 à la demande de la direction générale de l'énergie de la Commission européenne. Il s'agit d'une enquête grand public coordonnée par l'unité «Opinion publique et engagement des citoyens» de la direction générale de la communication. L'Eurobaromètre flash 566 couvre la population des citoyens de l'UE, des résidents de l'un des 27 États membres de l'Union européenne et des personnes âgées de 18 ans et plus.

Aux fins du présent rapport, le groupe cible est limité aux citoyens de l'UE âgés de 18 ans et plus qui participent à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie dans leurs ménages (à l'exclusion de ceux qui indiquent que le prix de l'énergie est fixé parce qu'il est inclus dans leur loyer sans possibilité de non-participation).

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Tous les entretiens ont été réalisés par téléphone assisté par ordinateur (CATI). Dans chaque pays, les répondants étaient appelés à la fois sur les lignes fixes et les téléphones mobiles. Les numéros de téléphone échantillonnés et contactés ont été générés à l'aide de méthodes de numérotation aléatoire (RDD). Le plan d'échantillonnage de base appliqué dans tous les

pays est un plan aléatoire (probabilité). Dans les ménages contactés par téléphone fixe, le répondant a été tiré au sort parmi tous les membres du ménage (âgés de 18 ans et plus) suivant la « règle d'anniversaire la plus récente ».

Marges statistiques dues aux tolérances d'échantillonnage
(au niveau de confiance de 95 %)

Différentes tailles d'échantillons sont en rangées		divers résultats observés sont en colonnes					
	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	90 %	95 %
n=50	± 6,0	± 8,3	±12,0	±13,9	±12,0	± 8,3	± 6,0
n=100	±4,3	±5,9	± 8,5	± 9,8	± 8,5	±5,9	±4,3
n=200	±3,0	±4,2	± 6,0	± 6,9	± 6,0	±4,2	±3,0
n=500	±1,9	±2,6	±3,8	±4,4	±3,8	±2,6	±1,9
n=1000	± 1,4	±1,9	±2,7	±3,1	±2,7	±1,9	± 1,4
n=1500	±1,1	±1,5	±2,2	±2,5	±2,2	±1,5	±1,1
n=2000	±1,0	±1,3	±1,9	±2,2	±1,9	±1,3	±1,0

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

	Dates des travaux sur le terrain	Nombre d'entretiens avec des citoyens de l'UE âgés de 18 ans et plus	Nombre d'entretiens avec des citoyens de l'UE âgés de 18 ans et plus qui participent à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage
UE-27	30.06.25-15.07.25	25704	18250
BE	30.06.25-15.07.25	1000	810
BG	30.06.25-05.07.25	1008	560
CZ	30.06.25-08.07.25	1001	730
DK	30.06.25-09.07.25	1007	759
DE	30.06.25-10.07.25	1011	623
EE	30.06.25-09.07.25	1003	727
IE	30.06.25-05.07.25	1011	821
EL	30.06.25-09.07.25	1000	795
ES	30.06.25-05.07.25	1009	739
FR	30.06.25-05.07.25	1006	687
HR	30.06.25-10.07.25	1005	742
IT	30.06.25-05.07.25	1006	672
CY	30.06.25-07.07.25	505	386
LV	30.06.25-09.07.25	1008	614
LT	30.06.25-10.07.25	1015	670
LU	30.06.25-05.07.25	506	327
HU	30.06.25-09.07.25	1004	746
MT	30.06.25-05.07.25	505	383
NL	30.06.25-05.07.25	1014	907
AT	30.06.25-05.07.25	1009	667
PL	30.06.25-05.07.25	1010	763
PT	30.06.25-07.07.25	1009	545
RO	30.06.25-10.07.25	1013	798
SI	30.06.25-09.07.25	1005	671
SK	30.06.25-08.07.25	1000	667
FI	30.06.25-07.07.25	1024	695
SE	30.06.25-09.07.25	1010	746

Questionnaire

DEMANDEZ À TOUS

DX1 Pour chacune des affirmations suivantes, veuillez me dire si elle s'applique ou non.

(READ OUT; UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

DX1_1 **NE PAS DEMANDER en CY et MT:** Votre ménage est connecté au réseau de gaz naturel

DX1_2 Vous participez à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de votre ménage

(ÉCHELLE DE RÉPONSE)

Oui 1

N° 2

DEMANDEZ À TOUS

DX2 Quel type de tarification décrit le mieux le contrat d'électricité de votre ménage?

(READ OUT; UNE RÉPONSE UNIQUEMENT) (NE PAS DEMANDER en CY et MT)

Prix fixe pour toute la durée du contrat 1

Changements de prix à certains moments de la durée du contrat (par exemple, par mois, 3 mois, 6 mois ou autres) 2

Variations de prix (horaires ou plus) en fonction de l'évolution du marché de gros (prix au comptant) 3

Prix fixé par les pouvoirs publics 4

Le prix de l'énergie est fixé car il est inclus dans votre loyer sans possibilité d'opt out 5

Un autre type de contrat (SPONTANÉ) 6

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

DX3

Quelle est votre situation actuelle en matière de logement? Veuillez choisir l'option qui décrit le mieux votre statut.

(READ OUT; UNE RÉPONSE UNIQUEMENT)

Location d'une maison unifamiliale 1

Location d'un appartement 2

Posséder une maison unifamiliale 3

Posséder un appartement 4

Autres 5

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

Q1 Combien faites-vous confiance à ce qui suit pour fournir des prix équitables et un service fiable?

(READ OUT; UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

Q1_1 Le marché de l'énergie de [VOTRE PAYS]

Q1_2 SI DX1_1=1: Vos fournisseurs d'électricité et de gaz; ELSE : Votre fournisseur d'électricité

(ÉCHELLE DE RÉPONSE)

Faites confiance à beaucoup 1

Tendance à faire confiance 2

Tendez à ne pas faire confiance 3

Ne faites pas confiance du tout 4

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

Q2 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant la FI?

DX1_1=1: vos fournisseurs d'électricité et de gaz; ELSE : votre fournisseur d'électricité?

(READ OUT; UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

(RANDOMIE)

Q2_1 Il est facile d'entrer en contact avec votre fournisseur d'énergie lorsque vous avez besoin d'aide ou d'informations

Q2_2 Vos factures d'énergie sont faciles à comprendre

Q2_3 Votre fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions

Q2_4 Votre fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables

(ÉCHELLE DE RÉPONSE)

Totalement d'accord 1

Tendance à se mettre d'accord 2

Tendance à être en désaccord 3

Totalement en désaccord 4

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

Q3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant la FI?

DX1_1=1: vos fournisseurs d'électricité et de gaz; ELSE : votre fournisseur d'électricité?

(READ OUT; UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

Q3_1 Les consommateurs d'énergie de [VOTRE PAYS] sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion)

Q3_2 Si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez à quelles autorités nationales vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide

Q3_3 Vous feriez davantage confiance à un fournisseur d'énergie s'il s'engageait à respecter un code de pratique officiellement certifié en matière de droits des consommateurs

(ÉCHELLE DE RÉPONSE)

Totalement d'accord 1

Tendance à se mettre d'accord 2

Tendance à être en désaccord 3

Totalement en désaccord 4

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

Q4 Pour que le marché de l'énergie de [VOTRE PAYS] fonctionne mieux pour les consommateurs, lequel des domaines suivants doit le plus être amélioré?

Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses.

(READ OUT; MAX 2 RÉPONSES) (À L'EXCLUSION DU POINT 3 en CY et MT)

(POINTS RANDOMIQUES 1 à 5)

Plus de clarté et de transparence des factures énergétiques 1

Prévention accrue des pratiques commerciales déloyales (télémarketing, par exemple) 2

Faciliter le passage d'un fournisseur d'énergie à l'autre 3

Un meilleur accès aux données énergétiques et aux outils numériques pour suivre et adapter votre consommation d'énergie 4

Meilleure protection des consommateurs vulnérables et des personnes en situation de précarité énergétique 5

Autres (SPONTANÉS) 6

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

Q5 À quelle fréquence suivez-vous votre consommation d'énergie? Plus précisément...

(READ OUT; UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

Q5_1 Votre consommation d'électricité

Q5_2 SI DX1_1=1: Votre consommation de gaz

(ÉCHELLE DE RÉPONSE)

Plusieurs fois par semaine 1

Au moins une fois par semaine 2

Au moins une fois par mois 3

Au moins deux fois par an 4

Au moins une fois par an 5

Moins d'une fois par an 6

Jamais 7

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

Q6 Quelles parties de IF DX1_1=1 vos factures d'électricité et de gaz; ELSE : vos factures d'électricité, le cas échéant, trouvez-vous les plus difficiles à comprendre?

Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses.

(READ OUT; MAX 2 RÉPONSES)

Le coût pour chaque unité d'énergie que vous consommez 1

Taxes et redevances pour l'entretien des infrastructures énergétiques 2

Le calcul du montant total à payer 3

La durée du contrat, les frais de résiliation anticipée et ce qui se passe lorsque la période du contrat se termine 4

Aucun, vous comprenez toutes les parties 5

Tous (SPONTANEOUS) 6

Vous ne lisez pas votre facture d'énergie (SPONTANÉ) 7

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS, DANS TOUS LES PAYS À L'EXCEPTION DE MT ET CY

Q7 Quand votre ménage a-t-il changé pour la dernière fois ...?

(READ OUT; UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

Q7_1 Fournisseur d'électricité

Q7_2 SI DX1_1=1: Fournisseur de gaz

(ÉCHELLE DE RÉPONSE)

Il y a moins d'un an 1

Entre 1 et 3 ans il y a 2

Il y a plus de 3 à 5 ans 3

Il y a plus de 5 à 10 ans 4

Il y a plus de 10 ans 5

Jamais 6

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

SI Q7_1 ou Q7_2 =1 ou 2 (fournisseur d'énergie commuté au cours des trois dernières années)

Q8a Comment vous êtes-vous informé lors du choix de votre fournisseur d'énergie IF DX1_1=1 actuel?
ELSE : fournisseur d'énergie?

Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses.

(READ OUT; MAX 3 RÉPONSES)

Recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues 1

Recommandations sur les médias sociaux 2

Annonces de fournisseurs d'énergie, par exemple dans les médias ou en ligne 3

Couverture médiatique sur les fournisseurs d'énergie 4

Directement sur le site des fournisseurs d'énergie 5

Sites de comparaison de prix 6

Avis d'organisations de consommateurs 7

Informations officielles ou campagnes des pouvoirs publics 8

Autre (SPONTANÉ) 9

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

SI DX1_1=1 et (Q7_1 ET Q7_2 > 2)

SI DX1_1<>1 et Q7_1> 2 (n'a pas changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années)

Q8b SI CY ET MT, demandez: Supposons que le marché de l'électricité s'ouvre et que vous puissiez choisir entre plusieurs fournisseurs d'électricité. Comment vous informeriez-vous si vous choisissiez un fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses.

SI AUTRES PAYS, DEMANDER: Comment vous informeriez-vous si vous choisissiez un fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses.

(READ OUT; MAX 3 RÉPONSES)

Recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues 1

Recommandations sur les médias sociaux 2

Annonces de fournisseurs d'énergie, par exemple dans les médias ou en ligne 3

Couverture médiatique sur les fournisseurs d'énergie 4

Directement sur le site des fournisseurs d'énergie 5

Sites de comparaison de prix 6

Avis d'organisations de consommateurs 7

Informations officielles ou campagnes des pouvoirs publics 8

Autre (SPONTANÉ) 9

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

SI Q7_1 ou Q7_2 =1 ou 2 (fournisseur d'énergie commuté au cours des trois dernières années)

Q9a Quelles ont été les principales raisons de votre décision la plus récente de changer de fournisseur d'énergie?

Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses.

(READ OUT; MAX 3 RÉPONSES)

(POINTS RANDOMIQUES 1 à 8)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Vous avez trouvé une offre avec un meilleur prix 1

Vous avez déménagé la maison 2

Vous vouliez un fournisseur d'énergie plus respectueux de l'environnement 3

En raison du mauvais service à la clientèle 4

Vous avez eu des problèmes de facturation 5

En raison des recommandations de la famille, des amis ou des collègues 6

Vous avez été contacté par un autre fournisseur d'énergie 7

Bénéficier de services supplémentaires fournis par un autre fournisseur d'énergie, comme l'isolation de la maison ou d'autres mesures d'efficacité énergétique 8

Autre (SPONTANÉ) 9

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

SI DX1_1=1 et (Q7_1 ET Q7_2 > 2)

SI DX1_1<>1 et Q7_1> 2 (n'a pas changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années)

NE PAS DEMANDER EN CY ET MT

Q9b Quelles sont les principales raisons qui vous ont empêché de changer de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années?

Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses.

(READ OUT; MAX 3 RÉPONSES)

(POINTS RANDOMIQUES 1 à 9)

Vous pensez qu'il est difficile de trouver des informations d'autres fournisseurs 1

Vous pensez que le changement est trop compliqué ou trop long 2

Vous craignez des interruptions ou des difficultés techniques dues au changement de fournisseur 3

Vous ne pouvez pas changer parce que vous êtes enfermé dans un contrat, et vous n'êtes pas prêt à payer une pénalité pour le changement 4

Vous ne pensez pas qu'il y ait de différence entre les fournisseurs d'énergie pour que le changement de fournisseur en vaille la peine 5

Il est difficile de comparer les offres des différents fournisseurs d'énergie 6

Vous ne saviez pas que vous pouviez changer 7

Vous ne trouvez pas d'informations sur la façon de changer 8

Vous êtes satisfait de la fiabilité, du service et du prix de votre fournisseur d'énergie actuel 9

Autres (SPONTANÉS) 10

Vous n'avez jamais pensé à changer (SPONTANÉ) 11

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

SI Q7_1 ou Q7_2 =1 ou 2 (fournisseur d'énergie commuté au cours des trois dernières années)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q10a Lorsque vous avez récemment changé de fournisseur d'énergie, quels facteurs, outre le prix, étaient les plus importants dans votre choix?

Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses.

(READ OUT; MAX 3 RÉPONSES)

(POINTS RANDOMIQUES 1 à 6)

Réputation du fournisseur 1

Qualité du service 2

Durée du contrat 3

Le fournisseur d'énergie est détenu ou géré localement 4

Propriété privée ou publique de l'entreprise 5

Sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur 6

Autres (SPONTANÉES) 7

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

SI DX1_1=1 et (Q7_1 ET Q7_2 > 2)

SI DX1_1<>1 et Q7_1> 2 (n'a pas changé de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années)

Q10b SI CY ET MT, demandez: Si vous pouviez changer de fournisseur d'énergie, en dehors du prix, quel facteur serait le plus important dans votre décision? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. SI AUTRES PAYS, DEMANDER: Si vous deviez changer de fournisseur d'énergie, en dehors du prix, quel facteur serait le plus important dans votre décision?

Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses.

(READ OUT; MAX 3 RÉPONSES)

(POINTS RANDOMIQUES 1 à 6)

Réputation du fournisseur 1

Qualité du service 2

Durée du contrat 3

Le fournisseur d'énergie est détenu ou géré localement 4

Propriété privée ou publique de l'entreprise 5

Sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur 6

Autres (SPONTANÉES) 7

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

Q11 Qu'est-ce qui vous motiverait à changer votre comportement de consommation d'énergie à la maison de la manière suivante?

(READ OUT; UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

Q11_1 Réduisez votre utilisation du chauffage ou de la climatisation

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q11_2 Faire fonctionner des appareils tels que les machines à laver et les lave-vaisselle pendant les heures creuses (lorsque la demande d'électricité est plus faible)

Q11_3 Utilisez des appareils intelligents pour planifier automatiquement l'utilisation de vos appareils pendant les heures creuses (lorsque la demande d'électricité est plus faible)

(ÉCHELLE DE RÉPONSE)

Seules les raisons économiques 1

Principalement des raisons économiques, un peu pour des raisons environnementales 2

Principalement pour des raisons environnementales, un peu pour des raisons économiques 3

Uniquement pour des raisons environnementales 4

Vous ne changeriez pas votre comportement (SPONTANÉ) 5

Je ne sais pas (ne lisez pas) 98

DEMANDEZ À TOUS

DX4 Laquelle des situations suivantes s'applique à vous?

(READ OUT; UNE RÉPONSE UNIQUEMENT)

Vous pouvez toujours vous permettre de payer vos factures d'énergie 1

Vous vous inquiétez d'être en mesure de payer vos factures d'énergie, mais arrivez généralement à le faire 2

Vous ne pouvez parfois pas payer vos factures d'énergie à temps 3

Souvent, vous ne pouvez pas payer vos factures d'énergie à temps 4

Je ne sais pas / Refusé (NE PAS LIRE) 98

Annexe de données

Q1_1 Combien faites-vous confiance à ce qui suit pour fournir des prix équitables et un service fiable?

Le marché de l'énergie

	Faites beaucoup confiance	Tendance à la confiance	Tendez à ne pas faire confiance	Ne faites pas confiance du tout	Je ne sais pas
UE-27	13	50	20	15	2
BE	10	60	19	8	3
BG	13	27	17	40	3
CZ	6	56	25	10	2
DK	20	48	19	8	5
DE	18	50	22	7	4
EE	12	59	17	9	3
IE	22	50	12	14	3
EL	9	31	23	36	1
ES	10	31	25	34	0
FR	14	61	7	17	1
HR	9	49	18	19	5
IT	8	40	35	15	2
CY	12	41	24	22	1
LV	8	58	16	10	8
LT	9	57	19	12	2
LU	34	63	2	1	0
HU	19	42	23	15	2
MT	33	47	9	10	0
NL	32	45	15	8	0
AT	16	60	18	6	0
PL	8	68	16	7	1
PT	15	72	6	5	1
RO	8	50	25	15	1
SI	11	49	28	11	1
SK	11	67	14	4	3
FI	14	65	11	3	6
SE	14	59	15	12	1

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q1_2 Combien faites-vous confiance à ce qui suit pour fournir des prix équitables et un service fiable?

Vos fournisseurs d'électricité et de gaz/Votre fournisseur d'électricité

	Faites beaucoup confiance	Tendance à la confiance	Tendez à ne pas faire confiance	Ne faites pas confiance du tout	Je ne sais pas
UE-27	25	54	12	8	1
BE	21	62	12	4	1
BG	20	43	4	30	3
CZ	18	66	12	3	1
DK	40	44	9	5	2
DE	25	56	13	3	3
EE	19	66	8	5	3
IE	37	48	6	9	1
EL	18	47	15	19	0
ES	20	41	19	19	0
FR	31	60	2	7	0
HR	15	54	16	11	4
IT	17	53	20	9	1
CY	14	44	20	22	0
LV	17	61	11	6	5
LT	10	65	14	9	1
LU	31	62	3	3	2
HU	20	50	19	10	1
MT	30	49	18	4	0
NL	42	42	8	9	0
AT	26	55	15	4	0
PL	37	52	6	4	1
PT	18	72	3	4	3
RO	13	58	20	9	0
SI	19	59	16	6	1
SK	21	70	6	2	1
FI	26	64	6	2	1
SE	30	55	9	6	0

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie dans leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q2_1 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Il est facile d'entrer en contact avec votre fournisseur d'énergie lorsque vous avez besoin d'aide ou d'informations

	Tout à fait d'accord	Tendance à se mettre d'accord	Tendance à ne pas être d'accord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas
UE-27	42	36	10	7	5
BE	34	42	12	6	6
BG	50	18	8	19	6
CZ	53	36	5	3	4
DK	43	25	6	6	19
DE	46	36	8	5	5
EE	41	34	10	4	11
IE	45	43	8	2	2
EL	48	31	11	7	3
ES	27	40	18	12	3
FR	53	32	6	3	5
HR	20	42	18	15	4
IT	49	28	10	9	5
CY	31	23	22	19	4
LV	46	33	8	3	10
LT	40	36	11	7	7
LU	58	29	5	4	5
HU	29	34	21	13	3
MT	29	40	23	8	0
NL	64	22	6	2	5
AT	48	37	4	7	4
PL	13	63	12	8	4
PT	41	42	7	8	3
RO	36	33	21	9	1
SI	29	54	7	3	6
SK	50	40	8	2	1
FI	48	34	7	2	9
SE	53	30	4	4	9

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q2_2 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Vos factures d'énergie sont faciles à comprendre

	Tout à fait d'accord	Tendance à se mettre d'accord	Tendance à ne pas être d'accord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas
UE-27	43	34	11	10	1
BE	39	39	13	8	1
BG	40	28	8	23	1
CZ	42	39	11	6	1
DK	43	29	11	12	5
DE	50	36	8	4	2
EE	50	34	9	5	2
IE	52	35	7	5	1
EL	39	29	17	14	1
ES	27	35	16	20	1
FR	51	43	5	2	0
HR	27	44	17	11	2
IT	35	41	12	12	1
CY	31	27	23	19	0
LV	57	31	7	2	2
LT	59	27	8	5	1
LU	51	44	2	3	0
HU	35	25	20	19	1
MT	53	31	8	9	0
NL	71	5	11	11	2
AT	41	33	18	8	1
PL	35	23	17	23	2
PT	53	30	4	11	3
RO	38	35	16	10	0
SI	23	57	13	6	1
SK	46	40	11	3	1
FI	69	22	5	2	1
SE	55	31	8	6	1

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q2_3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Votre fournisseur d'énergie fournit des informations faciles à comprendre sur les offres et les promotions

	Tout à fait d'accord	Tendance à se mettre d'accord	Tendance à ne pas être d'accord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas
UE-27	32	39	15	10	4
BE	25	39	21	10	4
BG	30	10	12	45	4
CZ	35	46	12	4	3
DK	33	31	10	10	17
DE	37	41	14	4	5
EE	29	36	17	8	10
IE	35	47	9	8	1
EL	28	41	19	9	3
ES	19	35	22	19	4
FR	35	44	11	7	3
HR	17	48	19	9	6
IT	31	36	17	12	4
CY	16	29	23	22	11
LV	36	35	11	6	11
LT	38	40	13	7	3
LU	46	42	7	3	2
HU	24	31	20	16	8
MT	22	39	18	19	1
NL	57	23	7	10	3
AT	32	41	19	8	1
PL	21	45	20	12	2
PT	38	45	6	9	2
RO	33	43	16	8	0
SI	18	57	13	6	6
SK	30	50	14	4	3
FI	37	43	13	4	3
SE	35	44	10	8	3

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q2_4 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Votre fournisseur d'énergie investit suffisamment dans les sources d'énergie renouvelables

	Tout à fait d'accord	Tendance à se mettre d'accord	Tendance à ne pas être d'accord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas
UE-27	24	41	15	6	13
BE	21	42	12	5	20
BG	23	18	16	35	9
CZ	15	35	8	2	40
DK	21	29	6	3	42
DE	29	36	10	3	22
EE	14	36	7	4	39
IE	28	44	15	6	7
EL	21	36	16	6	22
ES	18	44	23	12	3
FR	31	50	9	6	4
HR	8	34	23	11	24
IT	25	42	17	5	11
CY	11	18	24	31	15
LV	15	28	8	3	46
LT	21	42	11	6	20
LU	39	47	8	1	5
HU	13	25	20	11	31
MT	23	42	13	19	2
NL	53	25	6	8	9
AT	39	39	7	2	11
PL	7	48	29	6	10
PT	34	45	6	5	11
RO	15	46	20	6	12
SI	11	45	14	7	24
SK	15	46	13	3	23
FI	33	41	7	1	18
SE	27	42	9	4	18

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q3_1 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Les consommateurs d'énergie de [VOTRE PAYS] sont bien protégés (par exemple, contre les pratiques déloyales ou la déconnexion).

	Tout à fait d'accord	Tendance à se mettre d'accord	Tendance à ne pas être d'accord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas
UE-27	19	43	19	13	6
BE	16	50	16	8	9
BG	13	19	20	47	2
CZ	17	49	16	6	13
DK	14	33	19	13	21
DE	22	42	18	6	13
EE	14	48	21	10	7
IE	27	53	13	5	2
EL	11	25	24	36	4
ES	11	36	21	30	2
FR	24	53	16	5	2
HR	16	42	21	15	6
IT	16	40	18	22	4
CY	12	26	27	29	6
LV	15	37	20	10	19
LT	13	46	26	10	5
LU	38	52	3	6	2
HU	21	36	22	11	10
MT	27	32	32	8	0
NL	40	39	11	8	2
AT	22	55	17	3	3
PL	12	53	24	8	4
PT	17	48	21	13	2
RO	20	37	25	16	3
SI	9	48	25	8	10
SK	18	49	18	3	12
FI	16	49	21	7	7
SE	15	44	20	12	9

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q3_2 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Si vous pensez être traité injustement par votre fournisseur d'énergie, vous savez à quelles autorités nationales vous pouvez vous adresser pour obtenir de l'aide.

	Tout à fait d'accord	Tendance à se mettre d'accord	Tendance à ne pas être d'accord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas
UE-27	28	30	19	19	5
BE	19	29	19	26	7
BG	34	14	9	42	1
CZ	32	33	19	9	8
DK	12	14	13	53	8
DE	22	19	26	20	12
EE	25	31	18	19	6
IE	37	34	10	17	2
EL	28	20	16	32	4
ES	29	32	19	19	1
FR	21	37	19	21	2
HR	20	31	17	22	10
IT	33	32	17	15	4
CY	14	12	17	41	16
LV	25	19	10	20	26
LT	23	31	23	18	6
LU	39	43	7	9	3
HU	32	24	15	25	4
MT	30	39	15	14	2
NL	41	20	17	20	2
AT	36	26	23	11	5
PL	30	47	15	8	1
PT	39	33	18	8	2
RO	38	33	18	9	2
SI	9	36	20	26	9
SK	21	34	27	12	6
FI	23	29	23	21	4
SE	13	24	19	41	3

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q3_3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les affirmations suivantes concernant vos fournisseurs d'électricité et de gaz/votre fournisseur d'électricité?

Vous feriez davantage confiance à un fournisseur d'énergie s'il s'engageait à respecter un code de pratique officiellement certifié en matière de droits des consommateurs.

	Tout à fait d'accord	Tendance à se mettre d'accord	Tendance à ne pas être d'accord	Totalement en désaccord	Je ne sais pas
UE-27	49	33	7	6	4
BE	43	40	10	5	3
BG	47	19	3	20	11
CZ	34	42	8	3	12
DK	42	29	8	7	14
DE	32	39	13	5	10
EE	30	44	6	3	17
IE	49	41	7	2	1
EL	59	26	6	7	1
ES	54	33	3	10	1
FR	49	37	6	8	0
HR	38	41	9	6	6
IT	66	26	5	2	0
CY	55	30	5	4	6
LV	44	33	6	2	15
LT	47	39	7	1	6
LU	54	34	9	4	0
HU	44	36	7	5	8
MT	46	43	6	5	0
NL	60	19	7	10	4
AT	43	31	17	6	3
PL	48	31	6	6	9
PT	53	37	5	2	4
RO	57	33	6	4	0
SI	25	54	13	5	3
SK	48	42	4	2	4
FI	50	31	6	3	8
SE	48	33	8	7	4

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q4 Pour que le marché de l'énergie de [VOTRE PAYS] fonctionne mieux pour les consommateurs, lequel des domaines suivants doit le plus être amélioré? Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Meilleure protection des consommateurs vulnérables et des personnes en situation de précarité énergétique	Plus de clarté et de transparence des factures énergétiques	Prévention accrue des pratiques commerciales déloyales (télémarketing, par exemple)	Un meilleur accès aux données énergétiques et aux outils numériques pour surveiller et adapter votre consommation d'énergie	Faciliter le passage d'un fournisseur d'énergie à l'autre	Autres (spontanés)	Je ne sais pas
UE-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q5_1 À quelle fréquence suivez-vous votre consommation d'énergie? Plus précisément... votre consommation d'électricité

	Plusieurs fois par semaine	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Au moins deux fois par an	Au moins une fois par an	Moins d'une fois par an	Jamais	Je ne sais pas
UE-27	6	7	40	20	14	3	10	0
BE	7	8	33	21	20	2	9	0
BG	1	1	65	1	3	2	27	1
CZ	5	4	32	27	20	2	9	1
DK	13	7	41	20	7	1	10	1
DE	5	6	24	20	38	3	3	1
EE	22	9	49	6	1	1	11	0
IE	5	7	37	20	11	6	14	0
EL	3	5	59	10	4	5	14	0
ES	2	10	61	12	3	4	7	0
FR	4	9	40	20	19	1	6	0
HR	3	4	50	16	4	2	21	1
IT	10	5	36	28	3	5	14	1
CY	3	6	38	25	6	4	18	0
LV	10	9	62	5	4	1	8	1
LT	7	9	68	4	2	1	9	0
LU	4	2	20	37	21	10	6	0
HU	4	4	59	16	11	1	5	1
MT	2	1	52	19	6	1	19	0
NL	13	8	42	7	14	1	13	2
AT	12	6	16	26	25	2	14	0
PL	5	6	18	36	9	6	20	0
PT	2	4	61	14	5	2	11	0
RO	5	10	73	3	2	1	7	0
SI	8	6	62	6	3	2	12	0
SK	2	4	29	26	22	3	13	0
FI	18	12	45	13	4	3	4	0
SE	12	8	41	19	9	5	6	0

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q5_2 À quelle fréquence suivez-vous votre consommation d'énergie? Plus précisément... votre consommation de gaz

	Plusieurs fois par semaine	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Au moins deux fois par an	Au moins une fois par an	Moins d'une fois par an	Jamais	Je ne sais pas
UE-27	3	5	38	21	17	3	12	1
BE	4	5	29	26	22	3	11	0
BG	0	7	56	7	6	0	21	3
CZ	1	3	26	28	25	4	12	2
DK	2	2	35	34	7	0	19	1
DE	2	5	19	19	38	3	11	3
EE	12	8	46	4	3	2	22	4
IE	4	3	35	32	9	2	15	0
EL	1	3	49	18	7	4	18	0
ES	2	2	46	35	7	4	3	0
FR	5	16	32	27	5	2	12	0
HR	1	2	54	15	4	2	21	2
IT	4	2	39	25	8	5	16	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	1	2	73	7	3	1	11	2
LT	2	3	73	6	5	0	11	0
LU	7	1	13	25	31	8	17	0
HU	1	4	52	17	15	1	10	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	7	6	42	6	22	1	16	0
AT	2	5	10	22	28	3	27	3
PL	3	7	38	19	21	1	11	0
PT	1	2	72	10	6	0	9	0
RO	1	6	74	5	2	1	9	0
SI	2	2	47	12	6	1	27	3
SK	1	3	24	26	27	4	15	1
FI	3	11	6	11	2	0	56	11
SE	0	0	14	18	1	24	41	2

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=7 720 – Répondants ayant un raccordement au réseau de gaz naturel (et impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage)

Note : question non posée en CY/MT

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q6 Quelles parties de vos factures d'électricité et de gaz/vos factures d'électricité, le cas échéant, trouvez-vous les plus difficiles à comprendre? Vous pouvez donner jusqu'à deux réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Le coût de chaque unité d'énergie que vous consommez	Taxes et redevances pour l'entretien de l'infrastructure énergétique	Le calcul du montant total à payer	Les frais de résiliation anticipée de la durée du contrat et ce qui se passe à la fin de la période contractuelle	Aucun, vous comprenez toutes les parties	Tous (spontanés)	Vous ne lisez pas votre facture d'énergie (spontanée)	Je ne sais pas
UE-27	16	36	16	16	33	4	3	2
BE	26	40	18	22	27	2	3	1
BG	6	17	16	7	35	17	10	0
CZ	17	36	16	15	37	2	2	2
DK	15	34	19	10	30	4	7	2
DE	19	30	16	13	37	3	2	5
EE	9	37	11	11	41	3	4	3
IE	12	16	16	21	41	5	6	4
EL	19	46	18	14	30	2	1	0
ES	15	31	16	26	32	4	1	3
FR	11	37	10	12	42	2	4	3
HR	15	30	18	9	38	3	4	3
IT	19	50	12	27	18	2	2	1
CY	25	46	21	10	28	3	5	1
LV	6	23	5	4	54	1	8	2
LT	9	25	16	16	48	1	2	2
LU	11	22	18	14	43	1	0	3
HU	18	38	21	5	34	5	4	1
MT	24	12	24	13	40	2	2	1
NL	10	34	20	15	37	2	2	2
AT	13	29	18	19	37	3	3	5
PL	18	38	10	9	28	12	11	0
PT	18	41	19	13	30	2	5	0
RO	25	41	43	21	26	1	1	1
SI	15	35	11	9	38	2	7	1
SK	22	30	23	12	40	0	4	1
FI	6	22	7	12	58	2	2	2
SE	14	41	10	16	39	1	1	1

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q7_1 Quand votre ménage a-t-il changé pour la dernière fois ...? Fournisseur d'électricité

	Il y a moins d'un an	Il y a entre 1 et 3 ans	Il y a plus de 3 à 5 ans	Il y a plus de 5 à 10 ans	Il y a plus de 10 ans	Jamais	Je ne sais pas
UE-27	18	20	14	10	11	25	2
BE	19	23	15	11	11	20	1
BG	1	0	1	2	8	81	5
CZ	15	17	18	11	13	24	1
DK	21	19	13	11	9	24	3
DE	24	24	10	8	12	17	4
EE	14	26	14	10	6	28	2
IE	33	19	9	9	10	19	2
EL	23	19	7	5	4	41	1
ES	20	35	15	8	11	7	5
FR	10	10	19	11	13	36	2
HR	3	6	5	4	5	75	2
IT	32	24	17	15	7	4	0
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	6	18	13	9	9	41	3
LT	12	32	17	5	4	27	2
LU	6	15	8	3	24	43	2
HU	2	7	7	5	6	68	4
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	15	14	12	19	15	2
AT	14	19	4	5	9	47	1
PL	6	10	17	12	11	43	0
PT	14	20	9	7	10	37	3
RO	9	20	13	6	5	47	1
SI	4	15	16	19	16	29	2
SK	3	6	15	16	10	48	2
FI	25	34	12	9	10	10	1
SE	18	30	17	14	10	10	1

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Note : question non posée en CY/MT (le changement n'étant pas possible)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q7_2 Quand votre ménage a-t-il changé pour la dernière fois ...? Fournisseur de gaz

	Il y a moins d'un an	Il y a entre 1 et 3 ans	Il y a plus de 3 à 5 ans	Il y a plus de 5 à 10 ans	Il y a plus de 10 ans	Jamais	Je ne sais pas
UE-27	16	17	14	12	12	26	3
BE	20	23	16	12	9	19	2
BG	13	9	13	13	8	44	0
CZ	13	15	18	14	16	20	3
DK	4	15	11	9	8	43	10
DE	20	22	11	6	11	23	8
EE	6	10	5	12	7	51	9
IE	33	25	5	10	12	13	2
EL	22	11	14	3	2	46	2
ES	8	26	20	12	19	12	3
FR	23	7	32	6	13	20	0
HR	14	12	5	1	2	64	1
IT	24	21	15	17	10	11	1
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	4	17	5	6	6	58	3
LT	4	7	4	6	10	66	2
LU	9	19	4	7	20	41	0
HU	2	3	5	6	7	72	5
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	18	16	9	12	21	17	6
AT	7	20	2	11	15	43	2
PL	8	13	9	22	9	39	0
PT	12	28	6	14	18	20	1
RO	3	12	11	4	5	64	1
SI	4	8	14	15	13	43	3
SK	2	5	13	17	10	51	3
FI	8	6	9	0	8	52	17
SE	8	11	9	20	11	29	13

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=7 720 – Répondants ayant un raccordement au réseau de gaz naturel (et impliqués dans les décisions énergétiques de leur ménage)

Note : question non posée en CY/MT

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q8a Comment vous êtes-vous informé lors du choix de votre fournisseur d'énergie actuel? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues	Recommandations sur les médias sociaux	Annonces de fournisseurs d'énergie, par exemple dans les médias ou en ligne	Couverture médiatique sur les fournisseurs d'énergie	Directement sur le site des fournisseurs d'énergie	Sites web de comparaison de prix	Avis d'organisations de consommateurs	Informations officielles ou campagnes des pouvoirs publics	Autres (spontanés)	Je ne sais pas
UE-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	9	1
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	3	0
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19	1
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33	1
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	9	0
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	9	2
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	8	0
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20	0
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16	0
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	6	0
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19	4
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14	0
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	3	0
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	3	0
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	0	0
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14	2
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14	0
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11	0
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	3	2
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	8	3
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15	1
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	7	1
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17	2

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Note : question non posée en CY/MT

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q8b Comment vous informeriez-vous si vous choisissiez un fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Recommandations en personne d'amis, de membres de la famille ou de collègues	Recommandations sur les médias sociaux	Annonces de fournisseurs d'énergie, par exemple dans les médias ou en ligne	Couverture médiatique sur les fournisseurs d'énergie	Directement sur le site des fournisseurs d'énergie	Sites web de comparaison de prix	Avis d'organisations de consommateurs	Informations officielles ou campagnes des pouvoirs publics	Autres (spontanés)	Je ne sais pas
UE-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Répondants qui n'ont pas changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q9a Quelles ont été les principales raisons de votre décision la plus récente de changer de fournisseur d'énergie? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Vous avez trouvé une offre avec un meilleur prix	Tu as déménagé	En raison des recommandations de la famille, des amis ou des collègues	Vous vouliez un fournisseur d'énergie plus respectueux de l'environnement	Vous avez eu des problèmes de facturation	En raison d'un mauvais service à la clientèle	Vous avez été contacté par un autre fournisseur d'énergie	Bénéficier de services supplémentaires fournis par un autre fournisseur d'énergie, comme l'isolation de la maison ou d'autres mesures d'efficacité énergétique	Autres (spontanés)	Je ne sais pas
UE-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9	1
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6	1
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13	0
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18	1
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9	3
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12	2
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2	0
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19	0
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29	3
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15	0
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8	0
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11	1
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10	0
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12	0
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9	4
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2	0
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7	0
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11	1
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10	0
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8	1
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9	0

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Note : question non posée en CY/MT

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q9b Quelles sont les principales raisons qui vous ont empêché de changer de fournisseur d'énergie au cours des trois dernières années? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Vous avez trouvé une offre avec un meilleur prix	Tu as déménagé	En raison des recommandations de la famille, des amis ou des collègues	Vous vouliez un fournisseur d'énergie plus respectueux de l'environnement	Vous avez eu des problèmes de facturation	En raison d'un mauvais service à la clientèle	Vous avez été contacté par un autre fournisseur d'énergie	Bénéficiaire de services supplémentaires fournis par un autre fournisseur d'énergie, comme l'isolation de la maison ou d'autres mesures d'efficacité énergétique	Autres (spontanés)	Je ne sais pas
UE-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Répondants qui n'ont pas changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Note : question non posée en CY/MT

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q10a Lorsque vous avez récemment changé de fournisseur d'énergie, quels facteurs, outre le prix, étaient les plus importants dans votre choix? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Qualité du service	Réputation du fournisseur	Sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur	Durée du contrat	Le fournisseur d'énergie est détenu ou géré	Propriété privée ou publique de l'entreprise	Autres (spontanés)	Je ne sais pas
UE-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Répondants ayant changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Note : question non posée en CY/MT

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q10b Si vous deviez changer de fournisseur d'énergie, en dehors du prix, quel facteur serait le plus important dans votre décision? Vous pouvez donner jusqu'à trois réponses. [Réponses de MULTIPLE]

	Qualité du service	Réputation du fournisseur	Sources d'énergie durables dans le bouquet énergétique du fournisseur	Durée du contrat	Le fournisseur d'énergie est détenu ou géré	Propriété privée ou publique de l'entreprise	Autres (spontanés)	Je ne sais pas
UE-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Répondants qui n'ont pas changé de fournisseur au cours des trois dernières années (participant aux décisions en matière d'énergie dans leur ménage)

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q11_1 Qu'est-ce qui vous motiverait à changer votre comportement de consommation d'énergie à la maison de la manière suivante?

Réduisez votre utilisation du chauffage ou de la climatisation

	Seules des raisons économiques	Principalement des raisons économiques, un peu pour des raisons environnementales	Principalement des raisons environnementales, un peu pour des raisons économiques	Uniquement pour des raisons environnementales	Vous ne changeriez pas votre comportement (spontané)	Je ne sais pas
UE-27	28	37	15	10	8	2
BE	27	37	19	8	8	2
BG	37	29	11	12	9	1
CZ	35	37	10	7	8	3
DK	20	42	22	6	10	1
DE	19	25	17	21	12	5
EE	54	24	5	3	13	2
IE	21	41	15	16	4	3
EL	30	46	15	4	5	1
ES	32	41	14	7	5	0
FR	26	43	6	7	13	4
HR	28	30	16	8	14	3
IT	25	39	25	5	4	2
CY	36	46	8	2	8	0
LV	42	20	6	5	22	5
LT	34	31	12	11	8	4
LU	8	52	26	8	5	1
HU	23	38	23	8	8	1
MT	18	38	23	15	1	4
NL	31	29	19	9	10	2
AT	29	26	16	16	12	0
PL	37	50	5	5	1	2
PT	40	33	10	9	6	1
RO	40	34	11	9	4	2
SI	25	33	14	10	17	1
SK	33	38	14	6	8	2
FI	33	36	12	5	13	1
SE	23	39	19	11	8	1

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q11_2 Qu'est-ce qui vous motiverait à changer votre comportement de consommation d'énergie à la maison de la manière suivante? Faire fonctionner les appareils comme les lave-linge et les lave-vaisselle pendant les heures creuses (lorsque la demande d'électricité est plus faible)

	Seules des raisons économiques	Principalement des raisons économiques, un peu pour des raisons environnementales	Principalement des raisons environnementales, un peu pour des raisons économiques	Uniquement pour des raisons environnementales	Vous ne changeriez pas votre comportement (spontané)	Je ne sais pas
UE-27	32	29	12	12	12	2
BE	40	27	15	6	9	2
BG	32	27	6	11	22	2
CZ	45	27	8	6	10	4
DK	31	32	15	6	15	2
DE	17	21	15	21	19	7
EE	54	16	4	2	23	1
IE	37	39	11	6	5	2
EL	31	40	15	6	8	1
ES	45	23	11	9	11	1
FR	34	42	6	13	5	0
HR	38	24	10	7	18	4
IT	29	35	19	8	8	1
CY	34	46	8	3	8	1
LV	39	14	4	3	35	5
LT	44	23	10	6	14	4
LU	14	54	22	6	3	0
HU	18	27	21	11	19	4
MT	39	17	21	16	5	2
NL	21	25	17	17	15	5
AT	32	22	7	14	22	2
PL	41	22	4	11	22	0
PT	31	35	10	11	8	4
RO	37	32	14	11	5	1
SI	34	29	10	5	22	1
SK	38	29	12	5	14	3
FI	40	25	8	5	20	3
SE	30	31	16	11	10	2

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage

Eurobaromètre flash 566
Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Q11_3 Qu'est-ce qui vous motiverait à changer votre comportement de consommation d'énergie à la maison de la manière suivante? Utilisez des appareils intelligents pour planifier automatiquement l'utilisation de vos appareils pendant les heures creuses (lorsque la demande d'électricité est plus faible)

	Seules des raisons économiques	Principalement des raisons économiques, un peu pour des raisons environnementales	Principalement des raisons environnementales, un peu pour des raisons économiques	Uniquement pour des raisons environnementales	Vous ne changeriez pas votre comportement (spontané)	Je ne sais pas
UE-27	27	31	11	9	14	8
BE	33	28	13	7	13	6
BG	33	25	9	12	11	9
CZ	38	28	8	4	11	11
DK	25	30	13	6	22	5
DE	17	19	13	17	19	15
EE	37	12	4	2	35	10
IE	24	32	10	11	12	12
EL	29	38	16	4	10	3
ES	38	30	6	8	15	3
FR	42	32	4	6	8	7
HR	30	24	11	7	20	9
IT	20	40	20	6	9	5
CY	30	49	8	2	8	4
LV	34	13	4	3	37	9
LT	45	26	10	5	9	5
LU	13	52	15	11	7	3
HU	15	29	18	10	22	6
MT	32	25	23	11	7	1
NL	17	24	20	14	13	12
AT	21	26	7	12	25	8
PL	15	45	5	3	20	11
PT	39	26	13	7	10	5
RO	32	38	13	9	4	3
SI	29	27	8	5	24	7
SK	31	33	13	5	15	4
FI	32	21	8	4	30	6
SE	28	31	16	8	13	5

Flash Eurobaromètre 566 - Comportement des consommateurs dans la transition énergétique

Travaux sur le terrain: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Répondants participant à la prise de décisions concernant les fournisseurs d'énergie de leur ménage