



# SONDAGE ILR

AUPRÈS DES CONSOMMATEURS  
MARCHÉ ÉLECTRICITÉ ET GAZ

# 2020

## LES CONSOMMATEURS SONT FAVORABLES À L'OUVERTURE DES MARCHÉS, MAIS NE FONT PAS JOUER LA CONCURRENCE

# 8/10



PERSONNES PENSENT QUE L'OUVERTURE DU MARCHÉ EST UNE BONNE CHOSE



78%

UNE BONNE CHOSE

80%

UNE BONNE CHOSE

16%

SANS OPINION

15%

SANS OPINION

6%

UNE MAUVAISE CHOSE

5%

UNE MAUVAISE CHOSE

### BASE DE L'ENQUÊTE

# 1212

ménages résidents au Luxembourg

LES INTERVIEWS ONT ÉTÉ RÉALISÉES EN LIGNE VIA LE MYPANEL DE TNS ILRES ET PAR TÉLÉPHONE DU 12 SEPTEMBRE AU 14 OCTOBRE 2019



LES CONSOMMATEURS SONT FAVORABLES À L'OUVERTURE DU MARCHÉ

Mais ne font pas jouer la concurrence

### LES CONSOMMATEURS



# SEULEMENT 1/6

MÉNAGES DÉCLARENT AVOIR COMPARÉ LES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ OU GAZ NATUREL



7%

ONT FAIT DES ESTIMATIONS EUX MÊMES



7%

DIRECTEMENT AUPRÈS DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE



4%

À TRAVERS LE COMPARATEUR EN LIGNE *calculix.lu*

POUR RAPPEL : LE CONSOMMATEUR EST LIBRE DE CHOISIR LE FOURNISSEUR ET L'OFFRE QUI LUI CONVIENT LE MIEUX.



FACILE



GRATUIT



RAPIDE

LES CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS QUI N'ONT PAS CHANGÉ DE FOURNISSEUR

# 53%

FONT CONFIANCE À LEUR FOURNISSEUR



# 60%

NE SAVENT PAS COMMENT S'Y PRENDRE



## LES RÔLES DU FOURNISSEUR ET DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU PORTENT À CONFUSION

POUR LA PLUPART DES RÉSIDENTS, LA NOTION DE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU N'EST PAS ÉVIDENTE

> / PLUS QUE

# 8/10

n'étaient pas en mesure de citer le nom de leur gestionnaire de réseau

> / PLUS QUE

# 7/10

ne connaissent pas les tâches du gestionnaire de réseau

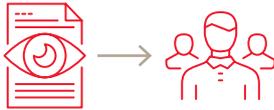


VÉRIFICATION DE LA FACTURE AVANT DE PAYER

1/3



DES MÉNAGES NE VÉRIFIENT PAS LEUR FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL AVANT DE PAYER



LA FACTURE POURRAIT ÊTRE RENDUE PLUS AISÉMENT COMPRÉHENSIBLE



37% OUI LE PLUS SOUVENT

43% OUI LE PLUS SOUVENT

24% PAS TOUJOURS

28% PAS TOUJOURS

39% NON

29% NON

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

47%

ne comprennent pas comment l'électricité est produite

27%

distinguent difficilement entre frais d'énergie, frais de réseau et taxes

27%

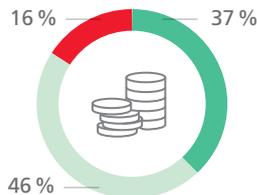
trouvent que les factures d'électricité ne sont pas faciles à comprendre

25%

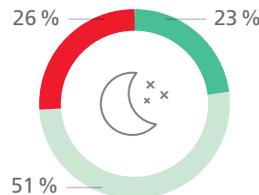
pensent que c'est difficile de suivre l'évolution de la consommation

LES CONSOMMATEURS SONT PRÊTS À CHANGER LEURS HABITUDES DE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

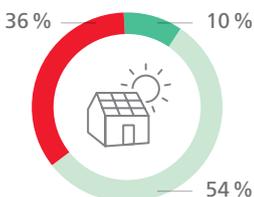
- OUI, LE FAIT DÉJÀ
- OUI, SERAIT PRÊT À LE FAIRE
- NON



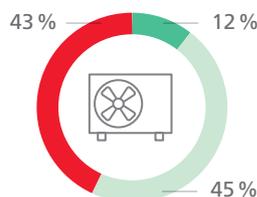
Pour une baisse de la facture



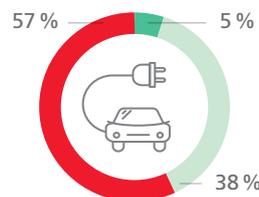
Déplacer une partie de la consommation vers la nuit pour payer moins



Installer des panneaux photovoltaïques



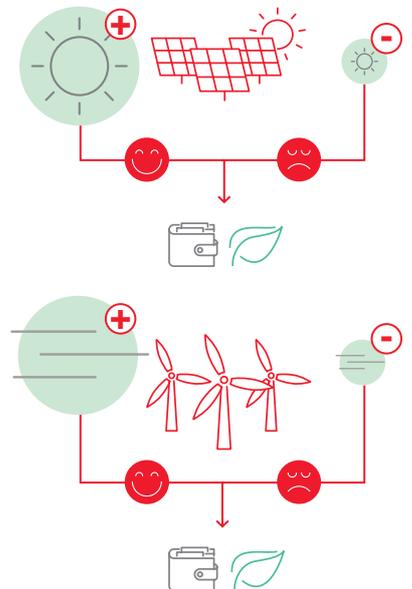
Installer une pompe à chaleur pour remplacer le chauffage conventionnel



Acheter une voiture électrique

- TARIFICATION DYNAMIQUE -

CONSOMMER À DES MOMENTS OÙ L'ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE EST ABONDANTE PERMET DE COMBINER LES ASPECTS ÉCONOMIQUES ET ÉCOLOGIQUES



LES SERVICES GRATUITS DE L'ILR POUR LES CONSOMMATEURS DE L'ÉNERGIE :

GUICHET UNIQUE D'INFORMATION [WWW.STROUMAGAS.LU](http://WWW.STROUMAGAS.LU)

ILR ENERGIE HOTLINE : T +352 28 228 888 | POUR TOUTE QUESTION : [STROUMAGAS@ILR.LU](mailto:STROUMAGAS@ILR.LU)

LE SERVICE MÉDIATION : [ILR.LU/MEDIATION](http://ILR.LU/MEDIATION)

