

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Référence : marché n°02-2026

Procédure d'appel d'offres ouvert

Régie par le code de la commande publique

Objet du marché : réalisation de trois baromètres

- ✓ **Baromètre satisfaction médiation : enquête relative à la satisfaction des consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie**
- ✓ **Baromètre satisfaction énergie-info : enquête relative à la satisfaction des consommateurs ayant contacté le service d'information énergie-info**
- ✓ **Baromètre ouverture marché : enquête relative à l'ouverture des marchés de détail du gaz naturel et de l'électricité pour les clients résidentiels**

Pouvoir adjudicateur : Le médiateur national de l'énergie

Durée du marché : Un an (renouvelable trois fois maximum) à compter de la date de notification du marché

Contact : marches@energie-mediateur.fr

Date et heure limite de réception des offres : le 14/09/2026 à 17h00

Le présent document doit être paraphé et signé et ne faire l'objet d'aucune autre modification, sous peine de nullité de l'offre

Table des matières

PREMIÈRE PARTIE : LE CADRE GÉNÉRAL	3
1. Présentation de l'institution du médiateur national de l'énergie	3
2. Contexte de la consultation	3
3. Objet du marché	4
4. Durée du marché	4
5. Propriété de l'étude et de ses résultats	5
5.1. Droits cédés au pouvoir adjudicateur.....	5
5.2. Modes d'exploitation des droits cédés	5
5.3. Droits du titulaire du marché – Cédant des droits de propriété intellectuelle	5
5.4. Protection des données personnelles.....	6
6. Personnes mandatées.....	6
7. Trame de réponse attendue concernant l'offre	6
DEUXIÈME PARTIE : LES 3 BAROMÈTRES	7
1. BAROMÈTRE SATISFACTION MÉDIATION (DANS LOT 1)	7
1.1. Généralités.....	7
1.2. Structure de l'enquête et description des tâches.....	7
1.3. Réunions intermédiaires et présentation des résultats.....	10
2. BAROMÈTRE SATISFACTION ENERGIE-INFO (DANS LOT 1).....	11
2.1. Généralités.....	11
2.2. Structure de l'enquête et description des tâches.....	11
3. BAROMÈTRE OUVERTURE MARCHÉ (LOT 2)	15
3.1 . Généralités.....	15
3.2 . Données des précédentes enquêtes	15
3.3 . Prestations et livrables attendus	16
3.4 . Réunions et échanges	19
ANNEXES : QUESTIONNAIRES.....	20

PREMIÈRE PARTIE : LE CADRE GÉNÉRAL

1. Présentation de l'institution du médiateur national de l'énergie

Autorité publique indépendante créée par la loi relative à l'énergie du 7 décembre 2006 et régie par la loi n°2017-55 du 20 janvier 2017 portant statut général des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes, le médiateur national de l'énergie est chargé de :

- ✓ Recommander des solutions aux litiges nés de l'exécution des contrats conclus avec les entreprises du secteur de l'énergie (mission de médiation) ;
- ✓ Participer à l'information des consommateurs sur leurs démarches et leurs droits en matière de fourniture d'énergie (mission d'information).

Dans le cadre de sa mission de médiation, le médiateur peut être saisi par courrier ou par internet, sur sa plateforme d'échange en ligne SOLLEN (Solution en ligne aux litiges de l'énergie). Les dossiers de médiation recevables sont instruits dans un délai de 90 jours.

Dans le cadre de sa mission d'information, le médiateur national de l'énergie a mis en place un dispositif appelé « énergie-info ». Ce dispositif existe depuis le 1^{er} juillet 2007, date de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité pour les clients résidentiels. Il comprend un centre d'appels (accessible par téléphone au numéro vert 0 800 112 212, service et appel gratuits) et un site internet (www.energie-info.fr) sur lequel un formulaire de contact permet de le solliciter.

2. Contexte de la consultation

Le médiateur national de l'énergie réalise depuis une dizaine d'années trois enquêtes barométriques.

Les deux enquêtes de satisfaction sur les missions du médiateur (médiation et service « énergie-info ») sont réalisées auprès de personnes ayant utilisé ses services ; elles ont surtout un objectif interne, même si certains résultats sont publiés. Les fichiers de contacts sont fournis par le médiateur. Elles sont réalisées par téléphone.

La troisième est l'enquête sur l'ouverture des marchés à la concurrence ; réalisée auprès d'un échantillon représentatif de Français, elle a pour objectif de réaliser un bilan annuel de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie, et d'être publiée et reprise dans les médias. Depuis 4 ans, cette enquête est réalisée par téléphone.

Le présent marché est décomposé en deux lots :

- Lot n° 1 : Baromètre satisfaction médiation et Baromètre satisfaction énergie-info ;
- Lot n° 2 : Baromètre ouverture marché.

3. Objet du marché

La présente consultation porte sur la réalisation de trois baromètres.

Lot n° 1 :

- **Baromètre satisfaction médiation** : enquête téléphonique relative à la satisfaction des consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie :
 - ✓ 350 personnes interrogées parmi les personnes ayant saisi le médiateur ;
 - ✓ Fichier fourni par le médiateur ;
 - ✓ Enquêtes réalisées chaque année en janvier/février.
 - ✓ Résultats : mars
- **Baromètre satisfaction Energie-Info** : enquête téléphonique relative à la satisfaction des consommateurs ayant contacté le service d'information énergie-info
 - o 350 personnes interrogées parmi les personnes ayant contacté le service énergie-info ;
 - o Enquêtes réalisées en janvier ;
 - o Fichier fourni par le médiateur ;
 - o Résultats : février/mars.

Lot n° 2 :

- **Baromètre ouverture marché** : enquête par internet relative à l'ouverture des marchés de détail du gaz naturel et de l'électricité pour les clients résidentiels
 - o 2 000 personnes interrogées : échantillon représentatif ;
 - o Durée du questionnaire actuel : 15 minutes ;
 - o Enquêtes réalisées chaque année début septembre ;
 - o Résultats : fin septembre/début octobre pour publication et communication mi-octobre.

Les enquêtes sont détaillées dans la deuxième partie, et les questionnaires sont annexés au CCTP pour information.

4. Durée du marché

Le marché prend effet au 5 décembre 2026, à la fin du marché précédent, pour une durée d'un an. La notification au titulaire est prévue en semaine 46/2026.

À sa date d'anniversaire (date d'entrée en vigueur), la durée du marché pourra être prolongée par une décision expresse, sans que la durée totale du marché ne puisse excéder quatre ans. À cet effet, le pouvoir adjudicateur notifie sa décision au titulaire au moins quatre mois avant la fin de la période considérée.

Le titulaire peut faire part à celui-ci, au maximum un mois après la notification par le pouvoir adjudicateur de reconduire le marché, de sa volonté de se dégager du contrat ; le titulaire reste cependant engagé jusqu'à la fin de la période en cours.

5. Propriété de l'étude et de ses résultats

5.1. Droits cédés au pouvoir adjudicateur

En application des dispositions du chapitre VI du CCAG-PI et des dispositions du code de la propriété intellectuelle, le titulaire cède au pouvoir adjudicateur, à titre exclusif, les droits patrimoniaux de l'auteur des prestations intellectuelles du présent marché.

Les « résultats » s'entendent de tous les éléments, quels que soient leur nature, leur forme et leur support, notamment matériels ou immatériels, de calcul, de résultat, de conception, de création et/ou inventions résultant de l'exécution du marché.

Chacun de ces droits est cédé pour une exploitation non commerciale et pour les besoins découlant du présent marché.

Les droits cédés au pouvoir adjudicateur par le titulaire le sont à partir de la réception des prestations, ce quel que soit le support utilisé (support physique ou dématérialisé) existant ou à venir, et pour le monde entier. La cession exclusive est valable pendant toute la durée légale du droit d'auteur.

Il est précisé que, pour la bonne exécution du présent marché, un certain nombre de documents (questions, trames) sont mis à disposition du titulaire par le pouvoir adjudicateur, mais qu'ils restent la propriété de ce dernier.

5.2. Modes d'exploitation des droits cédés

Ces droits comprennent l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction et de représentation et notamment les droits de dupliquer, d'afficher, de stocker, d'exécuter, d'adapter, d'arranger, de corriger, de traduire, d'incorporer à toute œuvre préexistante ou à créer ainsi que le droit de communiquer à des tiers les résultats à des fins d'information et/ou de promotion.

Le droit de reproduction comporte le droit de reproduire les résultats, sans limitation de nombre, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tout support, y compris pour les supports non prévisibles ou inconnus à la date du présent acte de cession.

Le titulaire du marché ne peut opposer ses droits ou titres de propriété intellectuelle ou ses droits de toute autre nature à l'utilisation des résultats, lorsque celle-ci est conforme aux besoins découlant de l'objet du marché et du présent acte de cession.

En cas de cessation du marché pour quelque cause que ce soit, le pouvoir adjudicateur demeure cessionnaire de l'ensemble des droits d'exploitation portant sur les résultats.

Le pouvoir adjudicateur peut librement publier les résultats sous réserve des stipulations de l'article 10.3 du CCAP portant sur la confidentialité. Il est précisé que ces obligations ayant trait à la confidentialité ne font pas obstacle à la publication d'informations générales sur l'existence du marché et la nature des résultats.

5.3. Droits du titulaire du marché – Cédant des droits de propriété intellectuelle

Le titulaire du marché s'engage, à compter de la date de cession des droits, à ne pas concéder de licence, utiliser ou exploiter, de quelque manière que ce soit, les résultats cédés.

Le médiateur national de l'énergie utilisera librement les résultats. Dans ces conditions, le titulaire s'engage à ce que les contrats de travail de ses salariés, ceux de ses cotraitants et de ses éventuels contrats de sous-traitance, ne fassent pas obstacle à une libre utilisation de la prestation par le

médiateur national de l'énergie. Le titulaire s'engage à reprendre les dispositions ci-dessus dans ses contrats de sous-traitance. Les cotraitants doivent céder leurs droits (fournir la convention d'engagement dans laquelle figureront les droits cédés).

Le titulaire du marché conserve ses droits propres, dont ceux d'exploitation, portant sur les connaissances antérieures incorporées dans les résultats.

5.4. Protection des données personnelles

Dans le cadre du marché, le titulaire est amené à effectuer des traitements de donnée à caractère personnel pour le compte du médiateur national de l'énergie.

Le titulaire du marché est un sous-traitant au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit : « *RGPD* »). Le médiateur national de l'énergie et le titulaire se conforment à ce règlement, ainsi qu'à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les obligations du titulaire pendant l'exécution du contrat (ainsi qu'en cas de sous-traitance ou de transfert des données hors de l'Union européenne), sont décrites dans le CCAP (articles 10.3 et 10.4).

6. Personnes mandatées

Les personnes mandatées ou habilitées par le titulaire du marché, présentées dans son offre, sont seules autorisées à assurer les prestations faisant l'objet du marché.

Tout changement dans l'équipe en charge de la réalisation de cette étude doit être soumis à l'accord préalable du médiateur national de l'énergie.

7. Trame de réponse attendue concernant l'offre

Il convient de se reporter au règlement de consultation joint au présent CCTP.

DEUXIÈME PARTIE : LES 3 BAROMÈTRES

Il s'agit de 3 enquêtes barométriques différentes, à réaliser une fois par an.

Les baromètres de satisfaction sont réalisés par téléphone et constituent le lot 1, le baromètre d'opinion sur l'ouverture du marché est réalisé par internet et constitue le lot 2.

1. BAROMÈTRE SATISFACTION MÉDIATION (DANS LOT 1)

1.1. Généralités

Le médiateur national de l'énergie souhaite poursuivre son enquête annuelle avec pour objectif de mesurer la satisfaction des consommateurs l'ayant saisi afin de déterminer les points forts de l'institution, et ce qui peut générer de l'insatisfaction, pour orienter les axes d'amélioration.

L'étude devra également permettre d'identifier et de hiérarchiser les attentes des consommateurs en matière de traitement des saisines :

- Mettre en évidence les leviers de la satisfaction ;
- Effectuer un suivi dans le temps de la relation et des indicateurs de satisfaction ;
- Comparer le niveau de satisfaction à celui observé pour d'autres services de ce type.

Des enquêtes sont réalisées depuis 2013, sur la base d'un questionnaire administré auprès de 300 consommateurs particuliers et 50 professionnels.

Le modèle de questionnaire est joint en annexe.

Le médiateur national de l'énergie valorisera les candidatures provenant d'opérateurs habitués à produire des enquêtes d'opinion et de satisfaction et en capacité de démontrer leur expertise. Ils fournissent les références nécessaires.

1.2. Structure de l'enquête et description des tâches

L'enquête sera réalisée au moyen d'entretiens téléphoniques, auprès de 350 consommateurs (300 particuliers et 50 professionnels) ayant saisi le médiateur national de l'énergie et pour lesquels la saisine a été clôturée dans un délai à préciser avant l'administration du questionnaire.

Chaque édition se déroulera sur deux mois, **de décembre à février**, en 5 phases :

1. Définition de l'échantillon ;
2. Mise à jour du questionnaire ;
3. Administration des questionnaires et recueil des données (janvier/février) ;
4. Traitement des informations saisies et analyse des résultats statistiques de l'enquête ;
5. Elaboration, remise et présentation du rapport de synthèse.

Le responsable du service Médiation sera l'interlocuteur unique du prestataire pour toutes les questions opérationnelles liées à la bonne conduite de cette enquête.

Phase 1 : Définition de l'échantillon

Un fichier de contacts permettant au prestataire de construire son échantillon sera fourni par le médiateur national de l'énergie. Il contient les coordonnées des consommateurs dont les saisines ont été clôturées dans les douze derniers mois précédant l'administration du questionnaire, et dont le numéro de téléphone est renseigné. Sur cette base, le fichier définitif devrait comporter environ 4000 contacts. Le prestataire devra construire les échantillons de clients particuliers et professionnels à interroger.

Il mentionne *a minima* les variables suivantes :

- Nom / prénom de l'interlocuteur ;
- Raison sociale (si consommateur professionnel) ;
- Numéro de téléphone (fixe et/ou portable) ;
- Type de consommateur : professionnel ou particulier ;
- Motif de contact (symptôme) ;
- Sous-motif de contact (sous-symptôme) ;
- Energie concernée ;
- Date du passage en médiation du dossier ;
- Date clôture du dossier ;
- Motif de clôture.

Phase 2 : Mise à jour du questionnaire

Le questionnaire de la dernière vague est joint en annexe. Le prestataire précisera dans sa réponse le temps qu'il estime nécessaire à l'administration complète du questionnaire. Il pourra proposer toute(s) évolution(s) qui lui semblera (ont) pertinente(s).

Le questionnaire pourra évoluer, à la marge, entre les différentes vagues d'enquêtes. Il fera l'objet d'une validation préalable par les services du médiateur.

Phase 3 : Administration des questionnaires et recueil des données ("phase terrain")

Le prestataire prendra intégralement en charge l'administration du questionnaire, en janvier ou début février.

Variante possible :

A priori l'administration est par téléphone. Cependant, si le prestataire le souhaite, il peut proposer un mode d'enquête mixte (téléphone / en ligne).

Les variantes ne sont autorisées que pour ce point (possibilité de proposer une enquête mixte téléphone / en ligne) ; les autres caractéristiques du marché, telles que prévues dans ses documents constitutifs (règlement de la consultation, CCTP, CCAP) sont intangibles¹.

À l'issue de la 1^{ère} journée d'enquête, des ajustements pourront être faits sur le questionnaire.

Durant la période d'administration des questionnaires, le prestataire informera le responsable du service Médiation de l'état d'avancement de l'administration du questionnaire ainsi que des éventuelles difficultés rencontrées.

¹ Voir l'article [R. 2151-10](#) du code de la commande publique et le [guide](#) de la DAE : « Oser les variantes dans les marchés publics » de 2021

Le titulaire s'engage à ce que la responsable du service médiation puisse assister au *briefing* des enquêtes. Il doit également pouvoir réaliser des écoutes téléphoniques sur place ou à distance, à tout moment pendant toute la durée de la phase terrain.

Phase 4 : Traitement des informations saisies et analyse des résultats statistiques des enquêtes

Le prestataire prendra en charge le traitement et l'analyse des informations saisies durant la phase terrain. Des tests statistiques doivent être effectués pour vérifier si les écarts ou les évolutions sont significatifs.

Des tests de significativité doivent être réalisés entre l'enquête 2027 et 2026, même si le prestataire n'était pas titulaire du contrat pour la vague 2026.

Phase 5 : Élaboration et remise des livrables

Le prestataire devra remettre au médiateur national de l'énergie, les livrables indiqués ci-dessous.

a) Fichiers de résultats

Le prestataire remettra au médiateur l'ensemble des résultats de l'enquête sous forme de fichier Excel (tris à plat et tris croisés)². Ce fichier contiendra également des tests de significativité pour indiquer si les différences ou évolutions observées sont statistiquement significatives (seuil).

b) Rapport d'enquête.

Le prestataire prendra en charge la conception, l'écriture et la mise en forme d'un rapport de résultats des enquêtes. Ce document présentera les résultats détaillés des réponses à chacune des questions, ainsi que l'analyse qui peut en être tirée. Il est nécessaire d'établir des comparaisons avec les résultats de l'année ou des années précédentes (en indiquant si les écarts observés sont statistiquement significatifs).

Pour cela, le rapport Powerpoint de la dernière vague sera remis par le médiateur au prestataire.

Le rapport contiendra également une synthèse des résultats, une conclusion et des préconisations afin de permettre au médiateur de continuer à améliorer la satisfaction du public qui le saisit.

Par ailleurs, une comparaison avec des enquêtes de satisfaction dans le secteur de l'énergie ou d'autres secteurs est demandée.

Le prestataire prendra en charge la conception, l'écriture et la mise en forme de ce document, remis sous format électronique.

À noter : Le prestataire inclura, dans son offre, un exemple de document de présentation et d'analyse des résultats d'une enquête de satisfaction comparable.

La remise du rapport se fera 10 à 15 jours ouvrés après la date de fin de l'administration des questionnaires et au plus tard fin mars.

c) Présentation orale des résultats.

La présentation des résultats de l'enquête de satisfaction du médiateur sera à organiser par le prestataire, et devra avoir lieu dans les 5 à 10 jours ouvrés après la date de remise des livrables dans les locaux du médiateur national de l'énergie, à la Défense.

Le support de présentation sera remis au médiateur national de l'énergie à l'issue de la présentation, sous format électronique.

² Ou dans un format équivalent à Excel.

1.3. Réunions intermédiaires et présentation des résultats

Chaque année, une réunion de lancement sera organisée par le médiateur national de l'énergie. Elle aura lieu en présentiel, ou en distanciel, à la demande du médiateur national de l'énergie. Lors de cette réunion, le prestataire présentera un planning détaillé indiquant l'ensemble des phases et des validations nécessaires. Le prestataire devra s'engager sur ce planning, qui intégrera les phases intermédiaires de validation par le médiateur national de l'énergie (validation de l'échantillon, validation du questionnaire...). Il sera garant du maintien de la date de remise des livrables, à moins que le médiateur national de l'énergie ne prenne l'initiative d'un report.

Par ailleurs, des points d'étapes seront également à prévoir pour, notamment :

- Valider, et ajuster si besoin, les points de méthodologie suivants : définition de l'échantillon, structuration et rédaction du questionnaire ;
- Rendre compte de l'avancement de l'enquête.

2. BAROMÈTRE SATISFACTION ENERGIE-INFO (DANS LOT 1)

2.1. Généralités

Le deuxième baromètre prévu par le présent marché consiste à réaliser, pour le compte du service énergie-info, une enquête quantitative par sondage relative à la satisfaction des consommateurs dont la demande a été traitée par le niveau 2 du service énergie-info (par téléphone et/ou par écrit).

Le niveau 1 des demandes est géré par un centre d'appels. Les appels complexes ou les demandes écrites (depuis le [formulaire du site](#), par courriel ou courrier) sont traités par le niveau 2, géré en interne par le médiateur national de l'énergie.

Le baromètre de satisfaction énergie-info a pour objectif de mesurer la satisfaction des consommateurs ayant contacté le service énergie-info, et ce pour chaque étape de traitement de la demande, afin de déterminer les points qui pourraient susciter des attentes spécifiques ou générer de l'insatisfaction.

L'étude devra également permettre d'identifier et de hiérarchiser les attentes des consommateurs en matière de traitement des demandes :

- Mettre en évidence les leviers de la satisfaction ;
- Effectuer un suivi dans le temps de la relation et des indicateurs de satisfaction ;
- Comparer le niveau de satisfaction à celui observé pour d'autres services de ce type.

Des éditions précédentes du baromètre ont déjà été réalisées les années précédentes, sur la base d'un questionnaire administré auprès de 300 consommateurs particuliers et 50 professionnels. Ses résultats constituent le point de départ du baromètre.

Le médiateur national de l'énergie valorisera les candidatures provenant d'opérateurs habitués à produire des enquêtes d'opinion et de satisfaction et en capacité de démontrer leur expertise. Des expériences réussies dans le domaine de l'énergie seront également valorisées. Ils fournissent les références nécessaires.

2.2. Structure de l'enquête et description des tâches

Les enquêtes seront réalisées au moyen d'entretiens téléphoniques, auprès de 350 consommateurs (300 particuliers et 50 professionnels) ayant contacté énergie-info dans les 3 à 6 mois ayant précédé l'administration du questionnaire.

Ces enquêtes sont réalisées en janvier.

Chaque édition se déroulera en 5 phases **de décembre à février** :

1. Définition de l'échantillon ;
2. Mise à jour du questionnaire ;
3. Administration des questionnaires et recueil des données (janvier) ;
4. Traitement des informations saisies et analyse des résultats statistiques de l'enquête ;
5. Elaboration, remise et présentation du rapport de synthèse.

Le responsable en charge du service énergie-info sera l'interlocuteur unique du prestataire pour toutes les questions opérationnelles liées à la bonne conduite de cette enquête.

Chacune des trois éditions du baromètre se déroulera en 5 phases, décrites ci-dessous.

Phase 1 : Définition de l'échantillon

Le fichier de contacts permettant au prestataire de construire son échantillon sera fourni par le médiateur national de l'énergie. Il contiendra les coordonnées des consommateurs dont la demande a été traitée par le niveau 2 du service énergie-info dans les 3 à 6 mois précédant l'administration du questionnaire, et dont le numéro de téléphone est renseigné. En effet, pour les personnes ayant contacté le service par internet, le numéro de téléphone n'est pas renseigné.

Sur la base du volume d'activité des années précédentes, ce fichier devrait comprendre environ 4 000 contacts.

Il mentionnera les variables suivantes :

- Nom / prénom de l'interlocuteur ;
- Type de consommateur : professionnel ou particulier ;
- Raison sociale (si consommateur professionnel) ;
- Adresse ;
- Numéro de téléphone (fixe et/ou portable) ;
- Motif de contact ;
- Sous-motif de contact ;
- Energie concernée ;
- Date de contact ;
- Canal de réception de la demande : téléphone, formulaire ou courriel (les demandes par courrier, peu nombreuses, sont éliminées).

Le prestataire devra donc construire les échantillons de clients particuliers et professionnels à interroger.

La structure de l'échantillon pourra être actualisée à chaque vague.

Phase 2 : Mise à jour/retravail du questionnaire

Le questionnaire administré en 2026 est annexé à la présente consultation. Le prestataire précisera dans sa réponse le temps qu'il estime nécessaire à l'administration complète du questionnaire.

Il pourra proposer toute(s) évolution(s) qui lui semblera (ont) pertinente(s).

Par la suite, le questionnaire pourra évoluer, à la marge, entre les différentes vagues d'enquêtes. Il fera l'objet d'une validation par le responsable en charge du service énergie-info.

Phase 3 : Administration des questionnaires et recueil des données ("terrain")

Le prestataire prendra intégralement en charge l'administration du questionnaire.

Variante possible :

A priori l'administration est par téléphone. Cependant, si le prestataire le souhaite, il peut proposer un mode d'enquête mixte (téléphone / en ligne) pour tenir compte des personnes ayant contacté le service énergie-info par internet et à qui la réponse a été faite par ce biais.

Les variantes ne sont autorisées que pour ce point (possibilité de proposer une enquête mixte téléphone / en ligne) ; les autres caractéristiques du marché, telles que prévues dans ses documents constitutifs (règlement de la consultation, CCTP, CCAP) sont intangibles³.

À l'issue de la 1^{ère} journée d'enquête, des ajustements pourront être faits sur le questionnaire.

Durant la période d'administration des questionnaires, le prestataire informera le responsable en charge du service énergie-info de l'état d'avancement de l'administration du questionnaire ainsi que des éventuelles difficultés rencontrées.

Le titulaire s'engage à ce que le responsable en charge du service énergie-info puisse assister au briefing des enquêtes. Il doit également pouvoir réaliser des écoutes téléphoniques sur place ou à distance, à tout moment pendant toute la durée de la phase terrain.

Phase 4 : Traitement des informations saisies et analyse des résultats statistiques des enquêtes

Le prestataire prendra en charge le traitement et l'analyse des informations saisies la phase terrain.

Des tests statistiques doivent être effectués pour vérifier si les écarts ou les évolutions sont significatifs.

Des tests de significativité doivent être réalisés entre l'enquête 2027 et 2026, même si le prestataire n'était pas titulaire du contrat pour la vague 2026.

Phase 5 : Élaboration et remise des livrables

Le prestataire devra remettre au médiateur national de l'énergie, les livrables indiqués ci-dessous.

a) Fichiers de résultats

Le prestataire remettra au médiateur l'ensemble des résultats de l'enquête sous forme de fichier Excel⁴ (tris à plat et tris croisés). Ce fichier contiendra également des tests de significativité pour indiquer si les différences ou évolutions observées sont statistiquement significatives (seuil).

b) Rapport d'enquête

³ Voir l'article R.2151-10 du code de la commande publique et le guide de la DAE : « Oser les variantes dans les marchés publics » de 2021 : <https://www.economie.gouv.fr/dae/osser-les-variantes-dans-les-marches-publics-un-nouveau-guide-la-disposition-des-acheteurs>

⁴ Ou dans un format équivalent à Excel.

Le prestataire prendra en charge la conception, l'écriture et la mise en forme d'un document de présentation des résultats des enquêtes.

Ce document présentera les résultats détaillés des réponses à chacune des questions, ainsi que l'analyse qui peut en être tirée. Il est nécessaire d'établir des comparaisons avec les résultats de l'année ou des années précédentes (en indiquant si les écarts observés sont statistiquement significatifs).

Pour cela le rapport Powerpoint de la dernière vague sera remis par le médiateur au prestataire.

Le rapport contiendra également une synthèse des résultats, une conclusion et des préconisations afin de permettre au médiateur de continuer à améliorer la satisfaction des personnes qui contactent le service énergie-info.

Par ailleurs, une comparaison avec des enquêtes de satisfaction dans le secteur de l'énergie ou d'autres secteurs est demandée.

À noter : Le prestataire inclura, dans son offre, un exemple de document de présentation et d'analyse des résultats d'une enquête quantitative de dimension comparable.

La remise du rapport se fera 10 à 15 jours ouvrés après la date de fin de l'administration des questionnaires sur support électronique.

c) Présentation orale des résultats

La présentation des résultats du baromètre de satisfaction énergie-info sera à organiser par le prestataire, et devra avoir lieu dans les 5 à 10 jours ouvrés après la date de remise des livrables.

Le support de présentation sera remis au médiateur national de l'énergie à l'issue de la présentation sur support électronique.

3. BAROMÈTRE OUVERTURE MARCHÉ (LOT 2)

3.1. Généralités

Depuis le 1^{er} juillet 2007, les marchés de l'électricité et du gaz naturel sont ouverts à la concurrence pour l'ensemble des consommateurs résidentiels, qui peuvent choisir librement leur fournisseur pour ces deux énergies.

Pour le médiateur national de l'énergie, l'information sur le niveau de connaissances des consommateurs d'électricité et de gaz naturel sur le fonctionnement des marchés ouverts constitue une donnée fondamentale à l'exercice de ses missions.

Des enquêtes quantitatives par sondage sont réalisées tous les ans par téléphone par le médiateur national de l'énergie, depuis 2007 pour les particuliers.

Au 31 décembre 2025, les clients particuliers ont représenté 35,02 millions de sites de consommation en électricité. Ils représentent, à la même date, 10,34 millions de sites de consommation en gaz naturel (source : [observatoire](#) de la CRE 2025, 4^{ème} trimestre).

Le médiateur national de l'énergie souhaite réaliser de nouvelles vagues d'enquêtes de ce baromètre. L'objectif est de disposer de données statistiques sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel permettant d'évaluer :

- La connaissance de l'ouverture des marchés et le sentiment d'information des consommateurs,
- Leur opinion à l'égard de l'ouverture des marchés,
- Leur connaissance des modalités pratiques de changement de fournisseur,
- Le comportement actuel et projectif des consommateurs,
- L'opinion des consommateurs sur des questions d'actualité concernant l'énergie.

Le baromètre porte sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel sur la cible des clients particuliers. Une vague d'enquêtes annuelle est à réaliser par internet auprès de 2 000 personnes.

Ce baromètre a lieu sur la période de **juin-octobre** chaque année.

En plus de la réunion préalable de lancement de la prestation, une réunion de travail est à prévoir avant la remise des livrables finalisés.

Le médiateur national de l'énergie valorisera les candidatures provenant d'opérateurs habitués à produire des enquêtes d'opinion et de satisfaction et en capacité de démontrer leur expertise. Des expériences réussies dans le domaine de l'énergie seront également valorisées. Ils fournissent les références nécessaires.

3.2. Données des précédentes enquêtes

Le questionnaire, les tableaux de résultats (format Excel⁵) de l'enquête 2026, les synthèses à destination du public et les rapports PowerPoint des précédentes vagues seront remis au titulaire sur support informatique.

⁵ Format Excel ou équivalent

3.3. Prestations et livrables attendus

Chaque vague d'enquêtes du baromètre doit se dérouler en cinq phases successives :

1. Définition de l'échantillon ;
2. Mise à jour du questionnaire et test du questionnaire (pilote) avant validation définitive ;
3. Administration des questionnaires et recueil des données (septembre) ;
4. Traitement des informations et analyse des résultats statistiques de l'enquête ;
5. Elaboration, remise des livrables et présentation orale.

Les différentes phases sont décrites ci-après.

Le responsable en charge du service énergie-info sera l'interlocuteur unique du prestataire pour toutes les questions opérationnelles liées à la bonne conduite de cette enquête.

Phase 1 : Définition de l'échantillon

À chaque vague du baromètre, 2 000 enquêtes en ligne sont réalisées. La personne interrogée dans le foyer est celle qui s'occupe des factures d'électricité et/ou de gaz naturel. Le médiateur national de l'énergie n'est pas en mesure de fournir une base de consommateurs pour construire les échantillons.

L'échantillon doit être représentatif de la population française métropolitaine. Il doit permettre une analyse globale des résultats et par sous-catégorie (âge, catégorie socioprofessionnelle,...).

De plus, les questions générales ou concernant l'électricité doivent être présentées globalement et parmi les utilisateurs de gaz naturel (environ un tiers de la population). Les questions sur le gaz naturel sont analysées auprès des utilisateurs de gaz naturel.

Le titulaire doit définir des quotas pour construire l'échantillon à interroger de manière à assurer sa représentativité.

La définition de cet échantillon doit faire l'objet d'une validation par le médiateur national de l'énergie.

La structure de l'échantillon peut être actualisée entre les éditions du baromètre.

Variante possible :

Si le prestataire le souhaite, il peut proposer une taille d'échantillon plus grande en précisant les raisons pour lesquelles il effectue cette recommandation.

Les variantes ne sont autorisées que pour ce point ; les autres caractéristiques du marché, telles que prévues dans ses documents constitutifs (règlement de la consultation, CCTP, CCAP) sont intangibles⁶.

Phase 2 : Mise à jour du questionnaire et test du questionnaire avant sa validation définitive

Le questionnaire à administrer durant la phase 3 devra, au-delà des questions d'identification et de segmentation de l'interviewé, intégrer les thèmes suivants :

- Connaissance de l'ouverture des marchés et sentiment d'information ;

⁶ Voir l'article [R. 2151-10](#) du code de la commande publique et le [guide](#) de la DAE : « Oser les variantes dans les marchés publics » de 2021 : <https://www.economie.gouv.fr/dae/osser-les-variantes-dans-les-marches-publics-un-nouveau-guide-la-disposition-des-acheteurs>

- Opinion à l'égard de l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel ;
- Connaissance des modalités pratiques de changement de fournisseur ;
- Réclamations et litiges ;
- Comportement du consommateur ;
- Questions d'actualité.

Chaque thème listé ci-dessus doit faire l'objet d'une question minimum. Il est à prévoir une rotation de certaines questions pour qu'elles ne soient pas toujours présentées dans le même ordre.

Le questionnaire administré en 2025 est annexé au présent CCTP. La durée moyenne du questionnaire est de 15 minutes. Le questionnaire administré en 2026 (en cours de finalisation) sera remis au titulaire.

Le candidat pourra proposer toutes les évolutions qui lui semblent pertinentes dans son offre. Cependant, il doit garder à l'esprit qu'il s'agit d'un baromètre ; le questionnaire doit donc garder une certaine stabilité pour pouvoir mesurer des évolutions par rapport aux vagues précédentes.

Le questionnaire peut évoluer, à la marge, entre les différentes vagues du baromètre, notamment pour intégrer de nouvelles thématiques ou des questions d'actualité. Le titulaire doit veiller à ce que les changements apportés permettent cependant de mesurer les évolutions par rapport aux vagues précédentes d'enquête et que la durée du questionnaire soit stable.

Le questionnaire « papier » et programmé doit faire l'objet d'une validation par le médiateur national de l'énergie.

Etant donné que la phase terrain démarre début septembre, il est nécessaire de finaliser le questionnaire avant ou pendant l'été (juin-juillet-août).

Phase 3 : Administration des questionnaires et recueil des données ("phase terrain")

Le déroulement du terrain (enquêtes par internet) doit avoir lieu impérativement pendant la première quinzaine de septembre.

Le titulaire prend intégralement en charge la programmation et l'administration des questionnaires.

Durant la période d'administration des questionnaires, le titulaire transmet au responsable en charge du service énergie-info un suivi en temps réel de l'avancée des enquêtes et du suivi des quotas.

Phase 4 : Traitement des informations et analyse des résultats statistiques des enquêtes

Le titulaire prend en charge le traitement et l'analyse des informations saisies durant les phases d'administration. Les conclusions des enquêtes doivent permettre au minimum une restitution des résultats selon les segmentations définies lors de la Phase 1 et une évolution par rapport aux vagues d'enquêtes précédentes, y compris les vagues antérieures à 2026.

Des tests statistiques doivent être effectués pour vérifier si les écarts ou les évolutions sont significatifs.

Phase 5 : Élaboration, remise des livrables et présentation orale

Pour chaque vague d'enquête annuelle, le titulaire doit remettre au médiateur national de l'énergie, les livrables indiqués ci-dessous sur supports papier et électronique.

a) Tableaux de résultats

Le titulaire fournit le jeu des tableaux de résultats sous format Excel⁷ (tris à plat et tris croisés) qui serviront de base à l'analyse des résultats et à la rédaction du rapport d'enquête.

Les tableaux de résultats sont à fournir au plus tard 15 jours après la fin du terrain d'enquête.

b) Rapport d'enquête

Le titulaire prend en charge la conception, l'écriture et la mise en forme d'un document de présentation des résultats de l'enquête. Ce document présente les résultats détaillés des réponses à chacune des questions, ainsi qu'une synthèse et des conclusions.

Il doit établir des comparaisons avec les résultats des années précédentes. Il doit reprendre dans ses graphiques l'historique de chaque question (depuis 2007 pour certaines). Il doit également replacer les résultats dans le contexte du marché de l'énergie, de l'évolution des prix et des éventuelles évolutions législatives et réglementaires.

À noter : Le candidat inclut, dans son offre, des exemples de présentation et d'analyse des résultats d'une enquête barométrique comparable.

La remise du rapport d'enquête se fait au plus tard fin septembre.

c) Synthèse à destination du public

Le titulaire prend en charge la conception, l'écriture et la mise en forme d'une synthèse. Cette synthèse rédigée comporte environ une dizaine de pages (format Word⁸) et est destinée à une publication externe. Sa présentation (maquette du document) et son style rédactionnel sont adaptés à un public externe, qui peut ne pas appartenir au secteur de l'énergie.

Elle reprend les principaux résultats et conclusions du rapport d'enquête et les met en regard du contexte du marché de l'énergie, de l'évolution des prix et des éventuelles évolutions législatives. Une comparaison avec d'autres secteurs peut être ajoutée. Elle fait l'objet d'échanges avec les services du médiateur national de l'énergie avant validation.

Les synthèses des précédentes vagues d'enquête sont consultables sur : <http://www.energie-info.fr/Fiches-pratiques/Comprendre-le-marche-de-l-energie/Barometre-de-notoriete-sur-l-ouverture-des-marches>

La remise de la synthèse à destination du public se fait une semaine après le rapport d'enquête, au plus tard début octobre. C'est un document essentiel de la prestation. Il a vocation à être publié sur les sites du médiateur.

À noter : Le candidat inclut, dans son offre, des exemples de synthèses publiées. De plus, il met en avant son expérience des études dans le domaine de l'énergie et son expérience des études publiées, nécessaires à la communication externe de la synthèse.

d) Présentation orale des résultats

La présentation orale des résultats de l'enquête est organisée par le titulaire et doit avoir lieu dans les locaux du médiateur national de l'énergie ou en visioconférence sur demande du médiateur.

Afin de finaliser le rapport d'enquête et la synthèse à destination au public, et afin de préparer la présentation orale, une réunion de travail peut être demandée par le médiateur national de l'énergie pendant la première quinzaine d'octobre. Les documents préparés par le titulaire sont remis au médiateur national de l'énergie au minimum 3 jours avant la réunion.

⁷ Ou dans un format équivalent à Excel.

⁸ Ou dans un format équivalent à Word

Le titulaire fournit les livrables sur support informatique.

3.4. Réunions et échanges

Au démarrage de la vague annuelle d'enquête, une réunion de lancement est organisée par le médiateur national de l'énergie. Elle a lieu dans le courant du mois de juin et peut se tenir en visioconférence.

Lors de cette réunion, le titulaire et le médiateur conviennent d'un planning détaillé de l'enquête, indiquant l'ensemble des phases et des validations nécessaires.

Le prestataire s'engage sur ce planning, qui intègre les phases intermédiaires de validation par le médiateur national de l'énergie (validation de l'échantillon, validation du questionnaire...). Il est garant du maintien de la date de remise des livrables, à moins que le médiateur national de l'énergie ne prenne l'initiative d'un report.

La plupart des échanges se font par téléphone et courriel. Cependant, en plus de la réunion de lancement, une réunion de travail avant la remise des livrables finalisés peut être demandée par le médiateur national de l'énergie.

ANNEXES : QUESTIONNAIRES

1. Questionnaire 2026 baromètre « Satisfaction médiation »
2. Questionnaire 2026 du baromètre « Satisfaction énergie-info »
3. Questionnaire 2025 du baromètre « Ouverture marché »

1. Questionnaire baromètre 2026 « Satisfaction médiation »

Les quotas seront définis lors de l'envoi du fichier

F1.

		Quotas
Saisines non recevables (SNR)	1	
Processus de médiation achevé	2	

F2. Processus de médiation achevé

		Quotas
Accord amiable	1	
Recommandation conforme	2	
Recommandation saisine infondée	3	
Recommandation spécifique	4	
Clos désistement litiges résolus	5	

F3.

		Quotas
Particuliers	1	
Professionnels + non Professionnel	2	

Part_pro_nonPro.

		Quotas
Particulier	1	
Professionnel	2	
Non professionnel	3	

Energie.

		Quotas
Electricité	1	
Electricité + gaz	2	
Gaz	3	
GPL	4	
Fioul	5	
Bois	6	
Réseaux de chaleur	7	
Autre	8	

SNR.

		Quotas
Hors champ de compétence	1	
Difficulté de paiement	2	

Bonjour, je suis XXXX, de XXXXX, et je suis mandatée par le médiateur national de l'énergie. Vous avez sollicité son intervention en 2025 pour un litige avec un opérateur du secteur de l'énergie et nous souhaitons avoir votre avis sur la façon dont votre dossier a été traité.

Je vous précise qu'il ne s'agit en aucun cas d'une démarche commerciale, et que toutes les informations que vous nous communiquerez resteront anonymes. Nous vous informons également que cet appel est enregistré à des fins de contrôle.

Avez-vous quelques minutes à me consacrer ? Je vous remercie.

Q1. Vous rappelez-vous avoir pris contact avec le médiateur national de l'énergie pour un litige concernant l'énergie ?

1. Oui
2. Non

(Si non : fin de l'interview)

Q2. Comment avez-vous connu le médiateur national de l'énergie ? *(Spontané, plusieurs réponses possibles)*

1. En cherchant sur Internet
2. Par vos proches
3. Par des articles ou des émissions dans les médias
4. A travers ses campagnes de communication dans la presse ou à la télévision
5. Par un conseiller clientèle de votre fournisseur
6. Ses coordonnées sont sur vos factures
7. Par énergie Info
8. Par une association de consommateurs
9. Par des services sociaux
10. Par un avocat, un conseiller juridique
11. Autre (à préciser)
12. Vous ne vous en souvenez plus

Q3. Vous avez donc déjà fait appel au médiateur national de l'énergie. Parmi la liste que je vais vous citer, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de faire appel au médiateur national de l'énergie ? *(Assisté - 2 réponses possibles)*

1. Parce que ce recours était gratuit
2. Parce que le médiateur national de l'énergie est un acteur indépendant
3. Parce que le médiateur national de l'énergie est efficace et compétent
4. Parce que saisir le médiateur national de l'énergie est une solution rapide
5. Parce qu'il est facile de saisir le médiateur national de l'énergie
6. Parce qu'il vous a été conseillé de saisir le médiateur national de l'énergie
7. Parce que vous aviez déjà exercé d'autre recours auprès d'autres acteurs, sans succès
8. Pour une autre raison (*précisez*)

Q4. Avez-vous trouvé facilement les coordonnées du médiateur national de l'énergie ?

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non, plutôt pas
4. Non, pas du tout

Q5. Lors de tous vos échanges, par quel(s) moyen(s) avez-vous été en contact avec le médiateur national de l'énergie ? *(Assisté - Plusieurs réponses possibles)*

1. Par téléphone
2. Par courrier papier
3. Par internet (mail ou plateforme d'échanges sollen)

Q6. Et combien de fois diriez-vous avoir été en contact avec le médiateur national de l'énergie, que ce soit par téléphone, courrier ou internet ?

1. Une fois
2. Deux fois
3. Trois fois

- 4. Plus de trois fois
- 5. Ne sait pas

Q7. Lorsque ce contact était à votre initiative, que ce soit par téléphone, courrier ou internet, avez-vous eu du mal à joindre les services du médiateur national de l'énergie ?

- 1. Oui, tout à fait
- 2. Oui, plutôt
- 3. Non, plutôt pas
- 4. Non, pas du tout
- 5. Ne sait pas

Si a déjà été en contact avec le médiateur national de l'énergie par téléphone (Q5=1)

Q8. Lors de votre ou vos échanges avec le médiateur national de l'énergie, diriez-vous que la ou les personnes que vous avez eues en ligne étaient tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ... ?

- A. Aimables
 - B. A votre écoute
 - C. Compétentes
-
- 1. Oui, tout à fait
 - 2. Oui, plutôt
 - 3. Non, plutôt pas
 - 4. Non, pas du tout
 - 5. Ne sait pas

Q8bis. Si Q5 = 3 Estimez-vous que le recours à un outil de médiation en ligne a facilité la résolution de votre litige ?

- 1. Oui, tout à fait
- 2. Oui, plutôt
- 3. Non, plutôt pas
- 4. Non, pas du tout
- 5. Ne sait pas

Q9. Au global, ces différents échanges avec le médiateur national de l'énergie vous ont-ils paru tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ... ?

- A. Clairs
 - B. Adaptés à vos interrogations
 - C. Utiles
 - D. Précis
 - E. Personnalisés
-
- 1. Oui, tout à fait
 - 2. Oui, plutôt
 - 3. Non, plutôt pas
 - 4. Non, pas du tout
 - 5. Ne sait pas

Q10. Lors de vos différents échanges avec le médiateur national de l'énergie, que ce soit par téléphone, courrier ou internet, vous a-t-on demandé des informations ou des pièces complémentaires ?

- 1. Oui, plusieurs fois

2. Oui, une fois
3. Non
4. Ne sait pas

Si vous avez dû fournir des informations ou des pièces complémentaires Q10=1 ou 2

Q11. Lors de ces échanges avec le médiateur national de l'énergie, diriez-vous que les informations ou pièces complémentaires qui vous ont été demandées étaient tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout nécessaires ?

1. Tout à fait nécessaires
2. Plutôt nécessaires
3. Plutôt pas nécessaires
4. Pas du tout nécessaires
5. Ne sait pas

F1=1 Saisines non recevables

Q12. Lorsque vous avez eu recours au médiateur national de l'énergie, votre demande n'a pas été retenue. Avez-vous compris les raisons pour lesquelles le médiateur national de l'énergie ne pouvait pas traiter votre demande ?

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non, plutôt pas
4. Non, pas du tout

F1=1 Saisines non recevables

Q13. Aujourd'hui, le problème pour lequel vous aviez contacté le médiateur national de l'énergie est-il résolu ?

1. Oui
2. Non

F1=1 Saisines non recevables

(Si oui, considère que son litige est résolu Q13=1)

Q14. Le médiateur national de l'énergie a-t-il contribué à la résolution de votre problème ?

1. Oui, beaucoup
2. Oui, un peu
3. Non, pas vraiment
4. Non, pas du tout
5. Ne sait pas

F1=1 Saisines non recevables

(Si oui, considère que le médiateur national de l'énergie a contribué à la résolution de son litige Q14=1 ou 2)

Q15. Pour quelle(s) raison(s) diriez-vous que le médiateur national de l'énergie a contribué à la résolution de votre problème ? (spontané, plusieurs réponses possibles)

1. Parce qu'il vous a transmis les coordonnées de personnes ou d'instances compétentes dans le cadre de votre demande
2. Parce qu'il vous a conseillé sur les démarches que vous pouviez mener
3. Parce qu'il a transmis votre demande au fournisseur
4. Pour une autre raison (précisez)
5. Ne sait pas

F1=2 Processus médiation achevé

Q16. Parlons maintenant de votre dossier auprès du médiateur national de l'énergie. Avez-vous reçu une proposition de solution à votre litige de la part du médiateur national de l'énergie ?

1. Oui
2. Non

F1=2 Processus médiation achevé

(si a reçu une recommandation de la part du médiateur de l'énergie – Q16=1)

Q17. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie et les explications fournies vous ont-elles paru très claires, plutôt claires, plutôt pas claires ou pas du tout claires ?

1. Très claires
2. Plutôt claires
3. Pas très claires
4. Pas du tout claires

F1=2 Processus médiation achevé

(si a reçu une recommandation de la part du médiateur de l'énergie – Q16=1)

Q18. Et diriez-vous que cette solution de médiation répondait très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal à votre litige ?

1. Très bien
2. Plutôt bien
3. Plutôt mal
4. Très mal

F1=2 Processus médiation achevé

(si a reçu une recommandation de la part du médiateur de l'énergie – Q16=1)

Q19. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie a-t-elle permis de résoudre votre litige ?

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non, plutôt pas
4. Non, pas du tout

F1=2 Processus médiation achevé

(si a reçu une recommandation de la part du médiateur de l'énergie – Q16=1)

Q20. La solution proposée par le médiateur a-t-elle été acceptée par le ou les opérateurs concernés par votre litige ?

1. Oui, totalement
2. Oui, mais seulement en partie
3. Non, votre fournisseur l'a refusée
4. Vous n'avez pas encore reçu la réponse de votre fournisseur

F1=2 Processus médiation achevé

(Si la solution recommandée par le médiateur national de l'énergie n'a pas été mise en œuvre ou seulement en partie ou si elle répondait mal à votre problème – Q16=2 ou Q18=3 ou 4 ou Q19=3 ou 4 ou Q20=2 ou 3)

Q21. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie répondait mal à votre litige ou n'ayant pas été mise en œuvre, envisagez-vous d'engager d'autres recours ?

1. Oui, vous l'avez déjà fait
2. Oui, vous allez le faire
3. Non

F1=2 Processus médiation achevé

(Si a engagé ou va engager de nouveaux recours – Q21= 1 ou 2)

Q22. Vers quelle(s) instance(s) vous êtes-vous tourné ou allez-vous vous tourner pour ce nouveau recours ? (Spontané, Plusieurs réponses possibles)

1. Une association de consommateurs
2. La justice
3. Votre fournisseur d'énergie
4. Un autre fournisseur d'énergie
5. Autre (précisez)
6. Ne sait pas

Q23. Je vais vous citer une liste d'adjectifs. Pour chacun d'entre eux, dites-moi si selon vous il correspond tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout au médiateur national de l'énergie ? (Aléa)

- A. Transparent
- B. Indépendant
- C. Expert
- D. Compétent
- E. Accessible
- F. Sympathique
- G. Dynamique
- H. Réactif
- I. Protecteur
- J. Influent
- K. Proche de vous
- L. Informe bien sur ses missions

1. Correspond tout à fait
2. Correspond plutôt
3. Ne correspond plutôt pas
4. Ne correspond pas du tout
5. Ne sait pas

Q24. Plus précisément, êtes-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait du délai dans lequel votre dossier a été traité par le médiateur national de l'énergie, à partir du moment où vous avez saisi le médiateur national de l'énergie ?

1. Très satisfait
2. Plutôt satisfait
3. Plutôt pas satisfait
4. Pas du tout satisfait

Q25. Au global, considérez-vous que votre recours au médiateur national de l'énergie a été utile pour trouver une solution satisfaisante à votre litige ou mieux le comprendre ?

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non, plutôt pas
4. Non, pas du tout

Q26. Nous allons vous demander d'évaluer l'intervention du médiateur national de l'énergie, **quelle que soit l'issue du litige que vous avez eu avec le fournisseur**. Ici nous vous demandons de juger l'intervention du médiateur, les conseils qu'il vous a apportés et non le résultat que vous avez pu obtenir avec le fournisseur.

Au final, dans le cadre de votre dossier, avez-vous été satisfait de l'intervention médiateur national de l'énergie ?

1. Oui, très satisfait
2. Oui, plutôt satisfait
3. Non, plutôt pas satisfait
4. Non, pas du tout satisfait
5. Ne sait pas

(si satisfait = Q26=1 ou 2)

Q27. Qu'est-ce qui vous a satisfait dans le cadre de votre dossier avec le médiateur national de l'énergie ? spontané – plusieurs réponses possibles

1. Une solution a été trouvée à mon litige
2. La rapidité de traitement de ma demande
3. L'écoute et la disponibilité des interlocuteurs
4. La prise en compte de mon dossier
5. La clarté et la pertinence de la réponse apportée
6. La compétence des interlocuteurs
7. Son influence a permis d'accélérer les démarches
8. La compréhension des interlocuteurs
9. Le suivi de mon dossier
10. L'accueil et l'amabilité des interlocuteurs
11. Autres (veuillez préciser)
12. Ne sait pas

(si insatisfait = Q26=3 ou 4)

Q28 Qu'est ce qui ne vous a pas satisfait dans le cadre de votre dossier avec le médiateur national de l'énergie ? spontané – plusieurs réponses possibles

1. La solution proposée ne correspondait pas à ma demande
2. La solution proposée correspondait à ma demande mais mon fournisseur d'énergie n'a pas donné de suite positive à mon dossier
3. Manque de suivi du dossier
4. Démarche trop longue
5. Faible pouvoir d'action du MNE
6. Défaut de compréhension
7. Défaut/manque d'informations
8. Autres
9. Ne sait pas

Q29. Recommanderiez-vous à un de vos proches de recourir au médiateur national de l'énergie ?

1. Oui, certainement
2. Oui, probablement
3. Non, probablement pas
4. Non, certainement pas
5. Ne sait pas

Q30. Selon vous, quel acteur a été le plus déterminant dans la résolution de votre dossier ?
(lire la liste, une seule réponse possible)

1. Le médiateur national de l'énergie
2. Le ou les opérateurs avec le/lesquels vous êtes en litige (fournisseurs ou distributeurs d'énergie)
3. Autant le médiateur national de l'énergie que le ou les opérateurs avec le/lesquels vous êtes en litige (fournisseurs ou distributeurs d'énergie)
4. Le tribunal
5. Un autre acteur (avocats, protection juridique, association de consommateurs...)
6. Ne sait pas

Q31. Pensez-vous que les consommateurs soient efficacement aidés en cas de litige ?

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non, plutôt pas
4. Non, pas du tout

Q32. Diriez-vous que le médiateur national de l'énergie, en tant que tiers intervenant pour la résolution des litiges ... ?

1. Améliore votre confiance dans le marché de l'énergie ?
2. Dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie ?
3. Ni n'améliore ni ne dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie ?

Q33. Savez-vous précisément quel est le statut du médiateur national de l'énergie, diriez-vous qu'il s'agit... ? (Une seule réponse possible)

1. D'un organisme public
2. D'une instance privée, financée par les fournisseurs d'énergie
3. D'une association
4. D'un autre type d'acteur (précisez lequel)
5. Ne sait pas

Je n'ai plus que quelques questions d'ordre statistique.

- ✓ Sexe : homme / femme
- ✓ Âge → recode moins de 35 ans / 35-49 ans / 50-64 ans / 65 ans et plus
- ✓ Catégorie socioprofessionnelle : PCS+ / PCS-/inactifs
- ✓ Région d'habitation : Province / Région parisienne
- ✓ Type d'habitat : individuel / collectif
- ✓ Statut d'occupation : locataire / propriétaire
- ✓ Taille de commune : Moins de 2 000 habitants / De 2 000 à 10 000 habitants / De 10 000 à 50 000 habitants / De 50 000 à 200 000 habitants / Plus de 200 000 habitants / NSP

Nous vous remercions pour votre contribution. Au nom du médiateur de l'énergie et de XXX nous vous souhaitons une bonne soirée (fin de journée)

2. Questionnaire 2026 du baromètre « Satisfaction énergie-info »

Médiateur national de l'énergie Satisfaction Dispositif ENERGIE-INFO

FICHER

Reprendre toutes les informations présentes en fichier.

Prendre les contacts les plus récents

Répartitions à suivre (répartition du fichier)

Quota obligatoire :

TYPE_CODE

Professionnel / Non professionnel	x% 2026 (x inters) X% 2025 (X inters)
Particulier	x% en 2026 (x inters) X% en 2025 (X inters)

Canal de réception (CODE_CANAL)

Internet, mail ou courrier	x% (2026) X% (2025)
Téléphone	x% (2026) X% (2025)

Type symptôme (CODE_TYPE_SYMPTOME)

Litige	x% (2026) X% (2025)
Question	x% (2026) X% (2025)

Énergie du consommateur (CODE_ENERGIE)

Electricité	x% (2026) X% (2025)
Electricité et gaz	x% (2026) X% (2025)
Gaz	x% (2026) X% (2025)
Autre	x% (2026) X% (2025)

INTRODUCTION

Bonjour Madame / Monsieur, je suis X de l'institut d'études XXXX. Nous avons été mandatés par le médiateur national de l'énergie **pour vous interroger sur votre niveau de satisfaction à l'égard du dispositif énergie-info, le service d'information du médiateur national de l'énergie.**

Vous avez contacté énergie-info le (info fichier=DATE_DEPOT) par (info fichier – LIB_CANAL_RECEPT_AFFICHAGE) pour le motif(infos fichier=CODE_TYPE_SYMPTOME / SYMPTOME / SS_SYMPTOME) pour vous-même.

Energie : infos fichier= ENERGIE

Entreprise concernée : OPERATEUR1

Type

énergie-info est un service du médiateur national de l'énergie. Il informe les consommateurs sur leurs droits et démarches en matière d'énergie. Le médiateur national de l'énergie est indépendant et n'a aucun lien avec les fournisseurs d'énergie.

F0. Etes-vous la personne qui avez contacté le service d'informations énergie-info ?

C'est le bon contact	Continuer l'enquête
Il vous passe le bon contact	Rester sur l'écran d'introduction. Continuer l'enquête
Il refuse de répondre	Remercier. Fin d'enquête.
Il demande à être rappelé plus tard	ENQ : Prendre RDV – Noter précisément le nom de la personne à demander lors du rappel
Il ne se souvient pas de ce contact	STOP INTER

Je vous informe que cet appel est susceptible d'être enregistré dans un objectif d'amélioration de notre qualité d'appel. Les informations que vous nous confierez seront traitées de manière strictement confidentielle.

QUESTIONNAIRE

Q1. Pouvez-vous nous préciser pour quelles raisons avez-vous contacté le service énergie-info lors du premier contact ?

Spontané, plusieurs réponses possibles

1. Une hausse de prix
2. Le bouclier tarifaire
3. Les taxes
4. Une facture (trop élevée, incompréhensible...)
5. Une résiliation de contrat
6. Un démarchage
7. Un changement de fournisseur
8. Une offre ou des offres des fournisseurs d'énergie
9. La réglementation
10. Une difficulté de paiement
11. Une coupure d'énergie / réduction de puissance
12. Le chèque énergie
13. Un raccordement
14. Votre compteur
15. Des travaux de rénovation énergétique (primé énergie, photovoltaïque...)
16. Problèmes liés aux contrats d'énergie
17. Problèmes techniques
18. Demandes d'autres informations sur les heures creuses
19. Autre, préciser :
20. Ne sait plus, refus

Q2. La raison que vous venez de me citer concerne-t-elle un litige / une réclamation par rapport à un fournisseur d'énergie ou votre gestionnaire de réseau ou une demande d'information ?

Litige / réclamation	1
Information	2

(Pour l'analyse : à comparer avec info fichier TYPE SYMPTOME → regarder la Q2 en fonction du Type de symptôme issu du fichier.)

Q2b. Lors de ce premier contact, qu’attendiez-vous du service énergie-info ? **Spontané, plusieurs réponses possibles.**

La prise en charge et la résolution du problème	1
Des informations sur les démarches à faire pour résoudre le problème	2
Des conseils	3
Une explication sur les droits	4
Des informations sur les tarifs	5
D’autres informations – préciser lesquelles	6
Autres en clair :	7
<i>Ne sait plus (ne pas citer)</i>	8
<i>Refus (ne pas citer)</i>	9

Q3. Comment avez-vous connu le service d’information énergie-info ? **Spontané, plusieurs réponses possibles.**

Sur votre FACTURE de gaz ou d’électricité	1
Sur INTERNET / Via un MOTEUR DE RECHERCHE	2
Sur le site du MEDIATEUR NATIONAL DE L’ENERGIE	3
Sur le site de la COMMISSION DE RÉGULATION DE L’ENERGIE	4
Par les MEDIAS (presse, radio, TV)	5
Par votre FOURNISSEUR d’énergie	6
Par un proche / un collègue / un ami	7
Par la Mairie / une collectivité	8
Par une assistante sociale	9
Par une association de consommateurs	10
Par le service chèque énergie, par le numéro vert chèque énergie	11
Par ma protection juridique (assurance)	12
Par le syndic (copropriété)	13
Autres en clair :	14
<i>Ne sait plus (ne pas citer)</i>	15
<i>Refus (ne pas citer)</i>	16

Q4. Si TYPE_TIERS =1. Poser la question. Si TYPE_TIERS est vide alors recode 1.

Vous avez contacté énergie-info pour :

Lire, plusieurs réponses possibles.

Vous-même / votre foyer	1
Un proche, un ami, un membre de votre famille	2
Un tiers dans le cadre de votre travail	3
Pour votre copropriété	4
Vous êtes dans un autre cas, précisez :	5
<i>Ne sait plus / Refus (ne pas citer)</i>	6

Q5. A la suite de votre premier contact avec énergie-info par (info fichier canal entrant=CANAL_RECEPTION_LIB), par quel(s) moyen(s) avez-vous été recontacté ?

Lire, Réponse Multiple

Par mail	1
Par courrier	2
Par téléphone	3
On m’a laissé un message téléphonique sur mon répondeur	4
<i>Vous n’avez pas reçu de réponse (NE PAS CITER)</i>	5 → Stop inter

Q.13 Si Q5≠3, n’a pas été rappelé par un conseiller

A un moment ou un autre, avez-vous eu aussi un contact téléphonique avec le service énergie-info ?

Oui, c'est moi qui les ai contactés	1
Oui, c'est eux qui m'ont contacté	2
Non	3

Q5bis Concernant le délai de réponse à votre demande, êtes-vous ?

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout satisfait
Satisfaction délai réponse	1	2	3	4

(A analyser selon le nombre de jours en fichier)

Q6 Si Q5=1 ou 2, a reçu courrier ou mail Combien avez-vous reçu de courriers/emails (à personnaliser en fonction de la Q5 dans questionnaire programmé)

Un	1
Deux	2
Trois et +	3
N'a pas eu de réponse à date (ne pas citer)	4
Ne sait pas, refus de répondre(ne pas citer)	5

Q10 Si Q5=1 ou 2, a reçu par courrier ou par mail

Concernant le(s) courrier(s) / le(s) mail(s) (à personnaliser en fonction de la Q5 dans questionnaire programmé) de réponse du conseiller énergie-info, êtes vous ?

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout satisfait
Satisfaction globale sur ce courrier ou mail de réponse.	1	2	3	4

Q11 Si Q5=1 ou 2, a reçu par courrier ou par mail. De la même manière, êtes-vous satisfait des points suivants : pour tous les items, merci d'afficher mail ou courrier selon Q5.

Rotation des items	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout satisfait	NSP (ne pas citer)
La personnalisation du courrier ou mail de réponse (rappel de votre nom, demande	1	2	3	4	5

...) (à personnaliser en fonction de la Q5 dans questionnaire programmé)					
L'esthétique générale du courrier ou mail de réponse (à personnaliser en fonction de la Q5 dans questionnaire programmé)	1	2	3	4	5
La qualité de la réponse	1	2	3	4	5
La précision de la réponse par rapport à votre demande	1	2	3	4	5
La clarté et la simplicité de la réponse	1	2	3	4	5

Q12 Si Q5≠3, n'a pas été rappelé par un conseiller. Auriez-vous aimé être appelé par un conseiller ? **Lire, une réponse possible.**

Oui	1
Non	2

Q17 Si Q5=3 ou Q13=1 ou 2 a été appelé/rappelé par un conseiller énergie-info

Concernant le ou les contacts téléphoniques avec le conseiller énergie-info, êtes -vous :

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout satisfait
Satisfaction globale vis à vis du conseiller lors de l'échange téléphonique.	1	2	3	4

Q19. Si Q5=3 ou Q13=1 ou 2 a été appelé/rappelé par un conseiller énergie-info

Dans le détail, quel est votre niveau de satisfaction sur les points suivants concernant cet échange téléphonique avec le conseiller. Etes vous satisfait de :

Rotation des	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout	Nsp
--------------	-------------	--------	------------	-------------	-----

items				satisfait	(ne pas citer)
L'amabilité du conseiller	1	2	3	4	5
La disponibilité du conseiller, sa patience	1	2	3	4	5
Sa capacité à vous mettre en confiance	1	2	3	4	5

Q20. Si Q5=3 ou Q13=1 ou 2 a été appelé/rappelé par un conseiller énergie-info

De la même manière, quel est votre niveau de satisfaction sur les points suivants. Etes-vous satisfait de :

Rotation des items	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout satisfait	NSP (ne pas citer)
La qualité d'écoute du conseiller	1	2	3	4	5
La compréhension de votre demande	1	2	3	4	5
Le temps qu'il vous a consacré	1	2	3	4	5
Le professionnalisme du conseiller	1	2	3	4	5
La clarté des réponses du conseiller	1	2	3	4	5

Q21. Si Q5=3 ou Q13=1 ou 2 a été appelé/rappelé par un conseiller énergie-info

Combien de contacts avez-vous eu avec le conseiller concernant votre demande ?

Spontané, une réponse possible.

Une fois	1
Deux fois	2
Trois fois et +	3
N'a pas eu de réponse à date (ne pas citer)	4
Ne sait pas, refus de répondre (ne pas citer)	5

Q24. Diriez-vous qu'énergie-info vous a permis d'obtenir les réponses ou les explications que vous attendiez ? Lire, une réponse possible.

Oui complètement	1
Oui plutôt	2
Non plutôt pas	3
Non pas du tout	4
Ne sait pas , refus de répondre (ne pas citer)	5

Q25. Si Q2=1 (litige/réclamation) ou Q2b=1 (La prise en charge et la résolution du problème)

Vous nous avez dit avoir contacté énergie-info pour un litige. Les conseils de ENERGIE-INFO vous ont-ils aidé à trouver une solution à votre litige ?

Oui	1
Non	2

Q26. Q2=1 (litige/réclamation) ou Q2b=1 (La prise en charge et la résolution du problème)

Le service d'information énergie-info est-il intervenu directement auprès du fournisseur d'énergie ou gestionnaire de réseau pour relayer votre réclamation / insatisfaction ?

[Lire, une réponse possible.](#)

Oui	1
Non	2

Q27. Si Q26=1, est intervenu

Suite à l'intervention du service énergie-info, votre problème est-il résolu ?

[Lire, une réponse possible.](#)

Oui, complètement	1
Oui, en partie.	2
Non	3
Ne sait pas , refus (ne pas citer)	4

Q28. Si Q2=1 (litige/réclamation) ou Q2b=1 (La prise en charge et la résolution du problème)

Quand vous avez contacté énergie-info, vous attendiez-vous à ce que le service énergie-info trouve une solution à votre litige ? : Lire, plusieurs réponses possibles

Oui	1
Non	2
Ne sait pas, refus (ne pas citer)	3

Q30 Le service d'information énergie-info a pour mission d'informer et d'orienter les consommateurs dans leurs démarches en matière d'énergie. Globalement, êtes-vous satisfait du service énergie-info suite à votre sollicitation ?

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout satisfait
--	-------------	--------	------------	-----------------------

Satisfaction globale énergie-info	1	2	3	4
-----------------------------------	---	---	---	---

Q31. Si Q30=3 OU 4.

Pour quelles raisons êtes-vous peu ou pas du tout satisfait ? **Spontané, ne rien suggérer**

Vous n'avez pas eu de réponse	1
Vous n'avez pas eu de solution proposée	2
Vous n'avez pas eu les bonnes réponses	3
Vous auriez souhaité une action, et pas uniquement de l'information	4
C'est toujours en cours	5
Autres en clair :.....	6

Q32. Si demain vous aviez besoin d'une information ou de conseils dans vos démarches en matière d'énergie, recontacterez-vous le service énergie-info du médiateur national de l'énergie ? Lire, une réponse possible.

Oui, certainement	1
Oui, probablement	2
Non, probablement pas	3
Non, certainement pas	4
Ne sait pas, refus (ne pas citer)	5

Q33. Recommanderiez-vous le service énergie-info à vos proches ? Lire, une réponse possible.

Oui, certainement	1
Oui, probablement	2
Non, probablement pas	3
Non, certainement pas	4
Ne sait pas, refus (ne pas citer)	5

SIGNALÉTIQUE

Je n'ai plus que quelques questions d'ordre statistique à vous poser.

S1 Enquêteur coder.

Homme	1
Femme	2

S2 Si a appelé pour un tiers (TYPE_TIERS=1)→S7.

Pouvez-vous s'il vous plaît m'indiquer votre âge ?

18-24 ans	1
25-34 ans	2
35 -44 ans	3

45-54 ans	4
55-64 ans	5
65-74 ans	6
75 ans et +	7
<i>Ne sait pas / refus</i>	8

S3. Quelle est votre situation familiale ? **Lire , une seule réponse**

Marié, pacsé ou vivant maritalement	1
Célibataire, veuf ou divorcé	2
<i>Ne veut pas répondre, refus</i>	3

S4. Quelle est la profession du ou de la chef de famille ?

.....

Agriculteurs	1
PCS SUPÉRIEURES : artisans, commerçants, chefs d'entreprises, cadres et professions intellectuelles supérieures	2
PCS INTERMÉDIAIRES :	3
PCS INFÉRIEURES : employés et ouvriers	4
RETRAITÉS	5
INACTIFS : étudiants, sans emploi, chômeurs.	6
<i>Ne veut pas répondre, refus.</i>	

S5. Etes vous :

Logé gratuitement	1
Locataire d'un appartement	2
Locataire d'une maison	3
Propriétaire d'un appartement.....	4
Propriétaire d'une maison	5
<i>NE PAS CITER : Autre.....</i>	6
<i>NE PAS CITER : Ne sait pas, refus</i>	7

S6 Code postal

Quel est votre code postal ?

.....

Si Q4=3

S7 A quel titre aidez-vous une tierce personne dans ses démarches avec Énergie-Info. Vous êtes ... ?

ENQ : Citer, une seule réponse possible

Assistante sociale 1
Membre d'une association de consommateur 2
Juriste (protection juridique, avocat...) 3
NE PAS CITER : Autre..... 4
NE PAS CITER : Ne veut pas répondre / refus 5

Q34. Acceptez-vous que vos réponses soient transmises nominativement au médiateur national de l'énergie pour approfondir son analyse ?

Oui	1
Non	2

Le questionnaire est à présent terminé. Je vous remercie Madame Monsieur d'y avoir répondu et vous souhaite une très bonne journée / soirée.

ENQ : Voici quelques éléments de réponse aux questions les plus fréquemment posées par les interviewés. Vous pouvez répondre en cours d'interview ou à la fin.

1/ Qui est le commanditaire de l'enquête ?

Le commanditaire de l'étude est le médiateur national de l'énergie.

C'est une autorité publique indépendante au service des consommateurs dont les 2 missions sont les suivantes :

- Recommander des solutions aux litiges des consommateurs avec les fournisseurs et distributeurs d'énergie (électricité, gaz et toutes les énergies de chauffage : fioul, bois, ...)
- Informer les consommateurs sur leurs droits et leurs démarches.

2/ Qu'est-ce que Energie-Info ?

Energie-Info est le service d'information du médiateur national de l'énergie. Il a pour rôle d'informer les consommateurs sur la fourniture en énergie de leur logement, notamment sur leurs droits et sur leurs démarches.

Le service Energie-Info répond aux questions des consommateurs soit par téléphone au 0 800 112 212, soit par courrier, soit par courriel via le site www.energie-info.fr

3/ Quand le médiateur de l'énergie peut être saisi ? (enquête saisine)

Le médiateur national de l'énergie peut être saisi pour résoudre les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie.

Si deux mois après envoi de votre réclamation à l'entreprise, vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez saisir le médiateur sur le site Internet www.energie-mediateur.fr.

Si vous n'avez pas d'accès à Internet, vous pouvez appeler son service d'information téléphonique Energie-Info au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits).

Sites : www.energie-mediateur.fr / www.energie-info.fr

3. Questionnaire 2025 du baromètre « Ouverture marché »

MNE
Baromètre Energie-Info : Les consommateurs et l'énergie
QUESTIONNAIRE FOYERS GAZ + ELECTRICITE ET FOYERS ELECTRICITE

Titre : Votre avis compte pour nous !

Bonjour {CIV} {NOM},

Nous menons actuellement une étude pour les pouvoirs publics sur le thème de l'énergie. Cette étude, INDÉPENDANTE DE TOUT FOURNISSEUR ET SANS BUT COMMERCIAL, concerne l'électricité et le gaz que vous utilisez dans votre foyer.

Nous vous invitons à répondre à cette enquête. Cela ne vous prendra qu'une dizaine de minutes.

Les informations que vous nous communiquez sont traitées de façon anonyme et dans le respect des règles qui s'attachent à la vie privée.

Bouton de redirection vers l'enquête : « Je donne mon avis »

Nous vous remercions par avance de votre participation.
L'équipe de XXXXX.

Mentions légales :

En application de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, dite loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit général d'accès, de modification, de rectification et de suppression s'agissant des informations vous concernant qui ont été collectées. Si vous souhaitez exercer ce droit, vous pouvez vous adresser à enquete@etudes-online.fr. Vous pouvez également vous opposer au traitement des données vous concernant.

F0 - Dans votre foyer, qui s'occupe des factures d'électricité et/ou de gaz ?

Question obligatoire.

PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Vous-même	1
Votre conjoint	2
Une autre personne	3

SI F0<> 1 : STOP INTER

Message stop inter :

Merci pour l'attention que vous nous avez accordée. Malheureusement, sur la base des informations que vous venez de nous communiquer, nous ne pouvons pas poursuivre l'enquête.

Toutes les questions sont en obligatoires.

Votre foyer

Question remontée

F3A — Quel est le code postal de votre lieu d'habitation ?

Saisissez les 5 chiffres de votre code postal dans la barre de recherche, puis cocher la bonne ville.

Indiquez le département 20 pour la Corse dans la barre de recherche.

Recode automatique du répondant en fonction du code postal

F6. Zone ENEDIS. Quotas

Zone ENEDIS	95%
Non Zone ENEDIS	5 %

F7. Zone GRDF

Zone GRDF	1
Non Zone GRDF	2
Zone non desservie	3

F2 – recode automatique sur le département puis la région QUOTAS

Proposition de prendre les grandes régions :

Grand Est (Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine)	67/68/08/10/51/52/54/55/57/88	9%
Nouvelle Aquitaine (Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes)	24/33/40/47/64/19/23/87/16/17/79/86	9%
Auvergne-Rhône-Alpes	03/15/43/63/01/07/26/38/42/69/73/74	12%
Bourgogne-Franche-Comté	21/58/71/89/25/39/70/90	4%
Bretagne	22/29/35/56	5%
Centre-Val de Loire	18/28/36/37/41/45	4%
Corse	2A,2B	1%
Île-de-France	75/77/78/91/92/93/94/95	19%
Occitanie	11/30/34/48/66/09/12/31/32/46/65/81/82	9%

(Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées)		
Hauts de France (Nord pas de Calais Picardie)	59/62/02/60/80	9%
Normandie (Haute et Basse)	27/76/14/50/61	5%
Pays de la Loire	44/49/53/72/85	6%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	04/05/06/13/83/84	8%

F3B – recode automatique sur la tranche de population selon l'agglomération.

Moins de 2 000 habitants	1	22%
De 2 000 à 20 000 habitants	2	17%
De 20 000 à 100 000 habitants	3	13%
Plus de 100 000 habitants	4	29%

+ Région Parisienne 19%

F1. En plus de l'électricité, utilisez-vous les autres énergies suivantes à titre individuel ? Cette question ne concerne que votre foyer, et non l'immeuble ou la copropriété. *Question multiple obligatoire*

Fioul	1
Gaz en bouteille (gaz butane)	2
Gaz en citerne (gaz propane)	3
Gaz naturel (ou gaz de ville, mais pas le gaz en bouteille, en citerne ou consommé par un chauffage collectif) (Si F7<>3)	4
Pétrole (poêle Zibro par exemple)	5
Bois (ou granulé de bois)	6
Réseau de chauffage urbain	7
Autre (Veillez préciser)	8
Aucune	9

F2. Quel est l'âge de la personne qui dispose des revenus les plus élevés dans votre foyer ? *QUOTAS - Question obligatoire*

Moins de 18 ans	1		STOP INTER
18/34 ans	2	25%	
35/44 ans	3	16%	
45/54 ans	4	16%	
55/64 ans	5	16%	
65 et plus	6	27%	

F3. Et quelle est sa profession ? *QUOTAS - Question obligatoire*

Agriculteur, exploitant	1	1%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	2	4%
Cadre, profession intellectuelle supérieure	3	10%
Profession intermédiaire, contremaître	4	14%
Employé, personnel de service	5	16%
Ouvrier, ouvrier agricole	6	12%
Retraité	7	27%
Autre inactif	8	16%

F4. Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre logement ? *Question obligatoire*

Propriétaire	1
Locataire	2

F5. Habitez-vous un appartement ou une maison ? *Question obligatoire*

Appartement	1
Maison	2

F8. Avez-vous facilement accès à internet ? *Question obligatoire*

Oui	1
Non	2

F8bis. Etes-vous à l'aise avec internet (utilisation des moteurs de recherche, envoi de mails, démarches administratives...) ? *Question obligatoire*

Oui	1
Non	2

Le marché de l'énergie

Q1. Dans votre foyer, la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation... ? *Question obligatoire*

Très important	1
Assez important	2
Peu important	3
Pas du tout important	4

Q2. Dans votre budget, quelle importance représentent les factures d'énergie?

Question obligatoire

Très importante	1
Assez importante	2
Peu importante	3
Pas du tout importante	4

Cette étude a pour seule vocation de recueillir votre avis. Elle n'a aucun but commercial.

Q3. Si F1=4 (Utilisateurs de gaz)

Selon vous, pour un foyer comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur de gaz naturel ? *Question obligatoire*

Oui	1
Non si non, pourquoi ?	2

Q4. Selon vous, pour un foyer comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur d'électricité? *Question obligatoire*

Oui	1
Non si non, pourquoi ?	2

Q5.

Aujourd'hui les marchés du gaz et de l'électricité sont ouverts à la concurrence.

Estimez-vous être globalement bien informé sur la possibilité de choisir de fournisseur ?

Question obligatoire

Très bien informé(e)	1
Assez bien informé(e)	2
Assez mal informé(e)	3
Très mal informé(e)	4

Q6. Avez-vous cherché à obtenir des informations sur la possibilité de changer de fournisseur ? *Question obligatoire*

Oui	1
Non	2

Q7. Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, le service d'information par internet et par téléphone énergie-info ? *Question obligatoire*

Oui	1
Non	2

Q7b. Si Q7=1 L'avez-vous déjà consulté ou appelé ?

Oui	1
Non	2

Q8. Avez-vous déjà entendu parler du « médiateur national de l'énergie » ?

Question obligatoire

Oui	1
Non	2

Q9. Si Q8=1 (A déjà entendu parler de MNE)

Selon vous, le médiateur national de l'énergie est-il ... ?

Rotation des deux premiers items

Un organisme public indépendant	1
Un organisme rattaché à un fournisseur d'énergie	2
Vous ne savez pas	99

Q10. Si Q8=1 (A déjà entendu parler de MNE)

Comment avez-vous connu le médiateur national de l'énergie ? Plusieurs réponses possibles

Rotation des 5 premiers items

En cherchant sur internet	1
Par vos proches	2
Par les médias (presse, affichage, radio, TV)	3
Sur les réseaux sociaux	4
Ses coordonnées sont sur vos factures	5
Autre (Veillez préciser)	97
Vous ne vous en souvenez plus	99

Q11. Dans différents secteurs d'activité, des médiateurs interviennent pour faciliter la résolution de litiges entre des consommateurs et les entreprises.

Selon vous, quelles doivent être les deux qualités principales d'un médiateur, tous secteurs d'activité confondus ? Merci de cocher une ou deux réponses.

Question obligatoire – deux réponses possibles

Rotation des items

L'indépendance par rapport à l'entreprise concernée par le litige	1
La gratuité	2
La rapidité	3
La confidentialité de la médiation	4

L'ouverture du marché de l'énergie

Q13. Selon vous, la concurrence dans le domaine de l'énergie et du gaz, avec la possibilité de choisir son fournisseur d'électricité ou de gaz est ...

Question obligatoire

Une très bonne chose	1
Plutôt une bonne chose	2
Plutôt une mauvaise chose	3
Une très mauvaise chose	4
Ni une bonne, ni une mauvaise chose	5
Vous ne savez pas	6

Q14. La concurrence dans le domaine de l'électricité et du gaz naturel a conduit à ...

Question obligatoire

Rotation des deux premiers items

Une amélioration de la qualité de service	1
Une détérioration de la qualité de service	2
Ni l'un ni l'autre	3
Vous ne savez pas	4

Q15. Et cette concurrence a entraîné ... *Question obligatoire*

Rotation des deux premiers items

Une baisse des prix de l'énergie	1
Une hausse des prix	2
Ni l'un ni l'autre	3
Vous ne savez pas	4

Q16. De façon générale, et pas seulement pour votre propre foyer, que vaut-il mieux pour les foyers utilisateurs d'électricité et de gaz naturel ? *Question obligatoire*

Rotation des deux premiers items

Avoir un seul fournisseur pour l'électricité et le gaz	1
Avoir deux fournisseurs différents : un pour l'électricité, un pour le gaz	2
Vous ne savez pas	3

Q17. Et selon vous, avoir l'électricité et le gaz naturel chez le même fournisseur revient ... ? *Question obligatoire*

Plus cher qu'avoir l'électricité et le gaz chez deux fournisseurs différents	1
Moins cher	2
Au même prix	3
Vous ne savez pas	4

Le changement de fournisseur

Q19. Même si vous ne souhaitez pas changer de fournisseur, savez-vous comment faire pour changer de fournisseur de gaz ou d'électricité ? *Question obligatoire*

Oui, très bien	1
Oui, assez bien	2
Non, assez mal	3
Non, très mal	4

Q20. A votre avis, le changement de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est-il ... ? *Question obligatoire*

Très simple	1
Assez simple	2
Assez compliqué	3
Très compliqué	4

Q21. D'après vous, les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ? *Question obligatoire*

Rotation des items

		Vrai	Faux	(info pour le traitement, ne pas scripter)
A	Changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel est gratuit.	1	2	Vrai
B	En cas de changement de fournisseur	1	2	Faux

	d'électricité ou de gaz naturel, vous devez changer de compteur.			
C	En changeant de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel, vous risquez des coupures d'électricité ou de gaz.	1	2	Faux

Les fournisseurs actuels

Q22. Si F1=4 (Utilisateurs de Gaz Naturel)

Quel(s) fournisseur(s) de Gaz Naturel connaissez-vous ? *Question ouverte*

Q1

Q23. Quel(s) fournisseur(s) d'électricité connaissez-vous ? *Question ouverte*

ROTATION DES Q22b et Q23b

Q22b. Si F1=4 (Utilisateurs de Gaz Naturel)

Quel est votre fournisseur de Gaz Naturel actuel pour votre résidence principale? *Question obligatoire*

Alterna	1
Dyneff	2
EDF	3
Ekwateur	4
Elmy	
Engie / Passerelle	5
Eni / Plénitude	6
Gaz de Bordeaux	7
GEG / Yeli	8
Ilek	9
Mint Energie	10
Octopus	11
Ohm Energie	12
TotalEnergies	14
Vattenfall	15
Wekiwi	16
Autre (Veuillez préciser)	97

Q23b. Quel est votre fournisseur d'électricité actuel pour votre résidence principale ? *Question obligatoire*

Alpiq	1
Alterna	2
Dyneff	3
EDF	4
Ekwateur	5

Elmy	6
Enercoop	7
Energie d'ici	8
Engie	9
Eni / Plénitude	10
Gaz de Bordeaux	11
GEG / Yeli	12
Ilek	13
Labellenergie	14
Mint Energie	15
Octopus energy	16
Ohm Energie	17
TotalEnergies	19
Vattenfall	20
Wekiwi	21
Autre (Veillez préciser)	97

Q44. Pouvez-vous me dire si, aujourd'hui, d'après vous EDF et ENGIE ... ?

Question obligatoire

Rotation des items

ne forment qu'une seule et même entreprise	1
sont 2 entreprises différentes mais non concurrentes	2
sont 2 entreprises différentes et concurrentes	3

Parlons maintenant de votre contrat.

Q23c Quelle est l'option tarifaire de votre contrat d'électricité ?

Base	1
Heures pleines / Heures creuses	2
Autre option tarifaire. Précisez : _____	3
Vous ne savez plus	99

Q23c1 Si Q23c=2

Vous avez un contrat en heures pleines / heures creuses. Connaissez-vous les horaires des heures creuses de votre contrat ?

Oui	1
Non	2

Q23c2 Si Q23c=2 Savez-vous qu'à l'avenir...

		Oui	Non
A	Les horaires des heures creuses et des heures pleines pourront être différents en été et en hiver	1	2
B	Il y aura davantage d'heures creuses en été qu'en hiver	1	2

Q23d Si Q23c=2

Que faites-vous pour consommer davantage en heures creuses et moins en heures pleines ?

ROTATION. Plusieurs réponses possibles

En hiver, vous mettez le chauffage plutôt en heures creuses	1
Votre ballon d'eau chaude se déclenche automatiquement en heures creuses	2
Vous lancez vos machines à laver pour la vaisselle ou le linge en heures creuses	3
Vous repassez en heures creuses	4
Autre. Précisez : _____	97

En dehors des options heures pleines et heures creuses.

QN55a Pour inciter les consommateurs à consommer moins pendant les pics de consommation, il existe des offres d'électricité avec des prix très élevés au moment de ces pics de consommation, uniquement certains jours en hiver entre 18h-20h, et des prix plus faibles le reste du temps.

Avez-vous déjà entendu parler de ce type d'offres ?

Oui	1
Non	2

QN55. Seriez-vous prêt(e) à souscrire une offre d'électricité avec des prix très élevés certains jours au moment de ces pics de consommation et des prix plus faibles le reste du temps ?

Oui	1
Non	2

Les prix de l'électricité et du gaz naturel

Q24A. Si F1=4 Avez-vous constaté une augmentation de vos factures de gaz sur les douze derniers mois ?

Oui, une hausse de plus de 50%	1
Oui, une hausse de moins de 50%	2
Non, votre facturation est stable ou a baissé	3
Vous ne savez pas	4

Q24Abis. Si Q24A=1 ou 2 D'après vous, pour quelles raisons vos factures de gaz ont augmenté ? *Plusieurs réponses possibles*

Les prix du gaz ont augmenté sur les marchés	1
Votre consommation de gaz a augmenté	2
Le coût de votre abonnement a augmenté	3
Autre : précisez	4
Vous ne savez pas	5

Q24B. Avez-vous constaté une augmentation de vos factures d'électricité sur les douze derniers mois ?

Oui, une hausse de plus de 50%	1
Oui, une hausse de moins de 50%	2
Non, votre facturation est stable ou a baissé	3
Vous ne savez pas	4

Q24Bbis. Si Q24B=1 ou 2 D'après vous, pour quelles raisons vos factures d'électricité ont augmenté ? *Plusieurs réponses possibles*

Les prix de l'électricité ont augmenté sur les marchés	1
Votre consommation d'électricité a augmenté	2
Le coût de votre abonnement a augmenté	3
Autre : précisez	4
Vous ne savez pas	5

Q25A. Avez-vous déjà entendu parler des tarifs réglementés de vente d'électricité, aussi appelés tarifs historiques ou tarifs régulés ? *Question obligatoire*

Oui	1
Non	2

25B. Si Q25A=1

Selon vous, les propositions suivantes concernant les tarifs réglementés sont-elles vraies ou fausses ? *Question obligatoire*

Rotation des items

		Vrai	Faux	(info pour le traitement, ne pas scripter)
A	Les tarifs réglementés d'électricité sont des tarifs fixés par les pouvoirs publics.	1	2	Vrai
B	Les tarifs réglementés d'électricité sont proposés par l'ensemble des fournisseurs.	1	2	Faux
C	Les tarifs réglementés de gaz ont été supprimés	1	2	Vrai

Q26. Les tarifs réglementés sont des tarifs fixés par les pouvoirs publics. Ils ont été supprimés pour le gaz. Ils sont maintenus en électricité. Ils sont proposés par [si zone ENEDIS (F6=1) <EDF> / sinon (F6=2) < le fournisseur d'électricité historique local>]

Si vous quittez les tarifs réglementés d'électricité, pensez-vous avoir le droit d'y revenir ?

Question obligatoire – une seule réponse possible

Oui	1
Non	2
Vous ne savez pas	3

Q26a. Si Q26=1

Selon vous, ce retour au tarif réglementé est-il soumis à certaines conditions ? *Question obligatoire*

Oui - Lesquelles ? _____	1
Non	2
Vous ne savez pas	3

Q26b Pensez-vous que les tarifs réglementés de vente d'électricité vont prochainement disparaître ?

Oui	1
Non	2

Q27. Pensez-vous qu'en quittant les tarifs réglementés de vente d'électricité pour souscrire une offre de marché, vous allez ... ?

Réaliser des économies	1
Payer le même prix qu'avec les tarifs réglementés	2
Payer plus cher que les tarifs réglementés	3
Vous ne savez pas	4

Q27a Avez-vous actuellement un contrat d'électricité au tarif réglementé ou un contrat en offre de marché ?

Au tarif réglementé	1
En offre de marché	2
Vous ne savez pas	3

Q27b. si Q27a=1

Pourquoi conservez-vous ce contrat au tarif réglementé d'électricité ?

Plusieurs réponses possibles (rotation aléatoire des réponses)

A	Les tarifs réglementés sont plus économiques que les autres offres	1
B	Le prix des tarifs réglementés est plus stable que celui des autres offres	2
C	Les tarifs réglementés de vente sont conçus pour me protéger	3
D	Vous ne souhaitez pas changer de fournisseur	4
E	Vous ne souhaitez pas changer de contrat	5
F	Vous ne prenez pas le temps de vous occuper de changer de contrat	6
G	Vous êtes attachés à un service public de l'électricité	7
H	Pour d'autres raisons	8

Q27c. si Q27a=2

Quelles sont vos préférences concernant les offres de marché d'électricité ?

Une offre à prix fixe durant une période donnée quitte à ce qu'elle soit plus chère	1
Une offre dont le prix est indexé sur les tarifs réglementés	2
Une offre dont le prix varie en fonction des prix du marché quitte à en subir les fluctuations	3
Vous ne savez pas	4

Parlons maintenant du gaz naturel

Q27l. Si F1=4 Quelles sont vos préférences concernant les offres de marché de gaz naturel ?

Une offre à prix fixe durant une période donnée quitte à ce qu'elle soit plus chère	1
Une offre dont le prix est indexé sur le prix de référence, publié chaque mois	2
Une offre dont le prix varie en fonction des prix du marché quitte à en subir les fluctuations	3
Vous ne savez pas	4

Les relations avec votre fournisseur [d'électricité ou de gaz naturel si F1 = 4] [d'électricité si F1 <> 4].

Q28. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un litige ou effectué une réclamation auprès de votre fournisseur [d'électricité ou de gaz naturel si F1 = 4] [d'électricité si F1 <> 4] ?

Oui	1
Non	2

Q29. Si Q28=1 (A rencontré un litige)

Quelle(s) démarche(s) avez-vous entreprise(s) ?

Question obligatoire – plusieurs réponses possibles

Vous avez contacté votre fournisseur	1
Vous avez contacté un médiateur	2
Vous avez saisi la justice (juge de proximité, autre juge, tribunal, etc...)	3
Vous avez finalement réglé la facture	4
Vous n'avez rien fait (item exclusif)	5
Autre (Veillez préciser)	97

Q29bis. Si Q29=1 (A contacté le fournisseur)

Comment avez-vous contacté votre fournisseur ?

Question obligatoire – plusieurs réponses possibles

Vous avez téléphoné à votre fournisseur	1
Vous avez écrit un courrier à votre fournisseur	2
Vous avez envoyé un mail à votre fournisseur	3
Vous avez contacté votre fournisseur sur son site	4

Q29ter. Si Q29=2 (A contacté un médiateur)

Quel(s) médiateur(s) avez-vous contacté(s) ?

Question obligatoire – plusieurs réponses possibles

Vous avez contacté le médiateur national de l'énergie	1
Vous avez contacté le service énergie-info	2
Vous avez contacté un autre médiateur (EDF, Engie, le Défenseur des Droits...)	3

Les sollicitations et les offres

Q33. Avez-vous déjà été sollicité pour souscrire une autre offre de fourniture [d'électricité ou de gaz naturel si F1 = 4] [d'électricité si F1 <> 4] ?

Oui, à la fois pour l'électricité et le gaz Si F1=4	1
Oui, uniquement pour l'électricité si F1=4 Oui si F1 <>4	2
Oui, uniquement pour le gaz Si F1=4	3
Non	4

Q33bis. Si Q33<4 (A été sollicité pour souscrire)

La sollicitation pour souscrire une autre offre a-t-elle été faite par... ?

Plusieurs réponses possibles

Courrier	1
Internet / Message électronique	2
Téléphone / SMS	3
Démarchage à domicile	4

Q34. Si Q33<4 (A été sollicité pour souscrire)

Et cette sollicitation a-t-elle été faite par... ?

Question obligatoire - Plusieurs réponses possibles

Votre fournisseur d'électricité [ou de gaz actuel - si F1=4]	1
Un autre fournisseur que votre fournisseur actuel	2
Un autre organisme (Veuillez préciser lequel)	3

Q34A Si Q33<4 (A été sollicité pour souscrire)

A la suite de cette sollicitation, avez-vous souscrit un contrat ?

Oui	1
Non	2

Q34Bis. Q33bis=3 ou 4 (été sollicité pour souscrire par téléphone ou à domicile)

Vous avez été sollicité par téléphone ou à domicile, êtes-vous satisfait de la manière dont l'échange s'est déroulé avec le commercial ?

Oui	1
Non	2

Q35a. Si F1=4

Avez-vous déjà changé de fournisseur de gaz pour votre foyer ? *Question obligatoire*

Oui, il y a plus d'un an	1
Oui, dans les 12 derniers mois	2
Non, mais vous l'avez envisagé	3
Non, mais vous l'envisagez dans le futur	4
Non et vous ne l'avez pas envisagé	5

Q35b. A TOUS :

Avez-vous déjà changé de fournisseur d'électricité pour votre foyer ? *Question obligatoire*

Oui, il y a plus d'un an	1
Oui, dans les 12 derniers mois	2
Non, mais vous l'avez envisagé	3
Non, mais vous l'envisagez dans le futur	4
Non et vous ne l'avez pas envisagé	5

Q36a. Si Q35a=3 ou Q35b=3

Lorsque vous avez envisagé de changer de fournisseur, avez-vous utilisé un comparateur d'offres de fourniture d'énergie sur internet ?

Oui	1
Non	2

Q36b. Si Q35a=4 ou Q35b=4

Vous envisagez de changer de fournisseur. Allez-vous comparer les offres sur un comparateur d'offres de fourniture d'énergie sur internet ?

Oui	1
Non	2

Q37. Si Q35a=1 ou Q35a=2 ou Q35b=1 ou Q35b=2

Quelle est la raison principale qui vous a amené(e) à changer de fournisseur ?

Une seule réponse possible

Rotation des items à l'exception des deux derniers

Vous vouliez bénéficier de prix moins élevés.	1
Vous vouliez bénéficier d'une offre à prix fixe, d'un prix stable garanti sur une	2

certaines durée.	
Vous avez été démarché(e) par votre nouveau fournisseur.	3
C'était une vente forcée, vous n'avez pas eu le choix et vous avez compris seulement après que vous aviez changé de fournisseur.	4
Vous vouliez avoir plus de services, une offre plus adaptée à vos besoins.	5
C'était un meilleur conseiller / commercial que chez votre précédent fournisseur.	6
C'était plus simple d'avoir un seul fournisseur, une seule facture.	7
Vous avez eu un litige avec votre ancien fournisseur.	8
Vous aviez envie de faire jouer la concurrence.	9
Vous êtes contre le monopole.	10
Vous vouliez souscrire à une offre d'Energie Verte (d'origine renouvelable)	11
Vous déménagiez	12
Si Q35a=1 ou Q35a=2 C'était à cause de la disparition des tarifs réglementés pour le gaz	13
Mon fournisseur a arrêté mon contrat	14
Autre (Veuillez préciser)	98
Vous ne savez plus	99

Q38. Si Q35a=1 ou Q35a=2 ou Q35b=1 ou Q35b=2

Lorsque vous avez changé de fournisseur, avez-vous utilisé un comparateur d'offres de fourniture d'énergie sur internet ?

Oui	1
Non	2

Q39. Si Q36a=1 ou Q38=1

Quel est le nom du ou des comparateur(s) d'offres utilisé(s) ?

Plusieurs réponses possibles

Rotation des items à l'exception des deux derniers

Affinicia	1
Choisir.com	2
Comparateur du médiateur national de l'énergie	3
énergie-info	4
Hellowatt	5
Hopenergie	6
Je change	7
Kelwatt	8
Kompare	9
Le Lynx	10
Les Furets.com	11
Meilleurtaux	12
Papernest	13
Place des énergies	14
Selectra	15
UFC Que Choisir	16
Autre (Veuillez préciser)	17
Vous ne savez plus	18

Q39a. Si Q36a=1 ou Q38=1

Comment avez-vous choisi le comparateur d'offres que vous avez utilisé ?

Plusieurs réponses possibles

Vous avez cliqué sur un des premiers liens en faisant une recherche sur internet	1
Vous avez vérifié la fiabilité des différents comparateurs	2
Vous avez choisi celui qui avait les meilleurs avis d'utilisateurs	3
Vous le connaissiez déjà	4
On vous l'a recommandé	5
Autre : préciser _____	6

A TOUS

Q39b. D'après vous...Une seule réponse

Les comparateurs sont indépendants	1
Les comparateurs sont rémunérés par les fournisseurs	2
Certains comparateurs sont indépendants, d'autres sont rémunérés par les fournisseurs	3
Je ne sais pas	4

Q39c. Savez-vous que le médiateur national de l'énergie a un comparateur en ligne indépendant, neutre, gratuit et mis à jour mensuellement ?

Oui	1
Non	2

Votre consommation

Parlons maintenant de votre consommation.

Q40a. Dans votre logement, au cours de l'hiver dernier, votre ménage a-t-il souffert du froid pendant au moins 24 heures ?

Oui	1
Non	2

Q40b. Si Q40a=1

Pour quelle(s) raison(s) ? Plusieurs réponses possibles - Question obligatoire

Rotation des items à l'exception du dernier

D'une installation de chauffage insuffisante	1
D'une panne du chauffage	2
D'une mauvaise isolation	3
D'une limitation pour des raisons financières	4
D'une coupure du fournisseur d'énergie suite à une facture impayée	5
D'une limitation volontaire pour contribuer aux mesures de sobriété	6
D'un hiver rigoureux	7
Autre	8

Q40c. Au cours de l'hiver dernier, avez-vous restreint le chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées ?

Oui, systématiquement	1
-----------------------	---

Oui, parfois	2
Non	3

Q40d. Dans votre logement, au cours de l'été dernier, avez-vous souffert d'un excès de chaleur pendant au moins 24h ?

Oui	1
Non	2

Q40e. Si Q40d=1

Si oui, était-ce en raison ... ? *Plusieurs réponses possibles*

Rotation des items à l'exception du dernier

D'une mauvaise isolation de votre logement	1
D'une mauvaise ventilation	2
D'une canicule	3
Autre	4

Q40f. Avez-vous utilisé ... ? *Plusieurs réponses possibles*

Un ventilateur	1
Un climatiseur	2
Ni l'un, ni l'autre (item exclusif)	3

Q41a. Depuis le début de l'année, avez-vous regardé vos factures d'énergie ?

Oui, systématiquement	1
Oui, parfois	2
Non	3

Si Q41a=1 ou 2

Q41b. Diriez-vous qu'elles sont faciles à comprendre ?

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt pas d'accord	3
Pas du tout d'accord	4

Q41c. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'énergie ?

Oui, systématiquement	1
Oui, parfois	2
Non	3

Q42. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous subi une réduction de la puissance d'électricité ou une coupure d'électricité ou de gaz, à la suite de difficultés de paiement de vos factures ?

Plusieurs réponses possibles

Une réduction de la puissance d'électricité	1
Une coupure d'électricité	2
Une coupure de gaz	3
Non, rien de cela	4

Q42a Votre foyer est-il bénéficiaire du chèque énergie en 2024 ou en 2025 ?

Oui,	1
Non	2
Vous ne savez pas	99

Q42b Si Q42a = 1 Pour l'année 2025, le chèque énergie n'a pas encore été envoyé. Quelles ont été les conséquences pour vous ?

Plusieurs réponses possibles

A	Des difficultés pour payer vos factures	1
B	Des frais supplémentaires de retard de paiement	2
B	Des problèmes avec votre fournisseur d'énergie	3
D	Une coupure ou réduction d'énergie	4
E	Pas de difficultés particulières (modalité exclusive)	5
F	Autre : Préciser ...	6

Questions sur la transition énergétique/sobriété

Parlons des offres d'électricité « verte ».

Q53 Savez-vous qu'il existe des offres d'électricité verte, c'est-à-dire produite à partir de sources d'énergies renouvelables telles que l'énergie d'origine solaire, hydraulique ou éolienne ?

Oui	1
Non	2

Q54. Seriez-vous prêt(e) à souscrire une offre d'électricité verte ?

Oui	1
Non	2

Q54bis. Si oui en Q54 Et seriez-vous prêt(e) à souscrire une offre d'électricité verte même si elle est plus chère que les autres offres ?

Oui	1
Non	2

A TOUS Q54ter. Connaissiez-vous le label Vertvolt mis en place par l'ADEME ?

Oui	1
Non	2

Q52a. Avez-vous installé des panneaux solaires à votre domicile ?

Oui	1
Non	2

Q52b. Si Q52a = 1 Est-ce que vous vendez toute l'électricité que vous produisez ou est-ce que vous en consommez une partie et vous revendez uniquement le surplus ?

Je revends toute l'électricité produite (revente totale)	1
Je consomme une partie de l'électricité produite et je revends le surplus (autoconsommation)	2
Autre, précisez	3

Q52c. Si Q52a = 1 Qu'est-ce qui vous a motivé à installer des panneaux solaires ?

Plusieurs réponses possibles

Mon engagement écologique	1
Le souhait de diminuer ma facture d'énergie	2
La volonté d'être en autonomie énergétique	3
La rentabilité financière de l'opération	4
J'ai été démarché	5
Autre - précisez	6

Parlons maintenant du gaz « vert ».

Q55a Savez-vous qu'il existe des offres de gaz vert, c'est-à-dire un gaz 100% renouvelable produit à partir de déchets agricoles ou ménagers ?

Oui	1
Non	2

Q55. Seriez-vous prêt(e) à souscrire à une offre de gaz vert ?

Oui	1
Non	2

Q55bis. Si oui Et seriez-vous prêt(e) à souscrire à une offre de gaz vert même si elle est plus chère que les autres offres ?

Oui	1
Non	2

Q55ter. Envisagez-vous de faire les travaux de rénovation énergétique suivants dans votre logement ?

		Oui	Non	C'est déjà fait
A	Des travaux d'isolation	1	2	3
B	Le remplacement du mode de chauffage	1	2	3
C	La pose de panneaux solaires	1	2	3
D	D'autres travaux (Veillez préciser)	1	2	

Q56. Depuis la crise des prix de l'énergie, avez-vous modifié vos habitudes de consommation d'énergie à titre personnel ?

Oui, j'ai adapté mes comportements pour réduire ma consommation d'énergie	1
Je faisais déjà attention à ma consommation d'énergie avant la crise, et je n'ai pas pu réduire davantage	2
Non, je n'ai pas changé mon comportement en termes de consommation d'énergie	3

Vous ne savez plus	4
--------------------	---

Q57 déplacée après Q58 et non filtrée

Q58. SI Q56=1 ou 2

Pour quelles raisons avez-vous diminué votre consommation d'énergie ? *Plusieurs réponses possibles*

Pour faire diminuer votre facture (raisons économiques)	1
Pour des raisons écologiques	2
Autre - précisez	4

A TOUS

Q57 Chez vous, quels sont les gestes que vous effectuez aujourd'hui pour limiter votre consommation d'énergie ? *Plusieurs réponses possibles*

Analyse : croiser par Q56

Diminuer la température de chauffage	1
Baisser le chauffage en cas d'absence	2
Déplacer une partie de votre consommation pour éviter de consommer pendant les pics de consommation le matin et le soir	3
Eteindre ou débrancher les appareils plutôt que de les mettre en veille, utiliser des multiprises à interrupteur	4
Utiliser les programmes économiques de vos appareils électroménagers	5
Ne faire fonctionner le lave-linge et le lave-vaisselle que lorsqu'ils sont pleins	6
Ne pas utiliser systématiquement le sèche-linge	7
Ne pas laisser de lumières allumées inutilement	8
Acheter uniquement des lampes à LED	9
Couvrir les casseroles quand vous cuisinez	10
Vérifier l'étiquette énergie pour tout nouvel achat électroménager	11
Economiser l'eau chaude ou baisser la température de l'eau chaude	12
Autre (veuillez préciser)	13

L'enquête a été réalisée par XXXXXX pour le médiateur national de l'énergie, une institution publique indépendante au service des consommateurs dont les missions sont :

- Recommander des solutions aux litiges des consommateurs avec les fournisseurs et distributeurs d'énergie (électricité, gaz, fioul, bois, ...)
- Informer les consommateurs sur leurs droits et leurs démarches.

Plus d'informations sur le site d'énergie-info www.energie-info.fr ou au n° vert : 0 800 112 212 (service et appel gratuits)

+ renvoi vers site energie-info.fr