



Comité d'accompagnement relatif à l'étude sur les compteurs à budget

Belgrade, le 15 septembre 2016



Présentation des résultats de l'enquête

Présentation des focus groupes

1. Enquêteurs

L'enquête téléphonique a été réalisée par le centre d'appel de la CWaPE (composé de 6 professionnelles maîtrisant le marché de l'énergie et soumises au respect de la charte de la CWaPE relative au respect de la vie privée).

2. Informations communiquées par les GRD/fournisseurs sur les personnes interviewées

- ✓ Coordonnées complètes
- ✓ Protection (client protégé régional/fédéral)
- ✓ Vecteur(s) énergétique(s) sur le(s)quel(s) le(s) càb a/ont été placé(s)
- ✓ Date du placement du/des compteur(s)
- ✓ Limiteur de puissance actif
- ✓ Consommation (EAV)
- ✓ Nom du fournisseur
- ✓ Nom du GRD

3. Public cible

- ✓ Constitution d'une base de données de l'ensemble des clients sous càb (renseignements communiqués par les GRD et fournisseurs commerciaux)
- ✓ Sélection de 6000 clients sous compteur à budget
 - 2000 élec – 2000 gaz – 2000 élec + gaz
- ✓ Clients dont l'installation du càb \geq 6 mois (hiver)
- ✓ Privilégier les clients dont le matching entre données fournisseurs et GRD était correct (pour diminuer le nombre de mauvais numéros comptabilisés lors des tests préalables)
- ✓ 10% de clients protégés (fédéraux et régionaux)
- ✓ Exclusion des communes germanophones
- ✓ Exclusion des clients dont l'EAV $<$ 100 kWh (maison vide ?)
- ✓ Exclusion des clients dont nous ne possédons pas de coordonnées téléphoniques
- ✓ Exclusion des clients dont les données semblent erronées ou les sprl / associations, fabriques d'église....
- ✓ Exclusion des clients protégés alimentés par des fournisseurs commerciaux

4. Version finale du questionnaire

Trois questionnaires

- ✓ Client avec un càb élec uniquement
- ✓ Client avec un càb gaz uniquement
- ✓ Client équipé d'un càb gaz + élec

Les clients qui indiqueront lors de l'enquête qu'ils ont fait désactiver le càb ont également été interrogés.

Timing:

- ✓ 24 mars 2016: Briefing des personnes du centre d'appel qui vont réaliser l'enquête (Monsieur Wallenborn)
- ✓ 12 avril 2016: envoi du courrier aux ménages sélectionnés pour les informer de l'enquête
- ✓ 20 avril 2016- 24 juin 2016: Enquête téléphonique
Les personnes renseignées comme disposant d'un càb gaz uniquement ont été interrogées en priorité (fin période hivernale)
- ✓ Après 100 questionnaires clôturés: Evaluation et adaptation du questionnaire
- ✓ Durée du questionnaire: entre 15 et 30 minutes

4. Version finale du questionnaire

Thèmes abordés dans le questionnaire (dans l'ordre suivant):

- A. Introduction (mode de chauffage – type de logement)
- B. Consultation des informations présentes sur le compteur
- C. Evaluation des coupures
- D. Questions relatives aux limiteurs de puissance – à l'aide hivernale (client protégé uniquement)
- E. Evaluation des rechargements
- F. Maîtrise de la consommation énergétique
- G. Données personnelles (profil socio-économique)



Résultats de l'enquête

1. Introduction
2. Variables explicatives
3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget
4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget
5. Améliorations possibles

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête - Introduction

Introduction

Modèle pour l'analyse du questionnaire

Théorie de la domestication

Structure pour l'analyse des résultats bruts

4 situations envisagées:

- ✓ Compteur à budget électrique
- ✓ Compteur à budget gaz
- ✓ Compteurs à budget électrique et gaz
- ✓ n'a plus de càb, mais en a eu un



Mise à jour de certaines données incorrectes ou incomplètes communiquées par les acteurs du marché lors des appels.

Càb gaz (= càb gaz uniquement + càb E+G)

Sur base des informations récoltées:

- Le centre d'appel de la CWaPE a tenté de contacter **5365 personnes différentes**
 - **412** personnes ont **refusé de répondre** au questionnaire
 - **89** personnes ont indiqué **ne jamais avoir eu de càb**
 - **40** personnes ont arrêté le questionnaire en cours
 - **1210 personnes ont accepté de répondre au questionnaire**



Résultats de l'enquête

1. Introduction
- 2. Variables explicatives**
3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget
4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget
5. Améliorations possibles

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

2. Variables explicatives

- Caractéristiques des ménages et de l'individu , en ce compris ses équipements;
- Contraintes auxquelles doit faire face le ménage;
- Compétences propres du ménage sur lesquelles il peut s'appuyer.

➡ Selon la littérature scientifique, il s'agit de variables importantes pour expliquer notamment le niveau de consommation des ménages

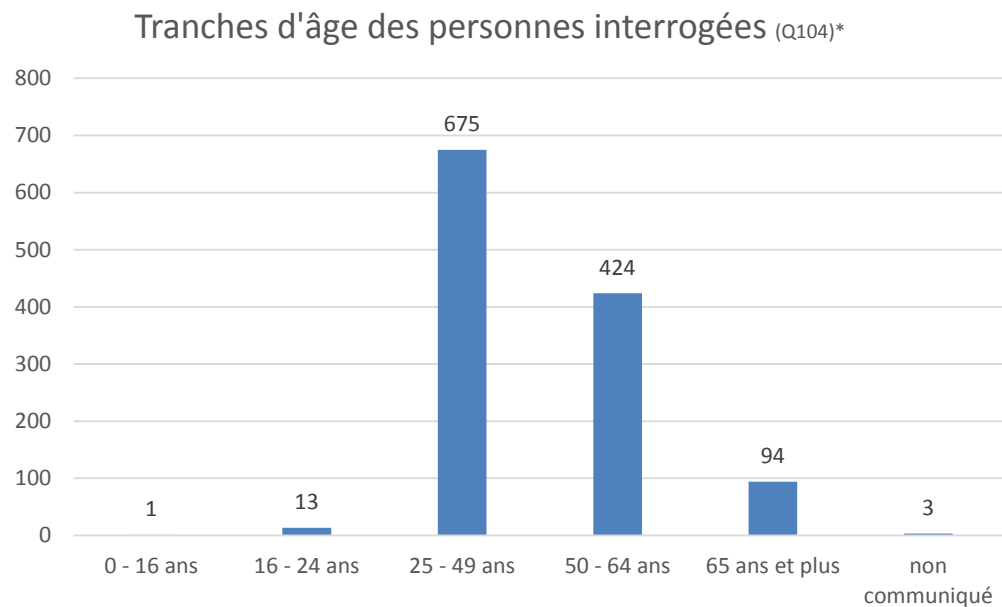
- | | |
|------------------------------|--|
| ✓ Type de compteurs à budget | ✓ Nombre de personnes dans le ménage |
| ✓ Date installation compteur | ✓ Nombre d'enfants |
| ✓ Consommation | ✓ Genre |
| ✓ Adresse | ✓ Age |
| ✓ Type de logement | ✓ Vecteur chauffage |
| ✓ Revenus mensuels | ✓ Vecteur énergétique pour l'eau sanitaire |
| ✓ Locataire/propriétaire | ✓ Vecteur énergétique pour la cuisinière |
| ✓ Emprunt bancaire | ✓ Client protégé |
| ✓ Dernières études | ✓ Peut activer le limiteur de puissance |
| ✓ Situations de travail | |

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

1210 personnes ont répondu au questionnaire

- ✓ 651 femmes
- ✓ 559 hommes

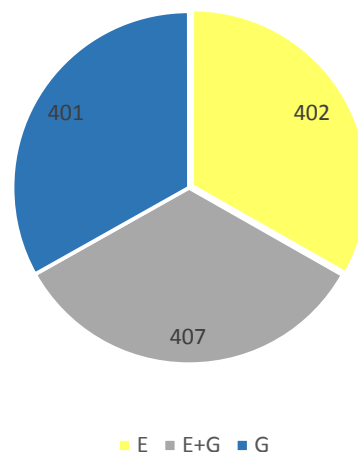


* La délimitation des tranches d'âge est similaire à celle reprise pour le rapport SILC

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Répartition du type de càb: E/G/E+G * -**



- * E: client qui dispose/sait d'un càb en électricité uniquement
- G: client qui dispose/sait d'un càb en gaz uniquement (ou qui n'a été interrogé que sur l'usage de son càb gaz)
- E+G : client qui dispose/sait à la fois d'un càb en électricité et d'un càb en gaz

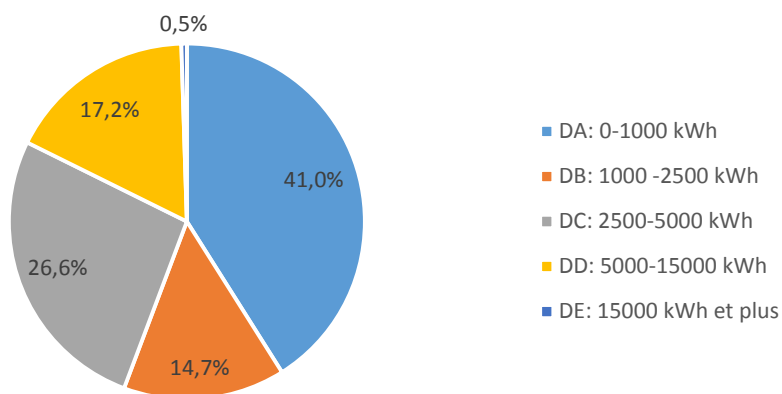
** Selon les informations communiquées par le client lors de l'enquête

15 clients ont indiqué qu'ils n'avaient plus de càb actif lors de l'enquête

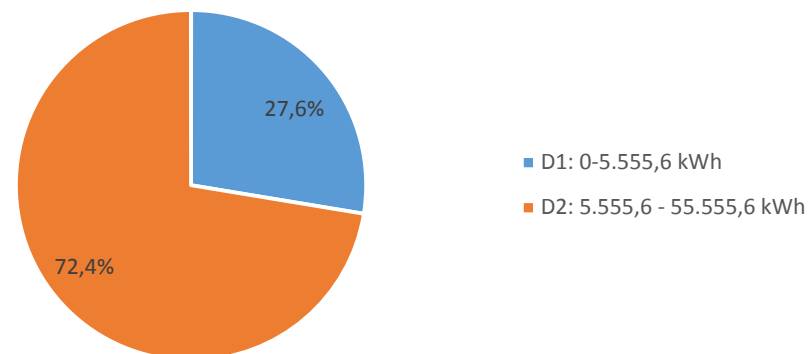
Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

EAV électricité*
(répartition selon les classes de consommation eurostat)



EAV gaz*
(répartition selon les classes de consommation eurostat)



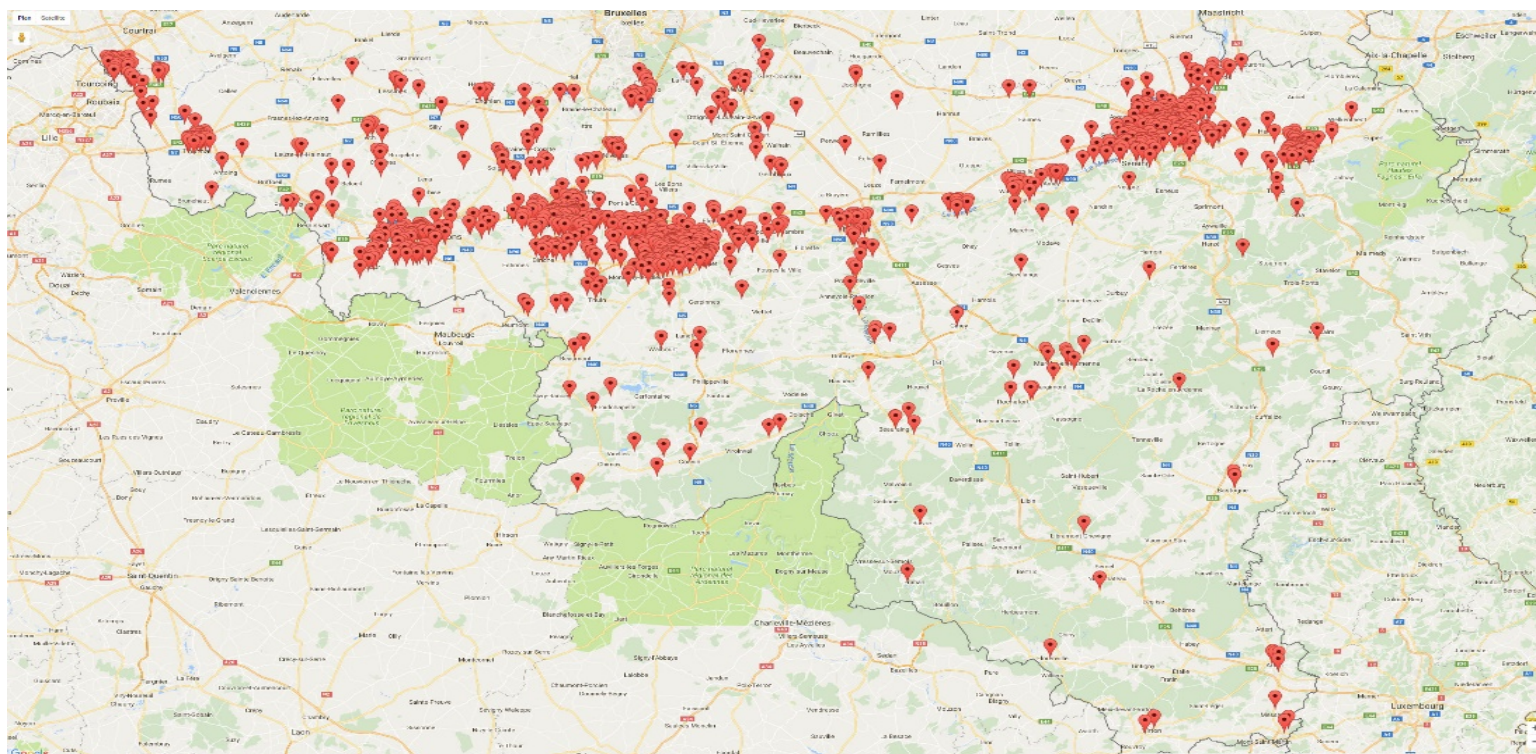
*Selon les informations communiquées par les acteurs de marché

N.B. données calculées pour les 1210 personnes ayant répondu au questionnaire

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Répartition géographique des 1210 personnes ayant participé à l'enquête.*

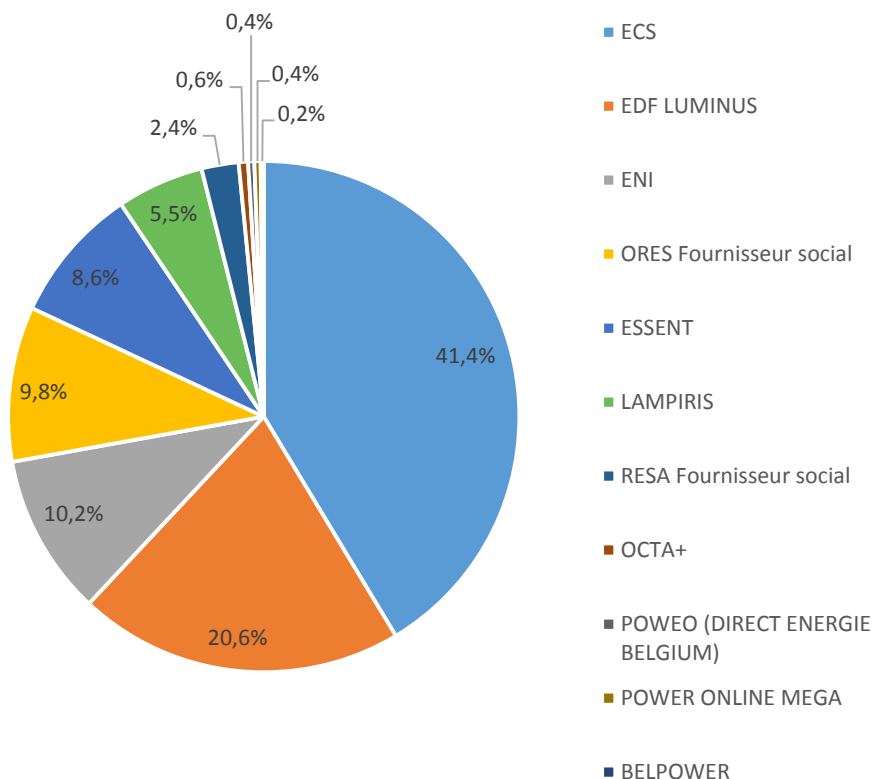


*Selon les informations communiquées par les acteurs de marché

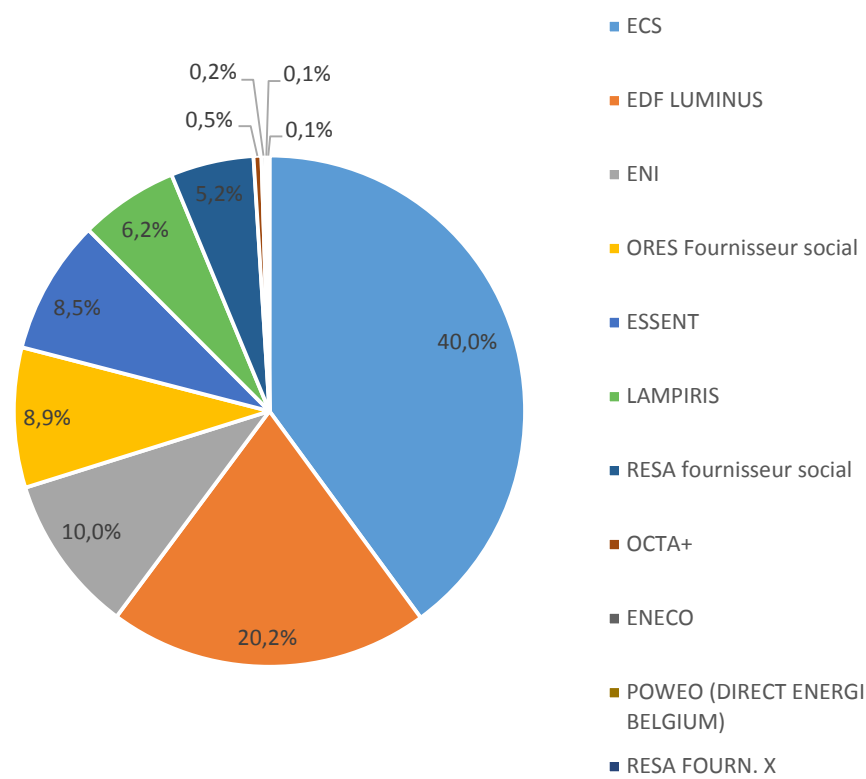
Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Répartition des fournisseurs d'électricité

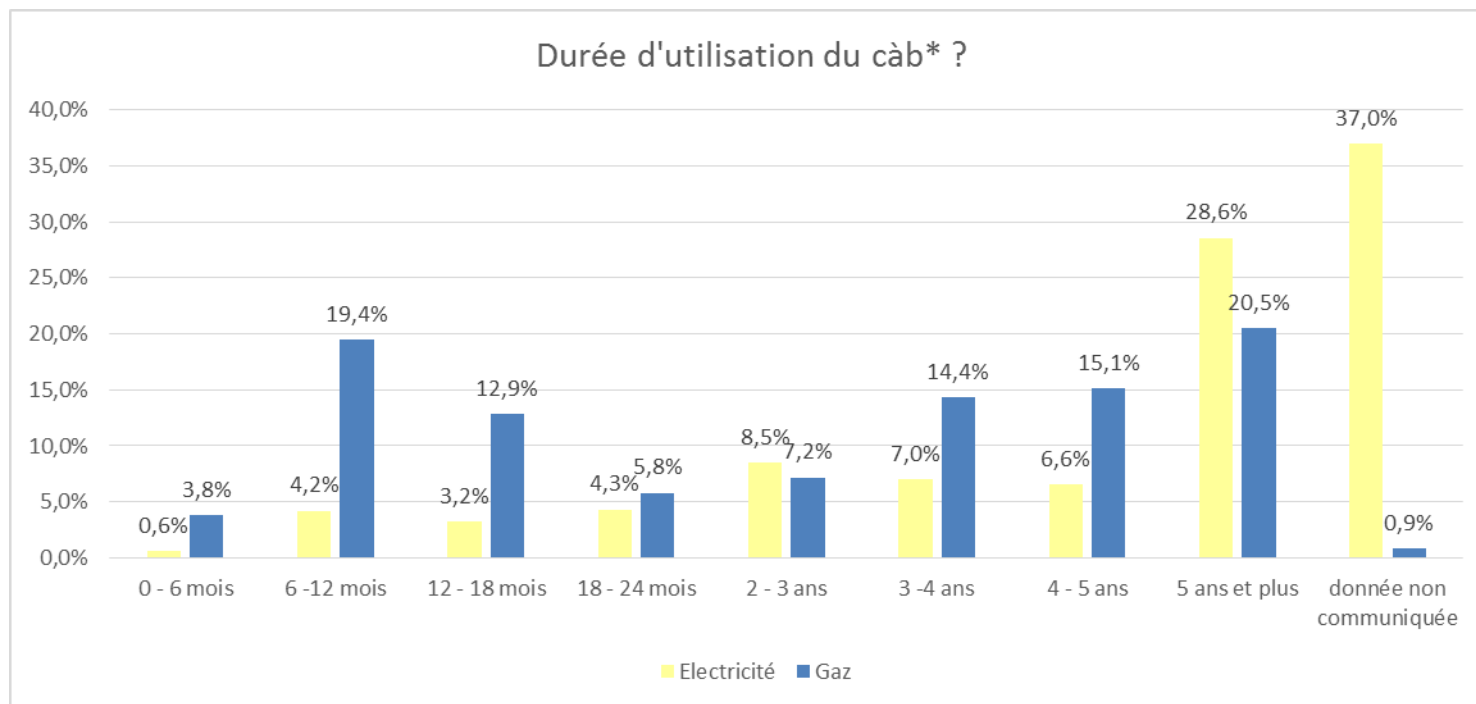


Répartition des fournisseurs de gaz



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives



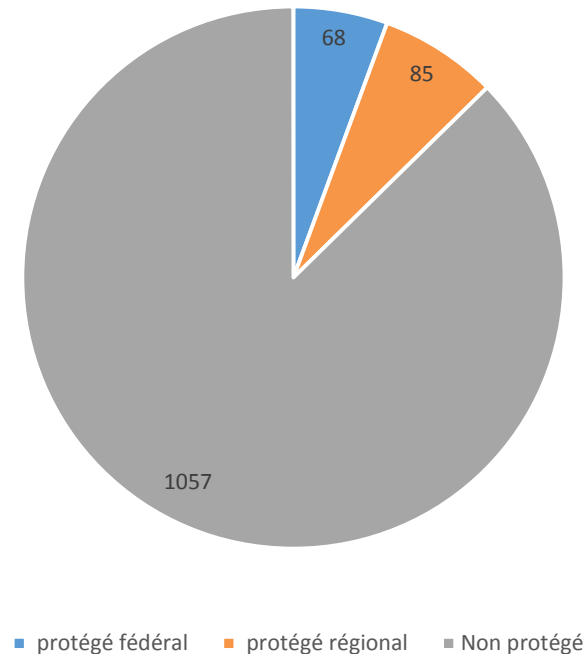
*Selon les informations communiquées par les acteurs de marché

N.B. Données calculées pour les 1210 personnes ayant répondu au questionnaire

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Répartition Client protégé/non protégé *



*Selon les informations communiquées par les acteurs de marché

N.B. Données calculées pour les 1210 personnes ayant répondu au questionnaire
Belgrade, le 15/09/2016

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

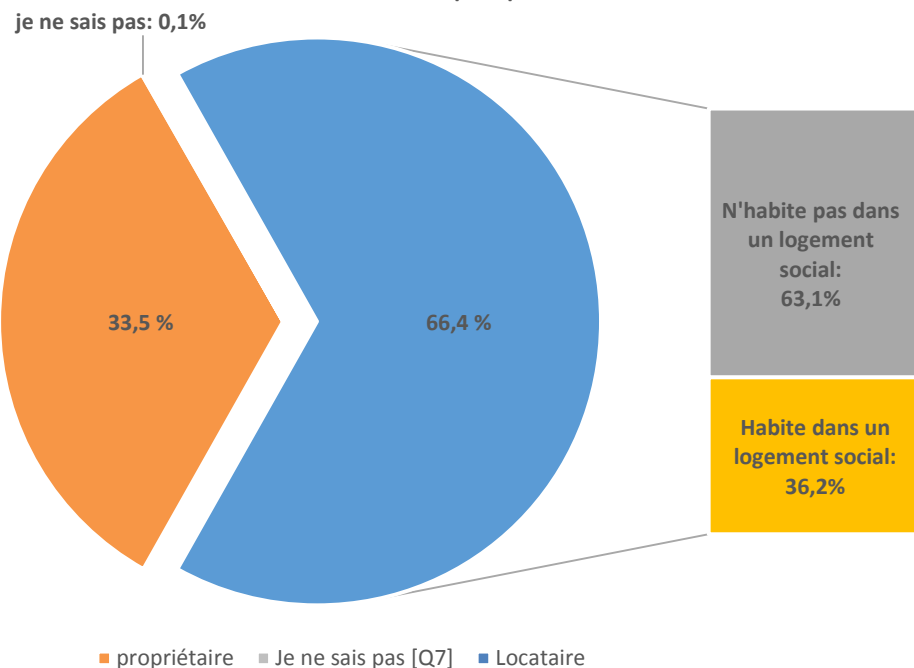
Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Statut de protégé (Information communiquée par les acteurs du marché)	Réponse du client à la question: Etes-vous un clt protégé ou bénéficiez-vous du tarif social? (E/E+G/G)			TOTAL	
	oui	non	je ne sais pas		
client protégé	121	24	8	153	
client non protégé	222	688	147	1057	
TOTAL	343	712	155	1210	
% de matching entre les données communiquées par les acteurs et les réponses des clients:					76,7%
% de clients qui ne savent pas s'ils sont des clients protégés ou non:					12,8%

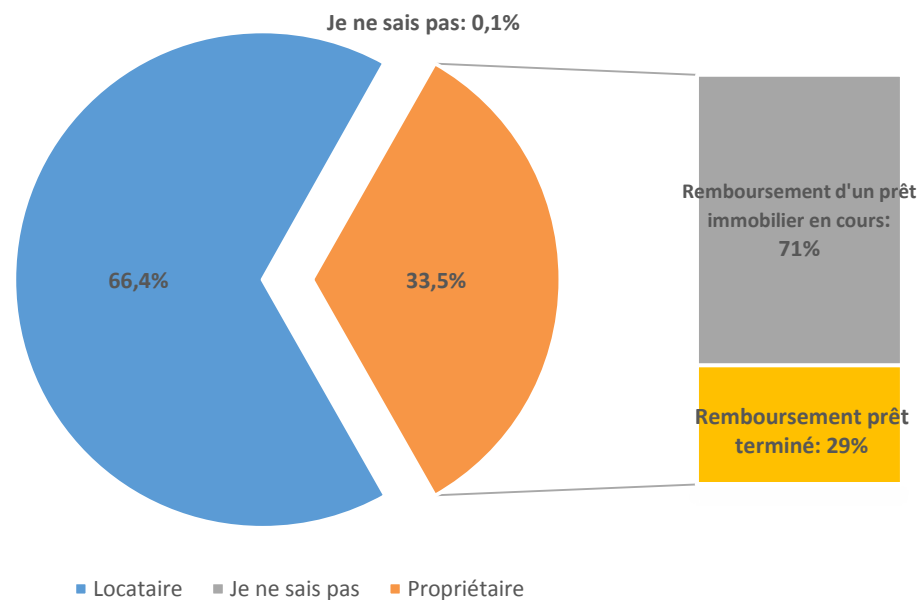
Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Locataire - propriétaire



Locataire - propriétaire

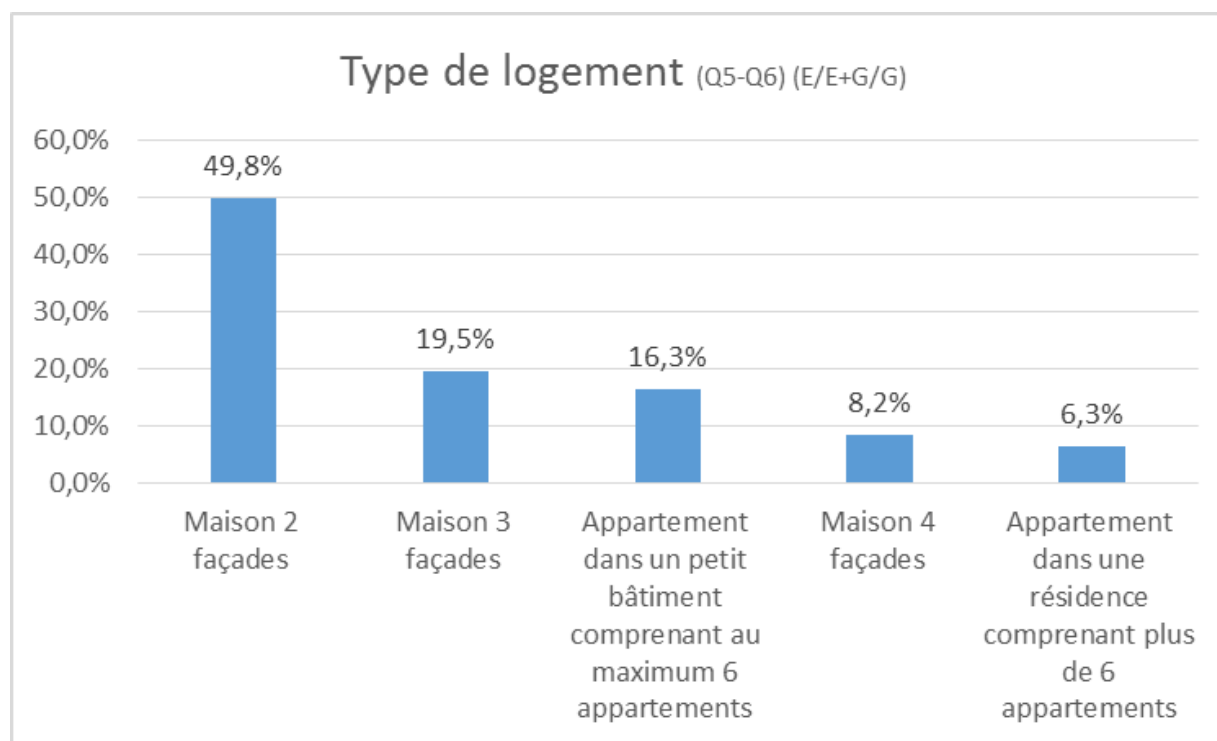


Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives



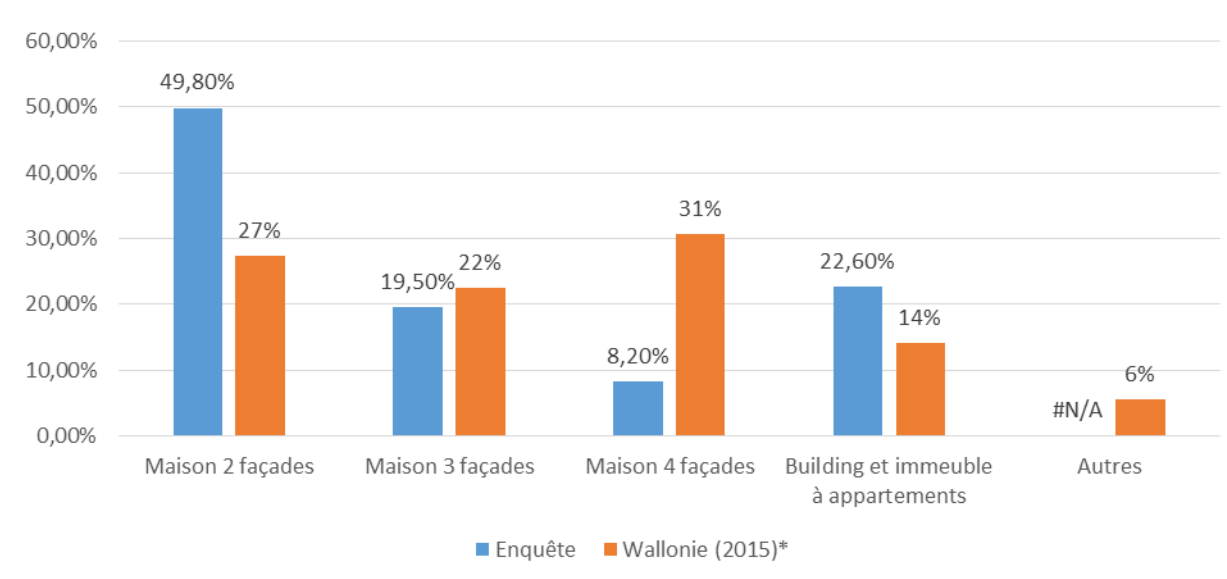
Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Comparaison du type de logement entre les données de l'enquête et la moyenne wallonne



* source: DGSIE, Statistique cadastrale du nombre de bâtiment

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

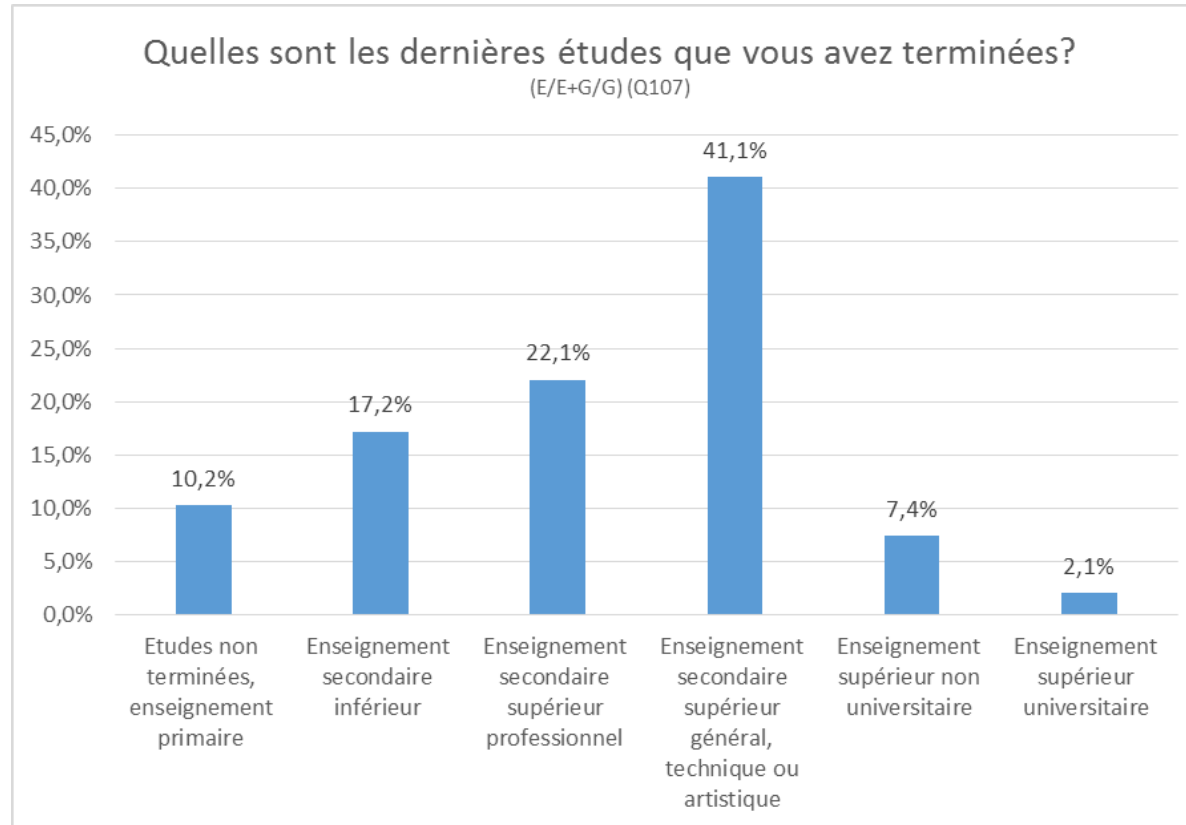
Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Nombre de personnes dans le ménage	Nombre d'enfants de moins de 18 qui vivent dans le même logement (Q106)										TOTAL	
	0	1	2	3	4	5	6	7 ou plus	autre	non communiqué		
1 personne/ Je vis seul(e) [Q105]	292											292
2 personnes [Q105]	221	64	3		1						1	290
3 personnes [Q105]	74	101	40	5					1		1	222
4 personnes [Q105]	27	36	92	28								183
5 personnes [Q105]	10	14	19	74	6							123
6 personnes [Q105]	4	2	12	18	20							56
7 personnes [Q105]			2	2	7	11	3		1			26
8 personnes et + [Q105]			1	4	1	3	6	3				18
TOTAL	628	217	169	131	35	14	9	4	1	2	1210	

Famille mono parentale	11,9%
personne isolée	24,1%

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

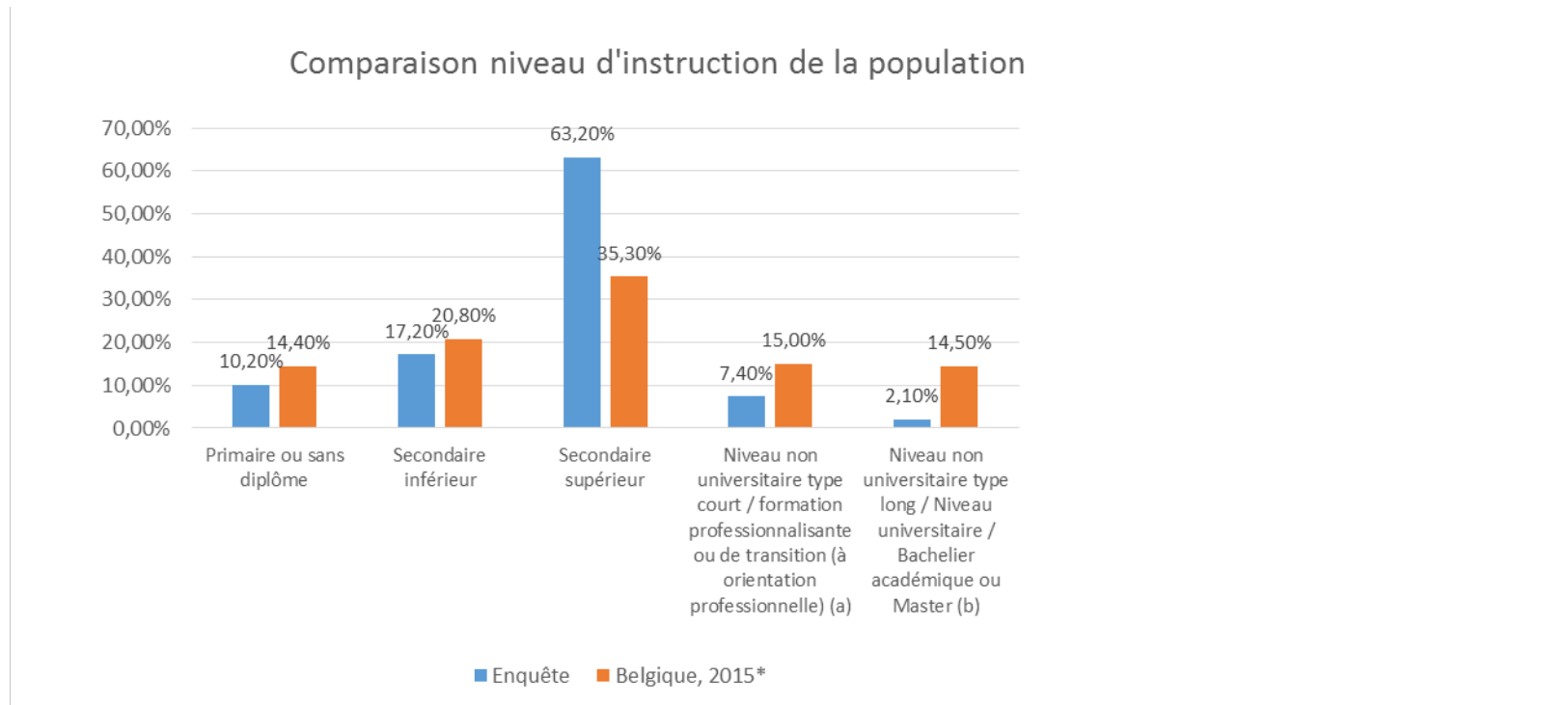
Résultats de l'enquête – Variables explicatives



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

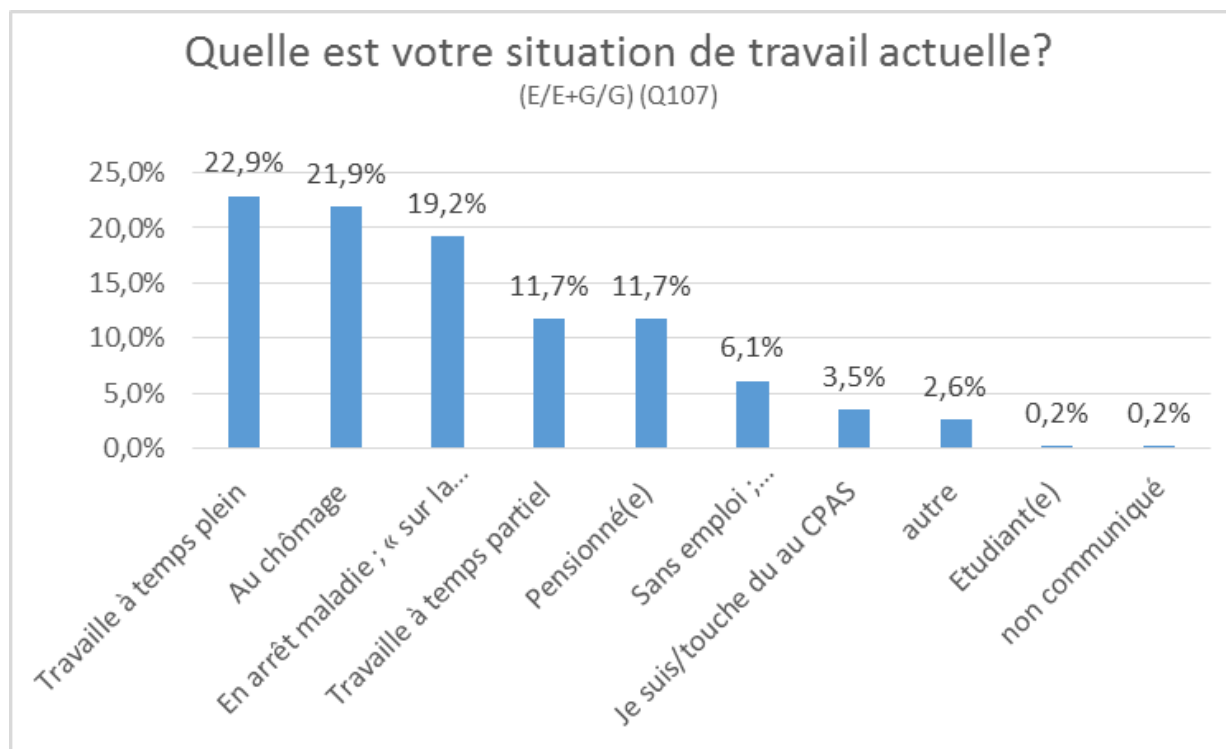
Résultats de l'enquête – Variables explicatives



*Source :DGSIE, Niveau d'instruction de la population

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

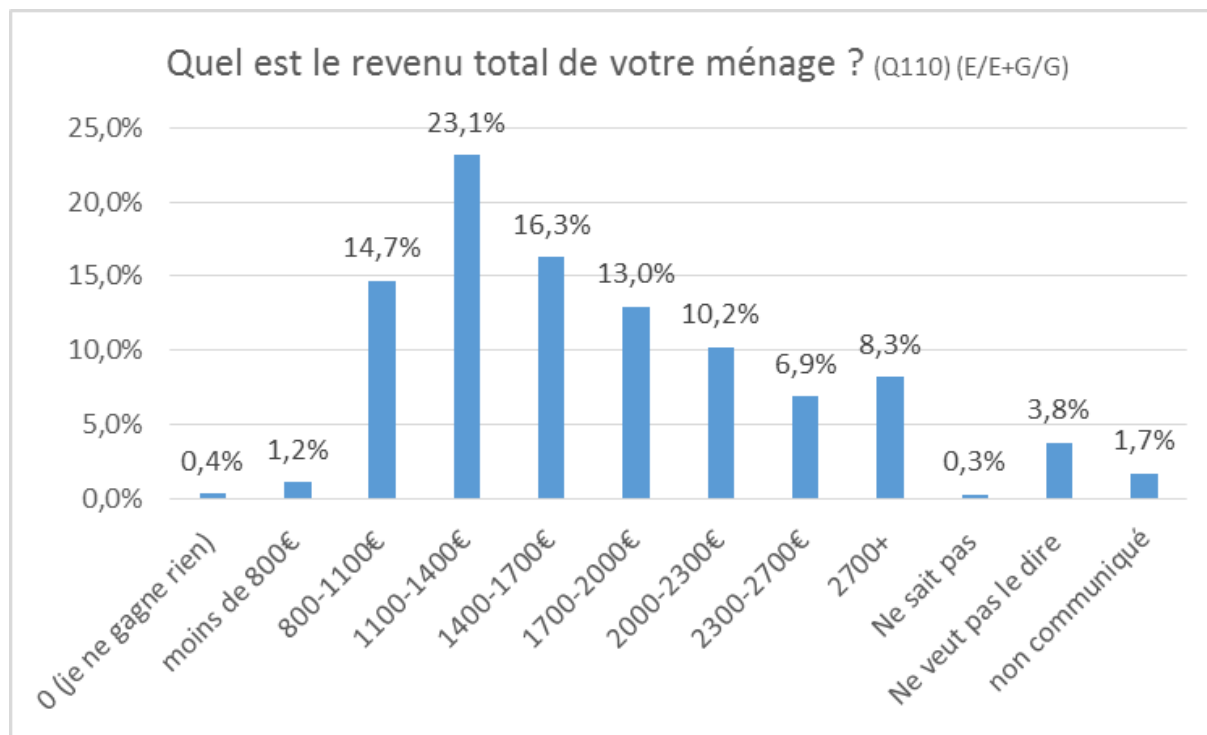
Résultats de l'enquête – Variables explicatives



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

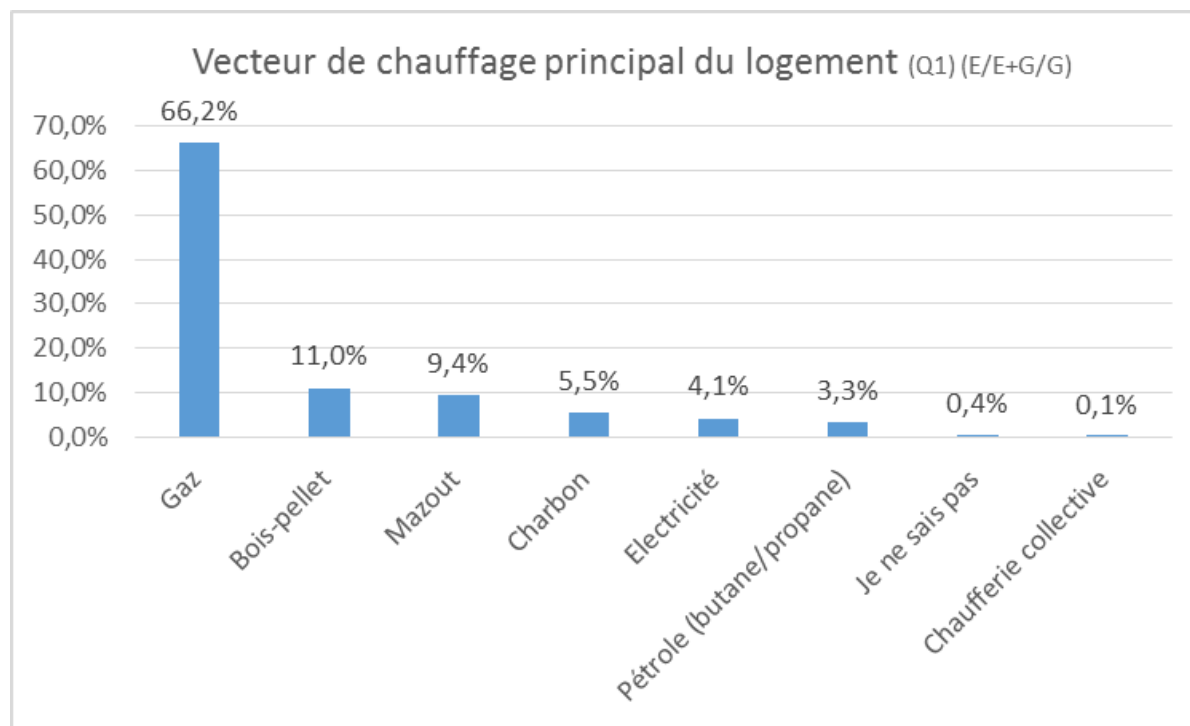


Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives



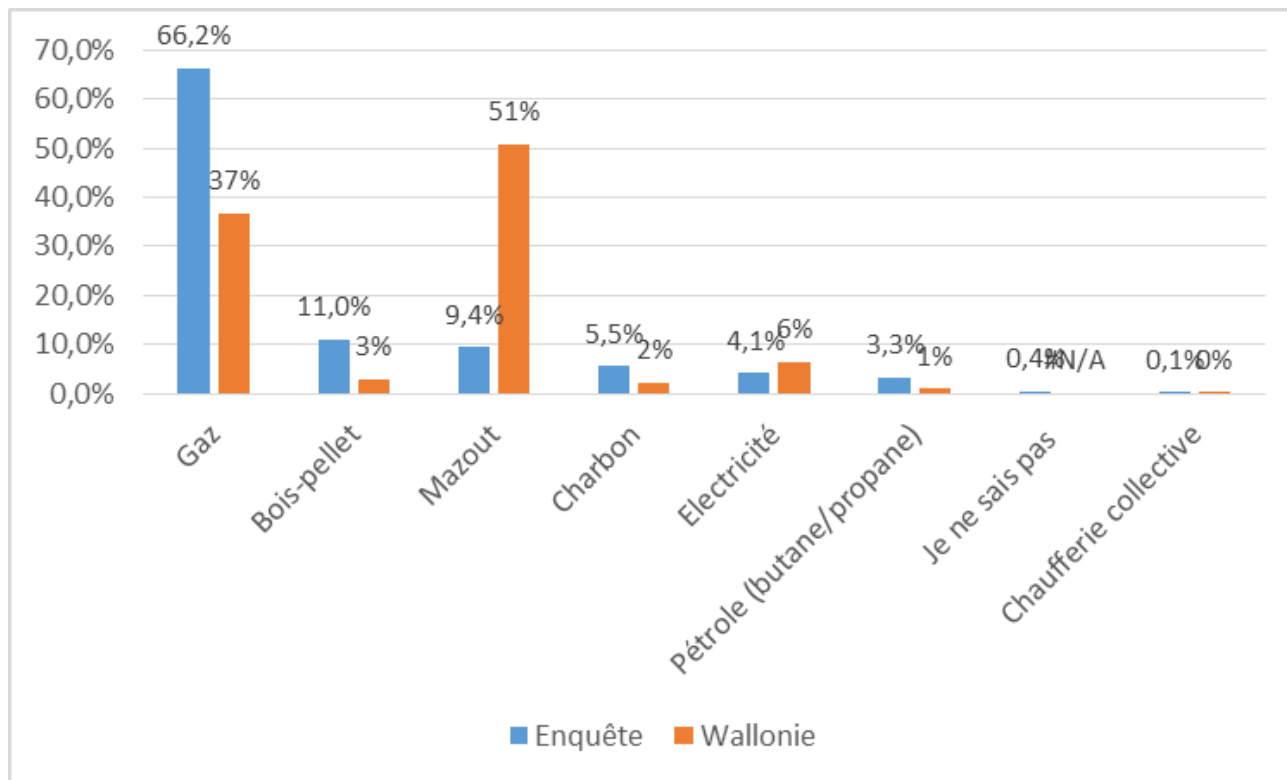
Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

Comparaison vecteur principal du logement *

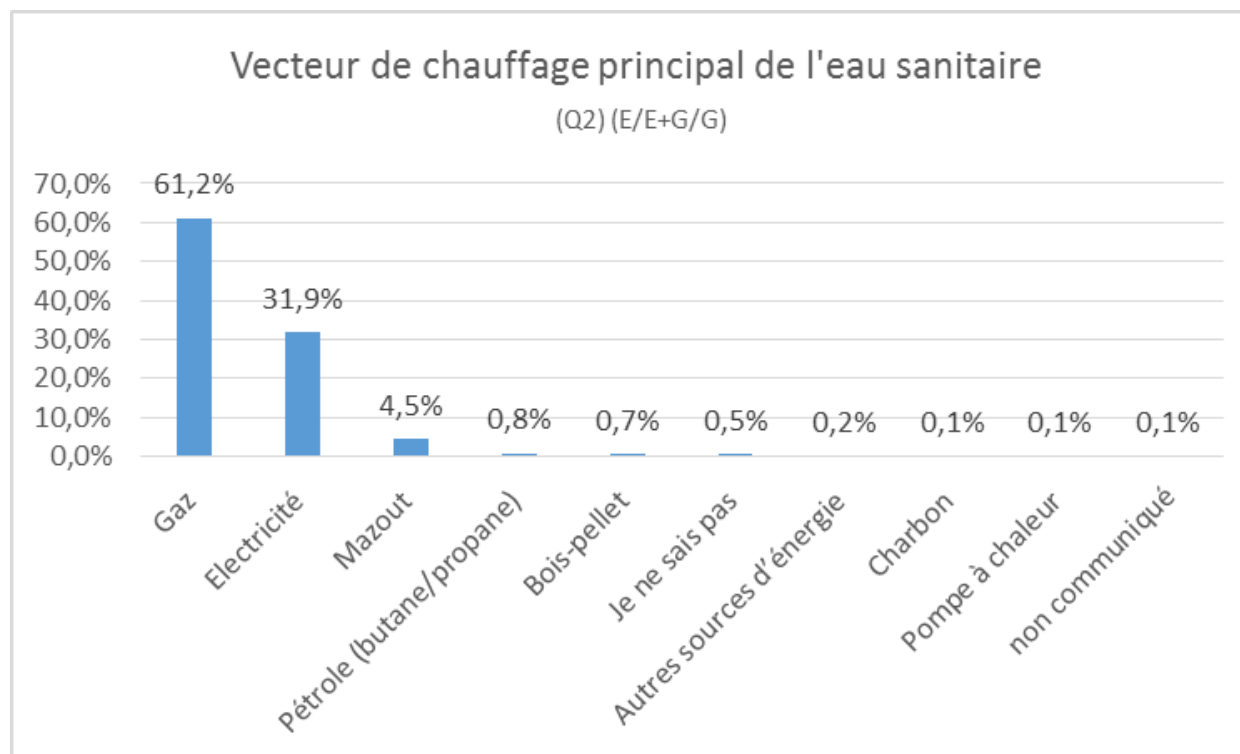


Source: ICEDD pour SPW-DGO4 - Bilan énergétique de la Wallonie 2013



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives

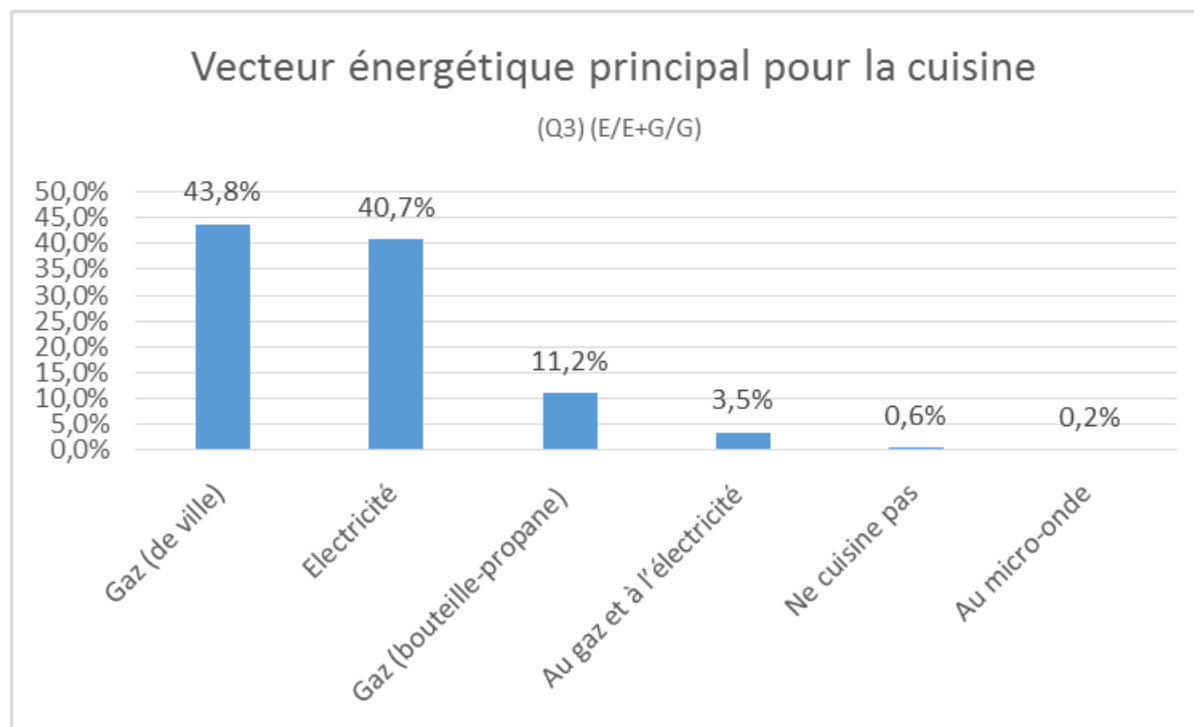


Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Variables explicatives



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Résultats de l'enquête

1. Introduction
2. Variables explicatives
- 3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget**
4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget
5. Améliorations possibles



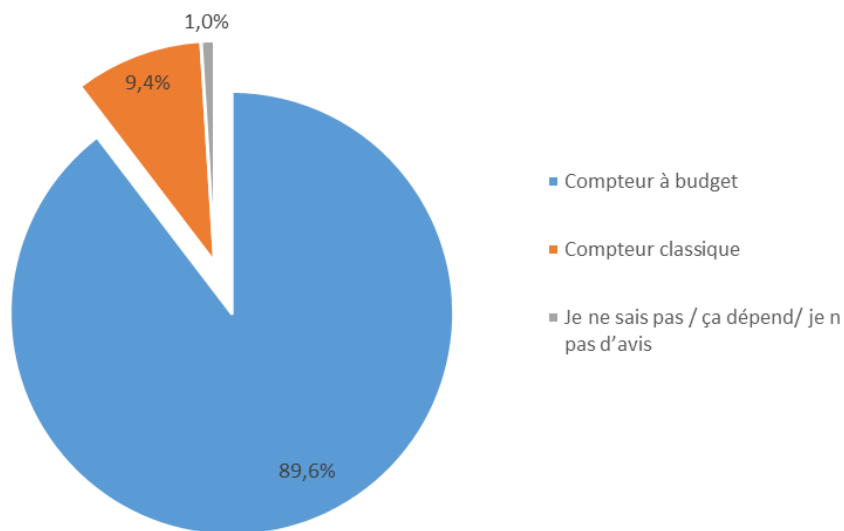
Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

1210 personnes ont répondu au questionnaire

En électricité :Préférence càb ou compteur classique?

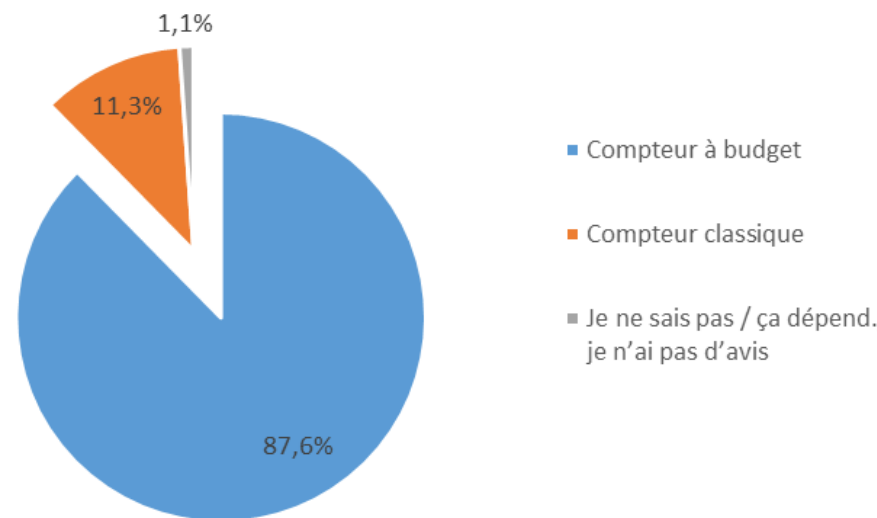
(Q96) (E/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 809 (E/E+G)

En gaz : Préférence càb ou compteur classique?

(Q 98) ((G/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 808 (G/E+G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Préférence pour un compteur à budget				
Pour quelles raisons préférez-vous un compteur à budget? (question à choix multiple)				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Il me permet de gérer ma consommation	73,1%	530	70,2%	497
Je vois/contrôle ce que je dépense	54,1%	392	44,2%	313
Je n'ai plus de factures (de régularisation) (ou de mauvaise surprise)	48,3%	350	38,7%	274
Il est moins cher	14,6%	106	17,5%	124
J'évite de m'endetter	9,7%	70	9,0%	64
On fait plus attention	9,5%	69	3,2%	23
C'est pratique	7,7%	56	4,1%	29
Je ne paye pas de taxe	3,4%	25	4,1%	29
Autre	1,2%	9	0,0%	0
J'ai une facture régulièrement	1,1%	8	1,7%	12
Le fait de recharger, c'est contraignant	1,0%	7	1,4%	10
Je ne risque pas d'être coupé	0,7%	5	0,6%	4
Je ne dois pas le recharger	0,1%	1	0,4%	3
Je dois beaucoup recharger/payer en hiver	0,0%	0	0,6%	4
TOTAL personnes ayant manifesté leur préférence pour un càb		725		708



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

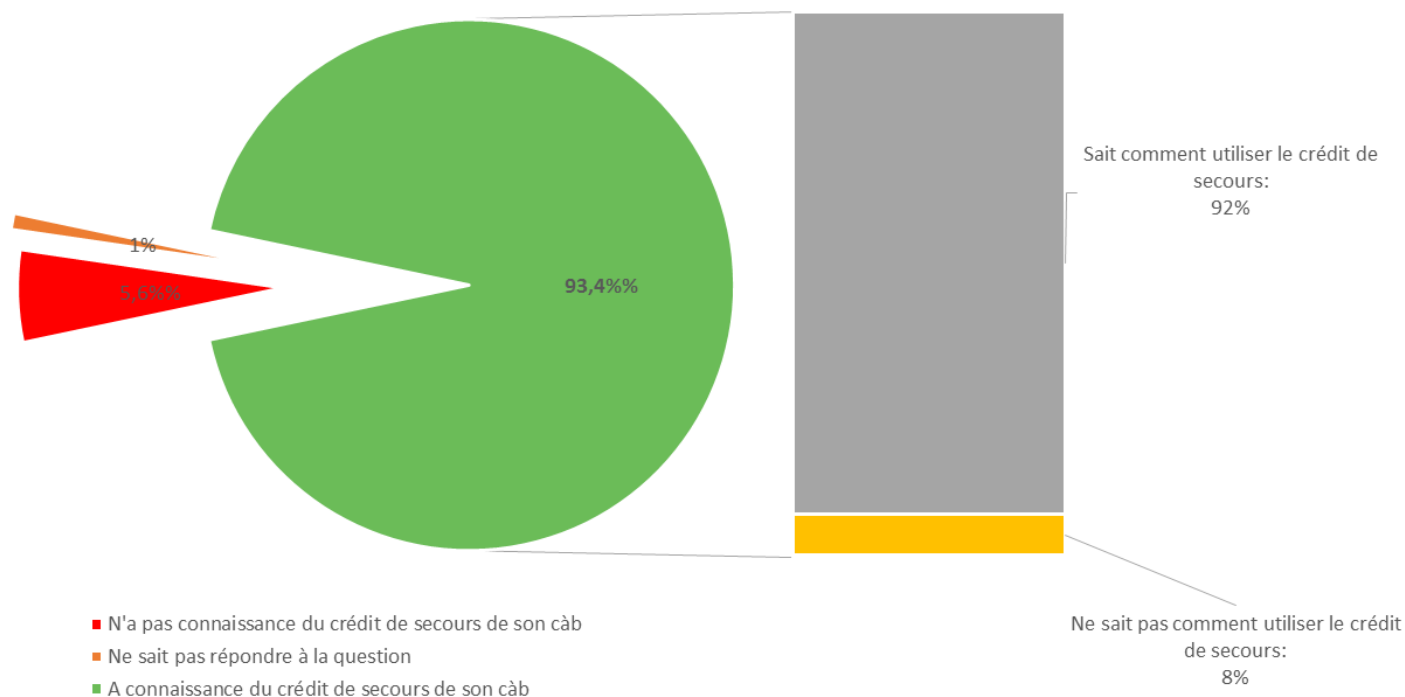
Préférence pour un compteur classique				
<i>Pour quelles raisons préférez-vous un compteur classique? (question à choix multiple)</i>				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Le fait de recharger, c'est contraignant	60,5%	46	49,5%	45
Je ne dois pas le recharger	26,3%	20	25,3%	23
Je ne risque pas d'être coupé	21,1%	16	26,4%	24
C'est pratique	13,2%	10	8,8%	8
J'ai une facture régulièrement	11,8%	9	9,9%	9
Je dois beaucoup recharger/payer en hiver	9,2%	7	23,1%	21
Il est moins cher	6,6%	5	4,4%	4
Il me permet de gérer ma consommation	3,9%	3	3,3%	3
Autre	3,9%	3	0,0%	0
Je n'ai plus de factures (de régularisation) (ou de mauvaise surprise))	2,6%	2	0,0%	0
Je ne paye pas de taxe	1,3%	1	0,0%	0
J'évite de m'endetter	1,3%	1	0,0%	0
Le càb gaz est compliqué/incompréhensible/difficile à manipuler	0,0%	0	3,3%	3
Je vois/contrôle ce que je dépense	0,0%	0	1,1%	1
TOTAL personnes ayant manifesté leur préférence pour un compteur classique		76		91



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

connaissance du crédit de secours du càb (Q30) (E/E+G/G)



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

Belgrade, le 15/09/2016



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

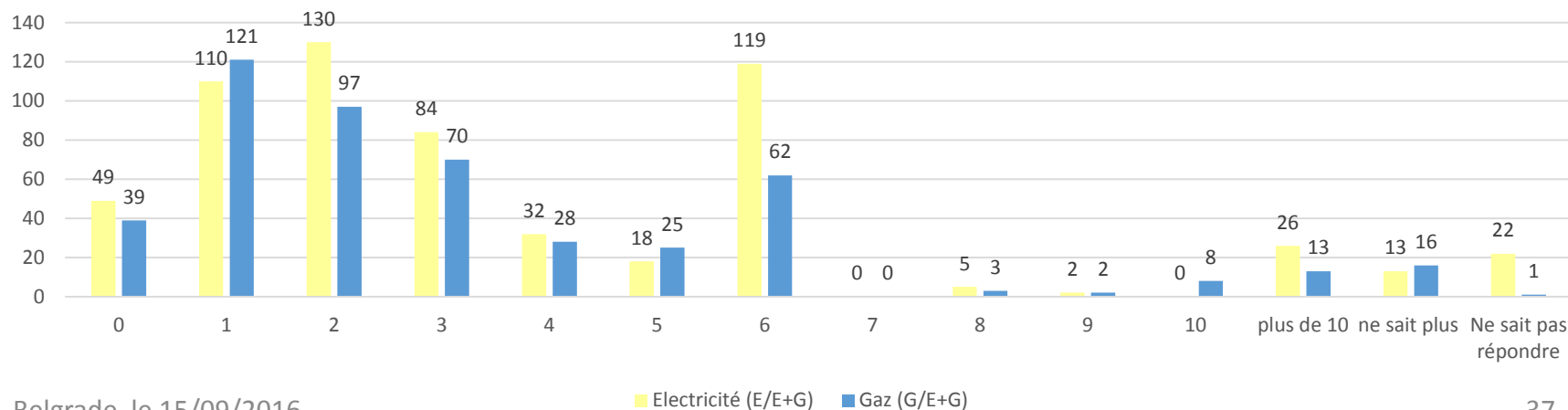
Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Depuis que vous avez un càb, avez-vous déjà utilisé le crédit de secours *? (Tableau récap élec et gaz)

	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Oui	84%	610	70,4%	485
Non	15,70%	114	28,9%	199
Je ne sais pas	0,30%	2	0,6%	4
non communiqué	0%	0	0,1%	1
TOTAL		726		689

* question posée uniquement aux clients ayant indiqué qu'ils savaient comment utiliser le crédit de secours

Nombre d'utilisations du crédit de secours sur les 6 derniers mois (question posée aux clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours (cf. tableau ci-dessus – réponse oui))





Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Pourquoi avez-vous dû utiliser le crédit de secours de votre càb*? (Tableau récap élec et gaz) (question à choix multiple)

	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/G+E)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
J'ai oublié de recharger mon compteur à budget, mais j'avais suffisamment d'argent	39,0%	238	37,7%	183
Je n'avais pas suffisamment d'argent pour le recharger	27,2%	166	29,1%	141
C'était le week-end ou le soir et le lieu de rechargement était fermé	23,3%	142	20,0%	97
Je n'ai pas eu le temps d'aller recharger mon compteur à budget	10,2%	62	8,7%	42
Je ne savais pas que je n'avais presque plus de crédit, je n'ai pas entendu l'alarme	8,9%	54	9,7%	47
Je n'étais pas présent dans le logement. Le compteur s'est donc coupé par manque de rechargement	8,0%	49	4,9%	24
N'entend pas l'alarme préventive	4,1%	25	4,7%	23
Je n'avais pas de moyens de me déplacer pour aller recharger mon càb	4,1%	25	2,5%	12
Pas assez de points de rechargement	2,5%	15	2,3%	11
Difficultés d'accès aux points de rechargement	2,0%	12	2,1%	10
Le système de rechargement était indisponible	1,0%	6	0,0%	0
Autre	0,7%	4	1,0%	5
Utilisé en hiver principalement	0,3%	2	1,9%	9
Pas d'accès au compteur	0,3%	2	0,4%	2
TOTAL clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur càb		610		485

* question posée uniquement aux clients qui ont indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur càb.



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

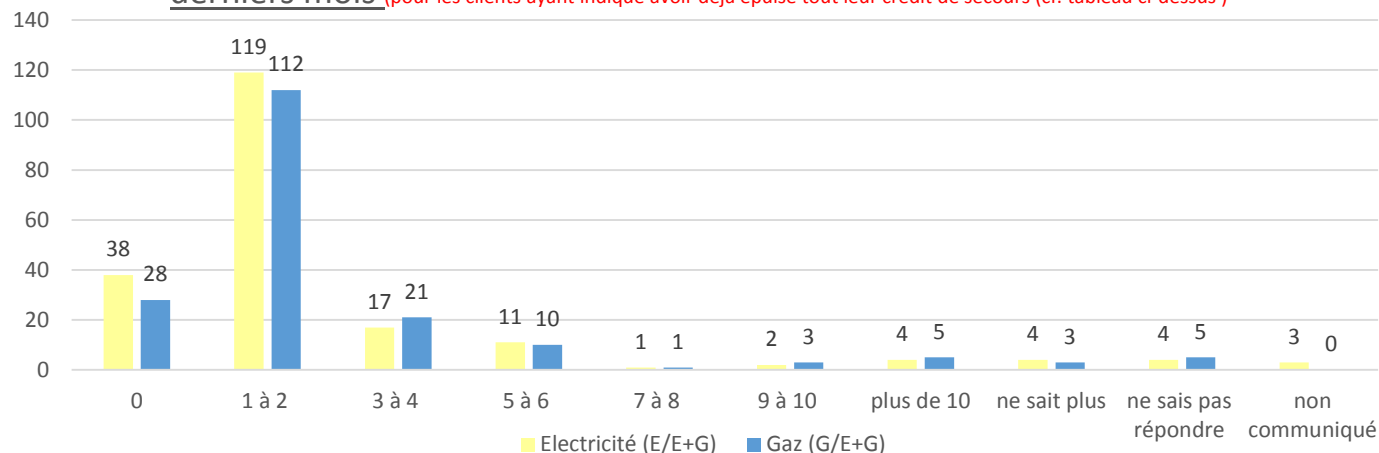
Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Depuis que vous avez un càb, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours *? (Tableau récap élec et gaz)

	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Non	65,7%	401	60,4%	293
Oui	33,3%	203	38,8%	188
Je ne sais pas	0,5%	3	0,6%	3
non communiqué	0,5%	3	0,2%	1
TOTAL des clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur càb		610		485

* question posée uniquement aux clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur càb

Nombre de coupures liées à l'absence de rechargement du càb sur les 6 derniers mois (pour les clients ayant indiqué avoir déjà épuisé tout leur crédit de secours (cf. tableau ci-dessus))





Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

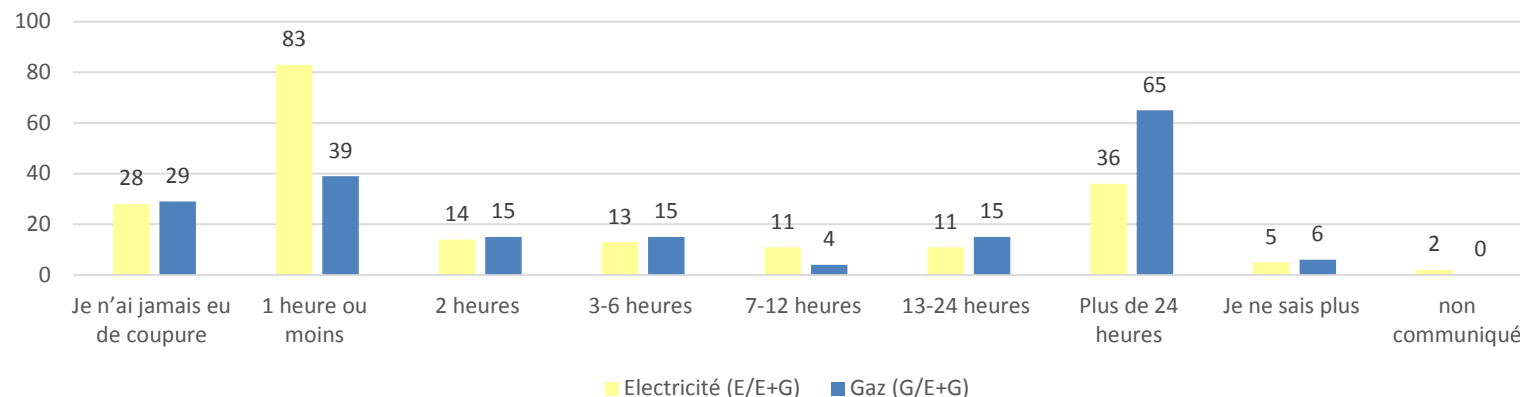
Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Depuis que vous avez un càb, vous est-il arrivé d'épuiser tout le crédit de secours *? (Tableau récap élec et gaz)

	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Non	65,7%	401	60,4%	293
Oui	33,3%	203	38,8%	188
Je ne sais pas	0,5%	3	0,6%	3
non communiqué	0,5%	3	0,2%	1
TOTAL des clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur càb		610		485

* question posée uniquement aux clients ayant indiqué qu'ils avaient déjà utilisé le crédit de secours de leur càb

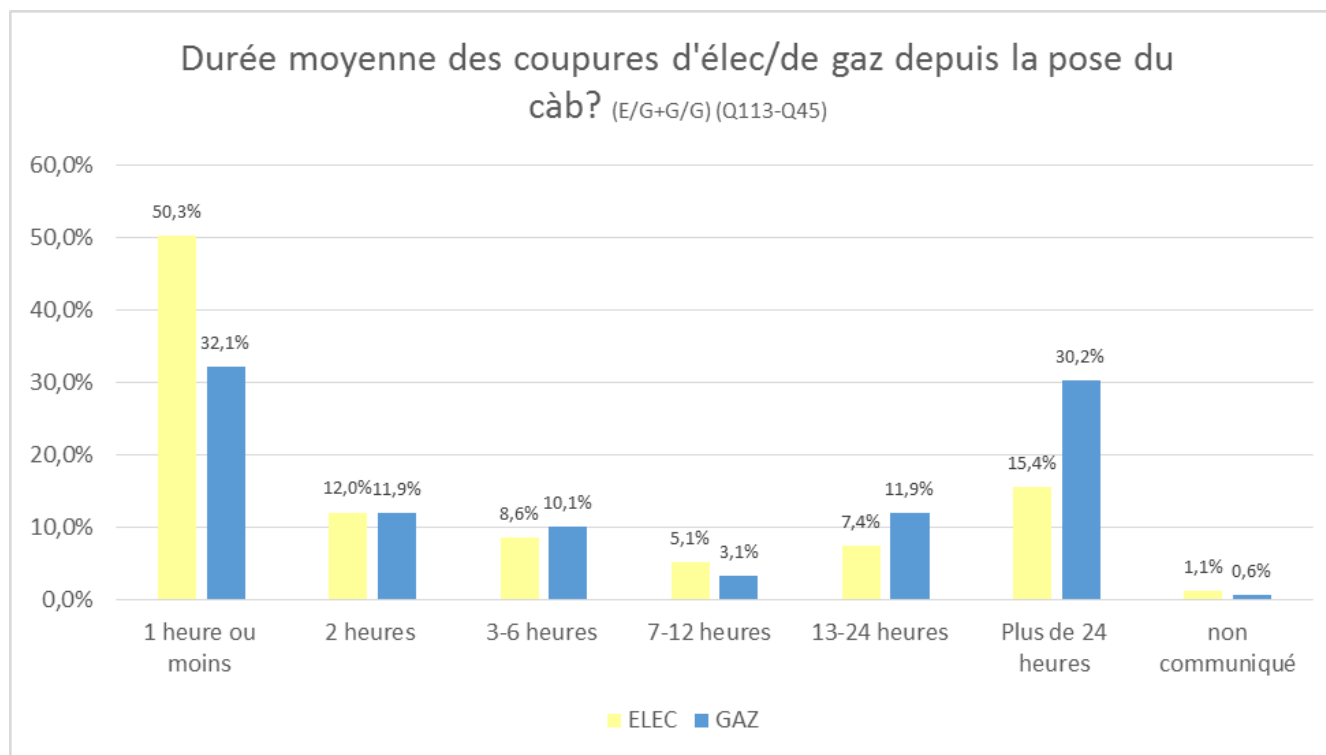
Durée de la plus longue coupure depuis la pose du càb (pour les clients ayant indiqué avoir déjà épuisé tout leur crédit de secours (cf. tableau ci-dessus))





Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs



Pour les clients ayant indiqué avoir épuisé tout le crédit de secours et ayant déjà eu une coupure.
Nombre de personnes interrogées: ELEC: 175 (E/E+G) – GAZ: 159 (G/E+G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Quelles sont les désagréments/difficultés les plus importantes que vous avez eues suite aux coupures *? (Tableau récap élec et gaz) (question à choix multiple)				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Je n'ai eu aucun désagrément	46,8%	95	52,7%	99
Impossibilité de s'éclairer	26,1%	53	0,0%	0
Perte de la nourriture dans le surgélateur	16,3%	33	0,0%	0
Baisse de la température	11,8%	24	45,7%	86
Impossibilité d'avoir de l'eau chaude sanitaire	9,4%	19	36,7%	69
Ne sait plus utiliser le frigo	8,9%	18	0,0%	0
Impossibilité de faire à manger	7,9%	16	15,4%	29
Obligation d'aller dormir ailleurs	3,9%	8	4,3%	8
Impossibilité de terminer un travail	2,5%	5	1,1%	2
Autre	1,0%	2	3,2%	6
Plus d'accès à internet	1,5%	3	0,0%	0
TOTAL des clients ayant indiqué qu'il leur était arrivé d'épuiser tout le crédit de secours de leur càb		203		188

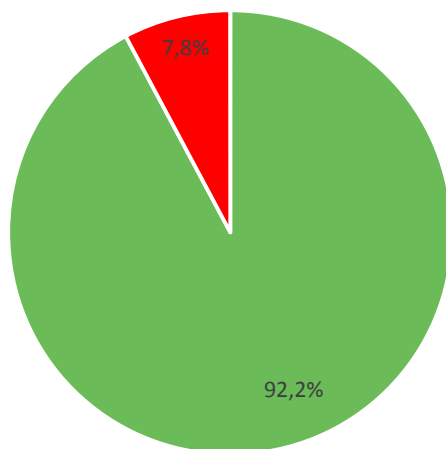
* pour les clients ayant indiqué avoir épuisé tout leur crédit de secours



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

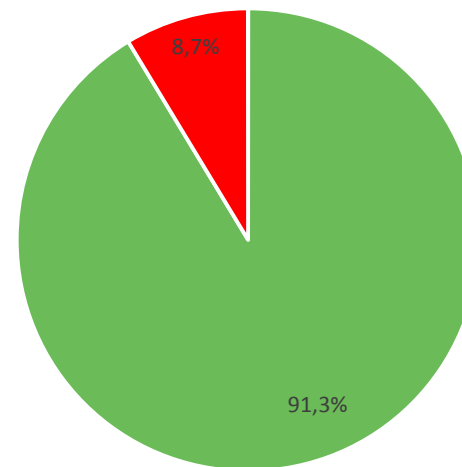
En électricité (E/E+G): Le càb vous aide-t-il à gérer vos dépenses en électricité?



■ Oui ■ Non

Nombre de personnes interrogées: 809 (E/E+G)

En gaz (G/E+G): Le càb vous aide-t-il à gérer vos dépenses en gaz?



■ Oui ■ Non

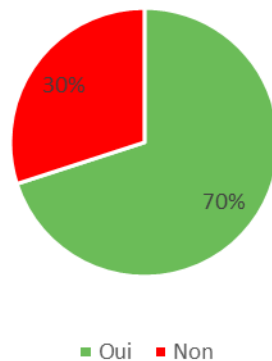
Nombre de personnes interrogées: 808 (G/E+G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

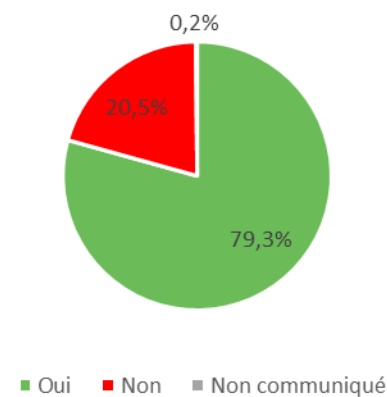
Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Si càb ELECTRICITE: Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver? (Q76-Q78)
(E/E/+G)



Nombre de personnes interrogées: 40 (E/E+G)

Si càb GAZ: Arrivez-vous à chauffer suffisamment votre logement en hiver? (Q77-Q78)
(G/E/+G)



Nombre de personnes interrogées: 662 (G/E+G)

*Question posée si le càb est placé sur le vecteur de chauffage principal du logement.

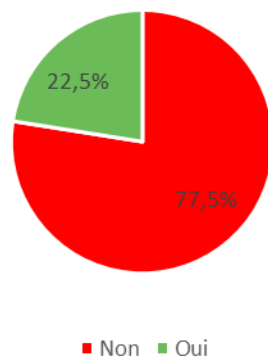


Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

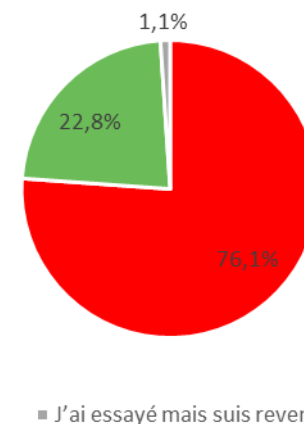
Si càb ELECTRICITE:

Depuis que vous avez un càb, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer? (Q85-Q87) (E/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 40 (E/E+G)

Si càb GAZ: Depuis que vous avez un càb, utilisez-vous un autre appareil pour vous chauffer? (Q86-Q87) (G/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 662 (G/E+G)

*Question posée si le càb est placé sur le vecteur de chauffage principal du logement.



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Depuis la pose du càb et suite à la nécessité de recharger à temps, quels sont les appareils dont vous avez limité l'utilisation? (QCM)					
ELECTRICITE (E/E+G)			GAZ (G/E+G)		
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse		% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Aucun	50,1%	405	Aucun	56,6%	457
Eteindre les veilles / retirer les prises	21,0%	170	Chauffage	20,5%	166
Lave-linge	13,8%	112	Eteindre les veilles / retirer les prises	8,9%	72
Sèche-linge	13,2%	107	Boiler pour l'eau chaude	7,3%	59
Eclairage	12,0%	97	Lave-linge	6,3%	51
Télévision	7,5%	61	Sèche-linge	6,1%	49
Chauffage	6,9%	56	Eclairage	5,8%	47
Boiler pour l'eau chaude	5,6%	45	Cuisinière	4,8%	39
micro-onde	4,7%	38	Télévision	2,7%	22
Cuisinière	3,7%	30	micro-onde	2,6%	21
Four	3,7%	30	Ordinateur	1,6%	13
Ordinateur	3,5%	28	Bouilloire électrique	1,2%	10
Bouilloire électrique	2,6%	21	Four	1,0%	8
fer à repasser	2,0%	16	fer à repasser	0,9%	7
sèche cheveux	1,4%	11	Autre	0,7%	6
Autre	1,0%	8	sèche cheveux	0,6%	5
Frigo	0,5%	4	Frigo	0,5%	4
radiateur électrique	0,4%	3	radiateur électrique	0,4%	3
TOTAL clients auxquels la question a été posée		809			808



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Depuis la pose du càb et suite à la nécessité de recharger à temps, quels sont les appareils dont vous avez reporté l'utilisation aux heures creuses ? (E/E+G) (QCM)

ELECTRICITE (E/E+G)		
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	clients ayant mentionné la réponse
Je n'ai pas de bihoraire	34,7%	281
Lave-linge	32,0%	259
Aucun	29,4%	238
Sèche-linge	21,0%	170
Lave-vaisselle	12,4%	100
Boiler pour l'eau chaude	2,6%	21
Télévision	1,6%	13
Four	1,2%	10
Cuisinière	1,1%	9
Chauffage	1,0%	8
Bouilloire électrique	0,9%	7
Ordinateur	0,7%	6
Autre	0,4%	3
TOTAL clients auxquels la question a été posée		809



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

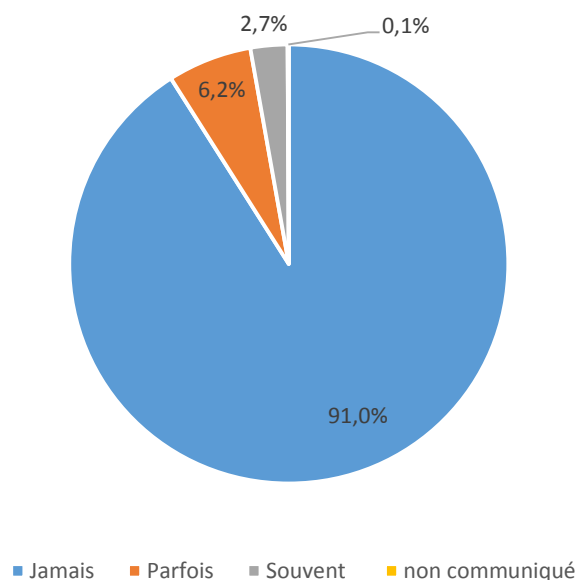
Depuis la pose du càb, et suite à la necessite de le recharger à temps, y a-t-il des choses que vous n'avez pas pu vous payer ou pour lesquelles vous avez reporté le paiement à plus tard ? (Q93) (QCM)				
	ELECTRICITE (E/E+G)		GAZ (G/E+G)	
	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse	% de clients qui ont mentionné cette réponse	Nombre de clients ayant mentionné la réponse
Aucune	65,3%	528	63,0%	509
alimentation	14,5%	117	15,3%	124
activités récréatives (activités sportives, sorties, vacances ...)	13,2%	107	13,1%	106
vêtements	13,1%	106	15,1%	122
soins de santé	11,1%	90	10,0%	81
eau	8,3%	67	6,6%	53
déplacement/mobilité	4,4%	36	4,7%	38
paiement du loyer ou le remboursement du prêt hypothécaire	3,1%	25	4,8%	39
autre	2,3%	19	2,4%	19
frais scolaires	2,1%	17	3,0%	24
TOTAL des clients auxquels la question a été posée		809		808



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

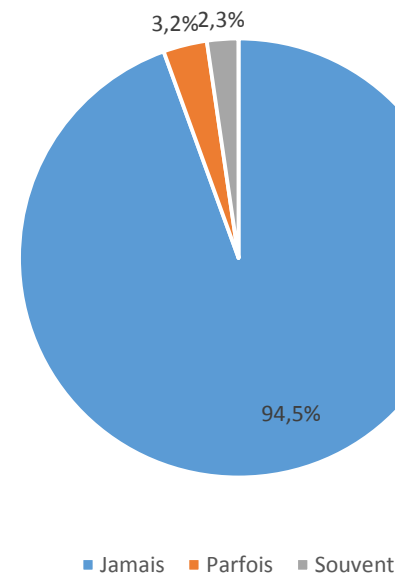
Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

Depuis la pose du càb et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous dû passer du temps en dehors de chez vous pour faire des économies d'énergie? (E/G/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

Depuis la pose du càb et suite à la nécessité de le recharger à temps, avez-vous accueilli moins d'amis ou de famille dans votre logement? (E/G/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

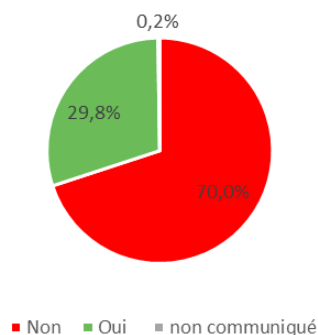


Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

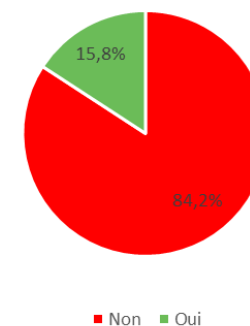
Si propriétaire

La présence d'un càb vous a-t-elle poussé à réaliser des travaux d'isolation dans votre logement? (Q79) (E/G/E+G)



Si locataire

La présence d'un càb vous a-t-elle poussé à contacter votre propriétaire pour qu'il réalise des travaux d'isolation dans votre logement? (Q80) (E/E+G/G)

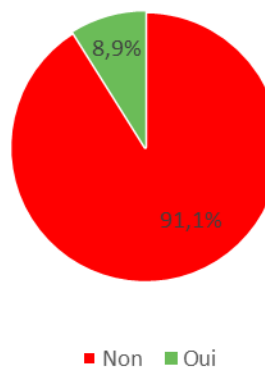


Nombre de personnes interrogées: 406 (E/G/E+G)

Nombre de personnes interrogées: 803 (E/G/E+G)

Propriétaire+Locataire

Depuis la pose du càb, avez-vous eu la visite d'un spécialiste (tuteur) énergie pour vous conseiller? (Q81) (E/E+G/G)



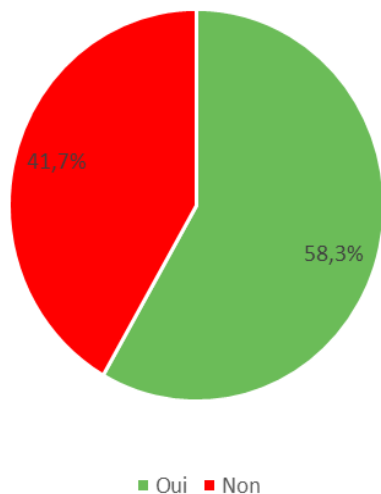
Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/G/E+G)



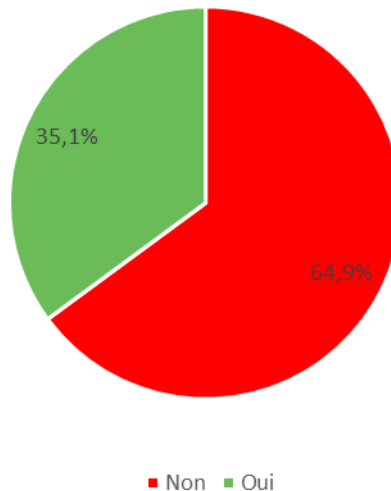
Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Effets positifs et négatifs

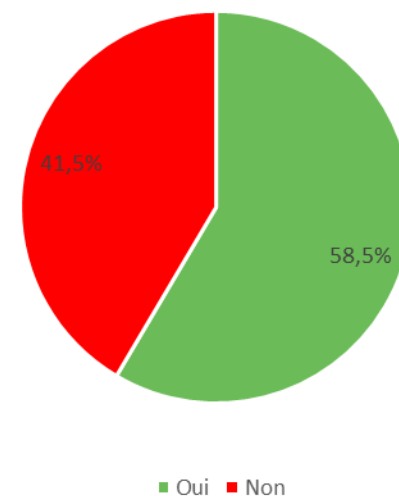
La présence d'un càb vous a-t-elle poussé(e) à acheter des ampoules LED (ou économique) ? (Q82) (E/E+G)



La présence d'un càb vous a-t-elle poussé(e) à acheter des appareils A+ ou A++ ? (Q83) (E/E+G)



La présence d'un càb vous a-t-elle poussé à éteindre les veilles ou retirer les prises de certains appareils? (Q84) (E/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 809 (E/E+G)



Résultats de l'enquête

1. Introduction
2. Variables explicatives
3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget
- 4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget**
5. Améliorations possibles



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête –

Obstacles à l'appropriation du càb

Pouvez-vous voir facilement l'affichage de votre compteur électrique? (E/E+G)	
Où est situé votre compteur électrique?(E/E+G)	
Oui	86,9%
Dans l'entrée du logement	46,4%
Garage	15,8%
Salon	12,9%
A la cave	11,9%
(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	5,3%
Autre	3,8%
Sur le palier	2,6%
A l'extérieur, sur la façade	1,3%
Non	13,1%
A la cave	36,8%
Garage	18,9%
Dans l'entrée du logement	16,0%
(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	11,3%
A l'extérieur, sur la façade	5,7%
Salon	4,7%
Autre	4,7%
Sur le palier	1,9%
Total général	100,0%



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb

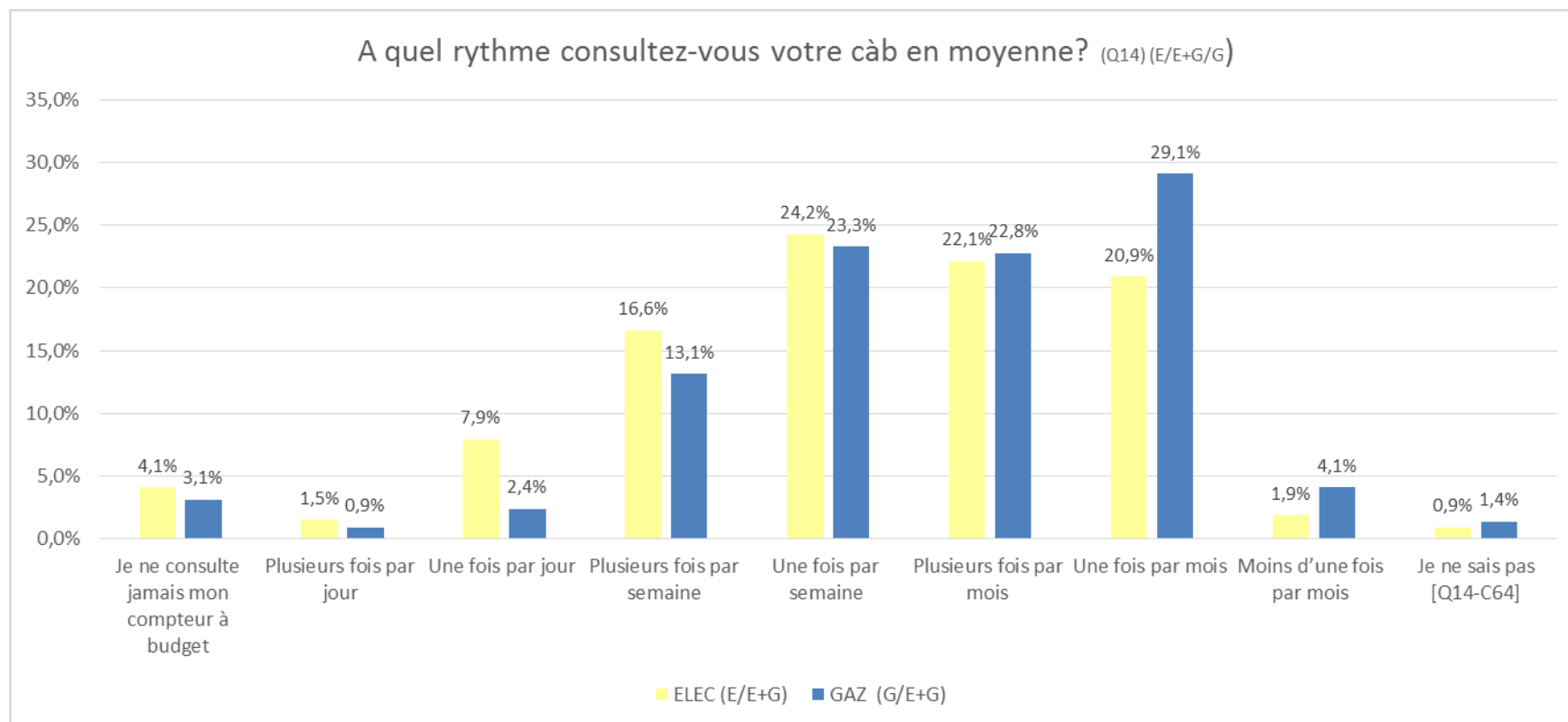
Pouvez-vous voir facilement l'affichage de votre compteur gaz? (G/E+G)	
Où est situé votre compteur gaz?(G/E+G)	
Oui	86,9%
A la cave	63,92%
Garage	12,69%
A l'extérieur, sur la façade	11,04%
Dans l'entrée du logement	6,43%
Salon	2,80%
(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	2,14%
autre	0,66%
Sur le palier	0,33%
Non	13,1%
A la cave	66,50%
A l'extérieur, sur la façade	16,50%
Garage	7,50%
Dans l'entrée du logement	3,50%
(Pour immeuble à appartements) Dans l'entrée du bâtiment, au rez-de-chaussée.	2,00%
Salon	1,50%
autre	1,50%
Sur le palier	0,50%
non communiqué	0,50%
non communiqué	0,12%
A l'extérieur, sur la façade	100,00%
Total général	100,00%



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb



Nombre de personnes interrogées: ELECTRICITE: 809 (E/E+G) – GAZ: 808 (G/E+G)

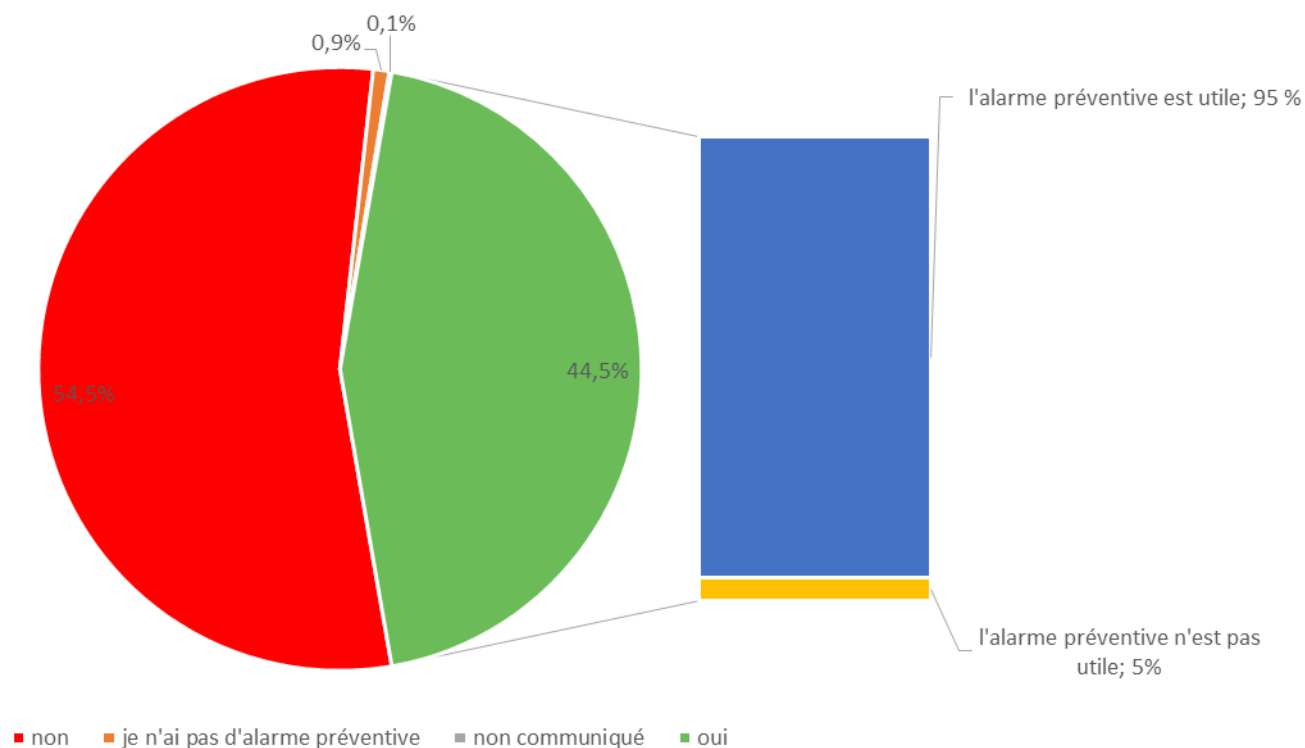


Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb

EN ELEC: Entendez-vous l'alarme préventive? Cette alarme vous est-elle utile? (Q15-Q16) (E/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 809 (E/E+G)

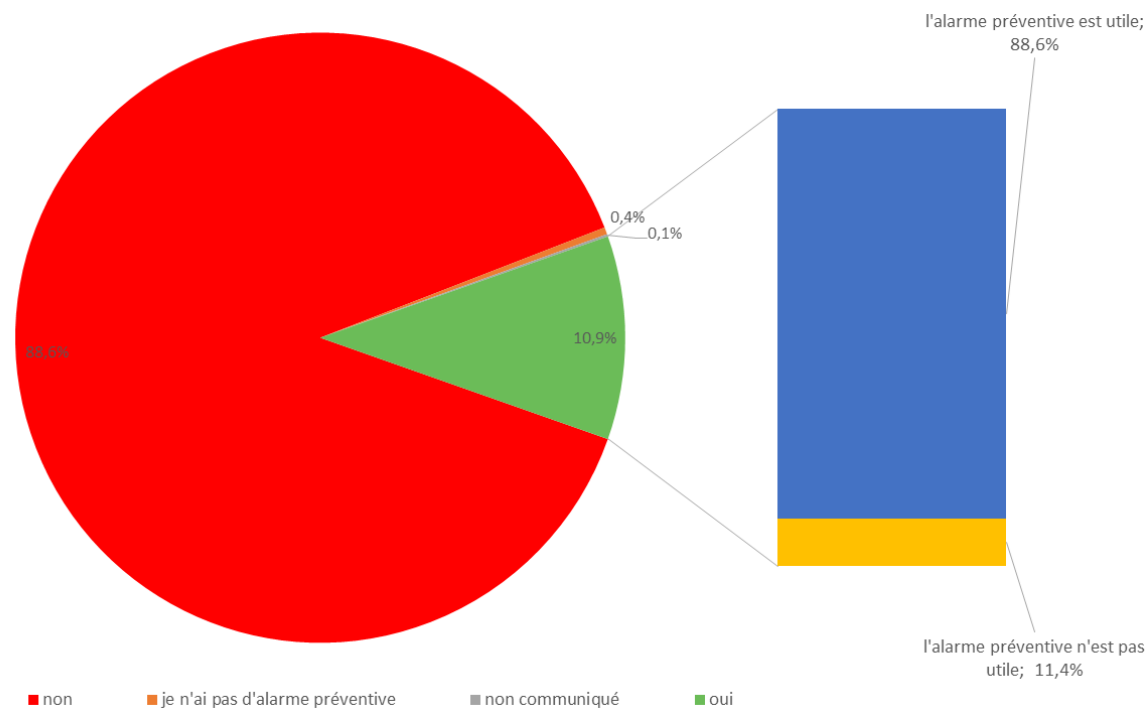
Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb



En GAZ: Entendez-vous l'alarme préventive? Cette alarme vous est-elle utile? (Q24-Q25) (G/E+G)



Nombre de personnes interrogées: 808 (G/E+G)

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb



L'affichage du montant d'argent encore disponible est-il utile? (Q17-26)		
	<i>ELECTRICITE (E/E+G)</i>	<i>GAZ (G/G+E)</i>
oui	96,0%	97,4%
non	4,0%	2,6%
Nombre de personnes interrogées.	809	808

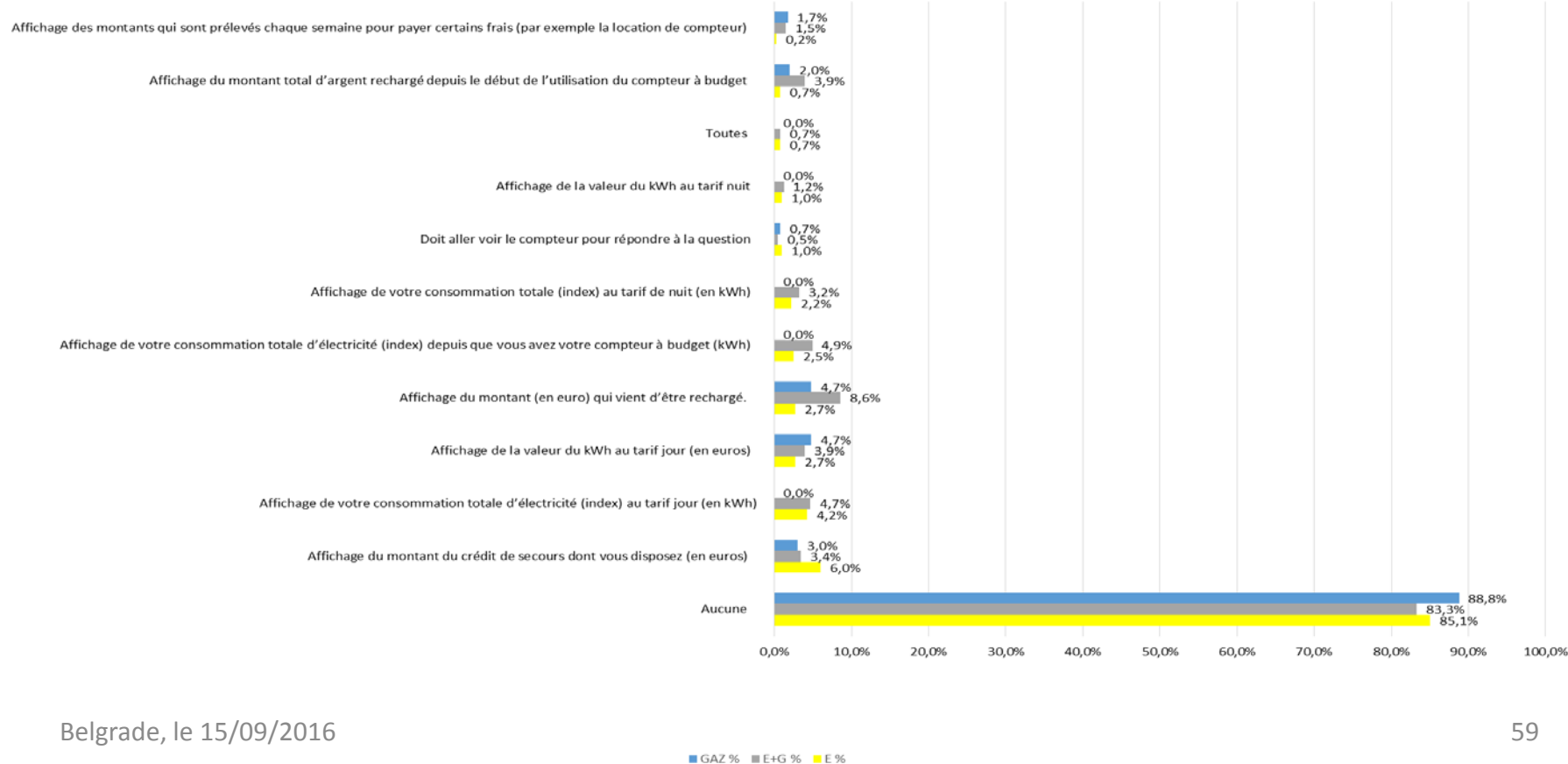


Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb

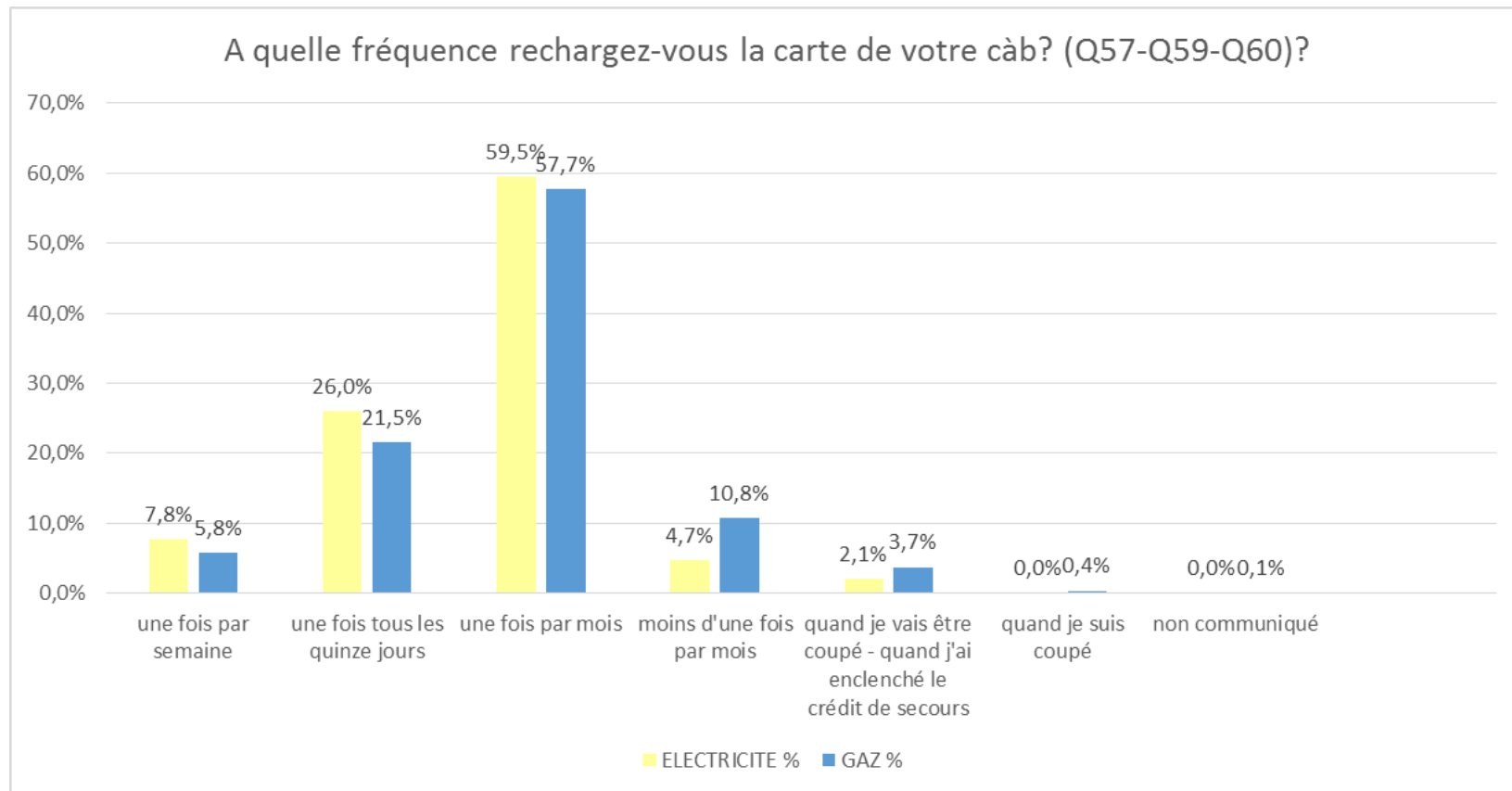
Outre l'affichage du montant d'argent encore disponible, quelles sont les autres informations que vous trouvez utiles sur l'affichage du compteur?



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb

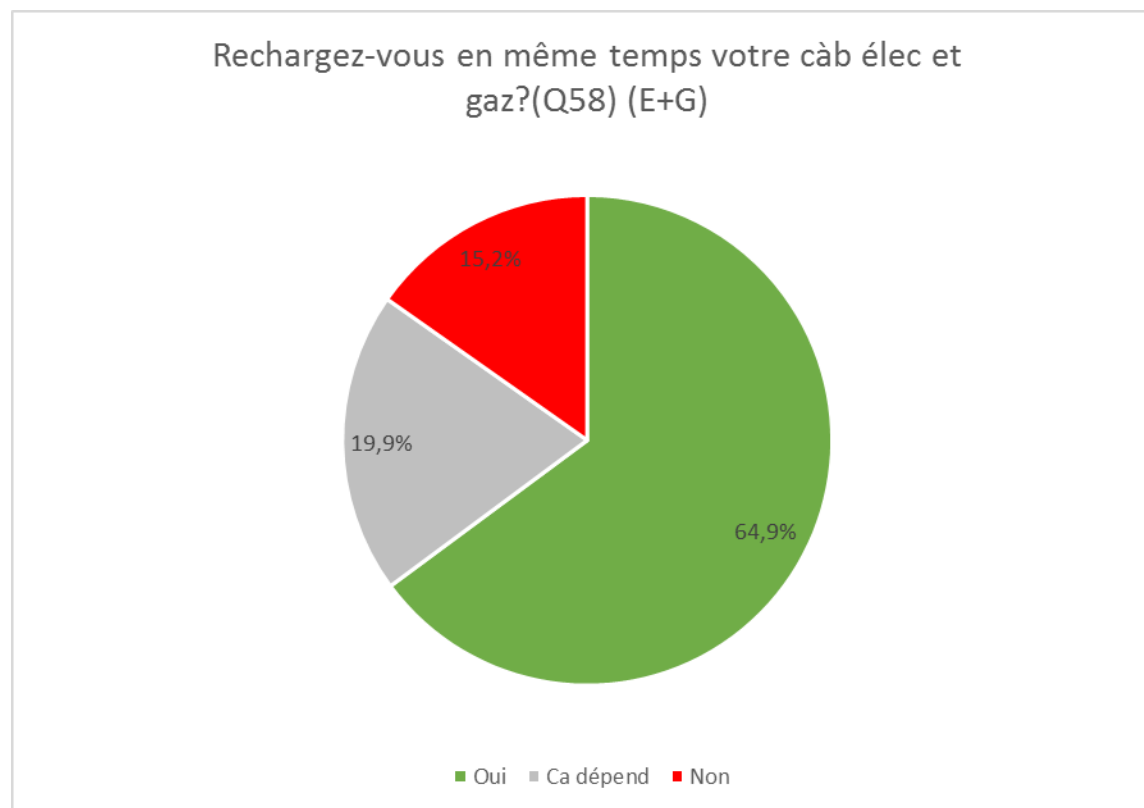


Nombre de personnes interrogées: ELECTRICITE: 809 (E/E+G) – GAZ: 808 (G/E+G)

Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb



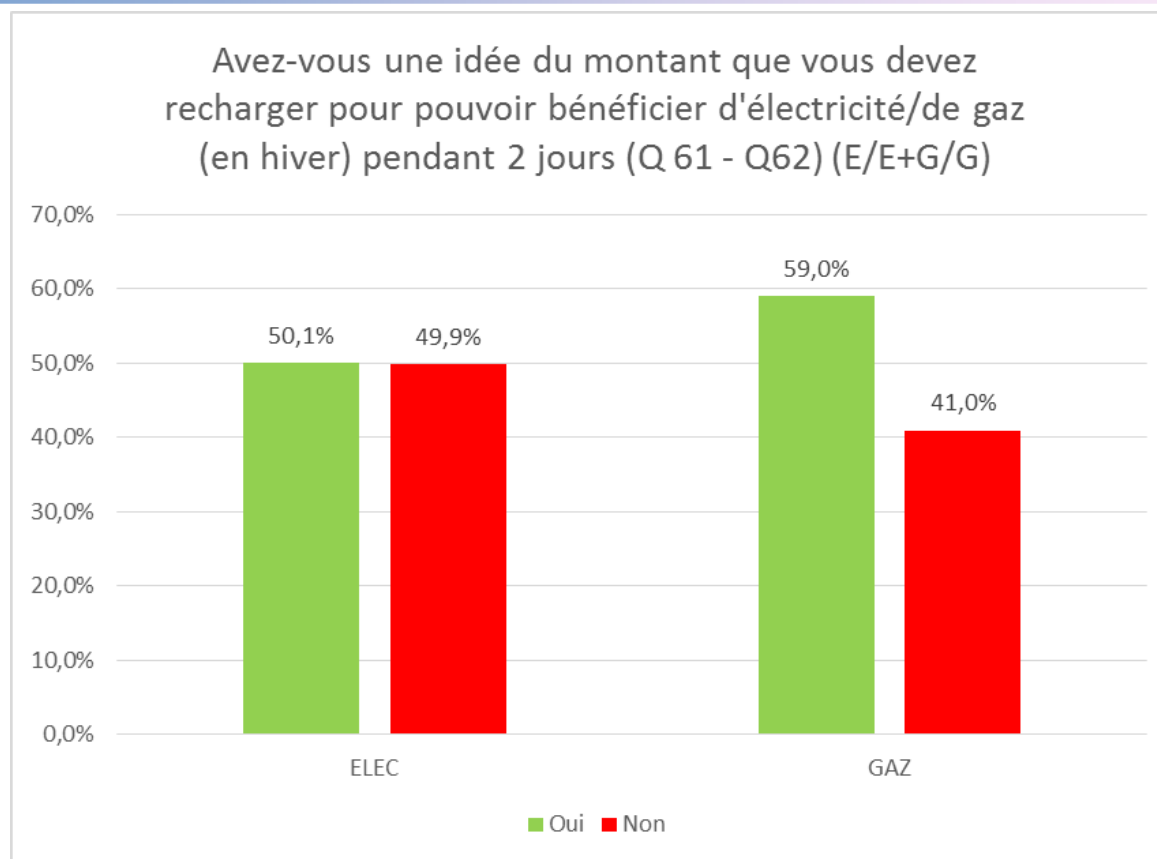
Nombre de personnes interrogées: ELECTRICITE+GAZ: 407



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb



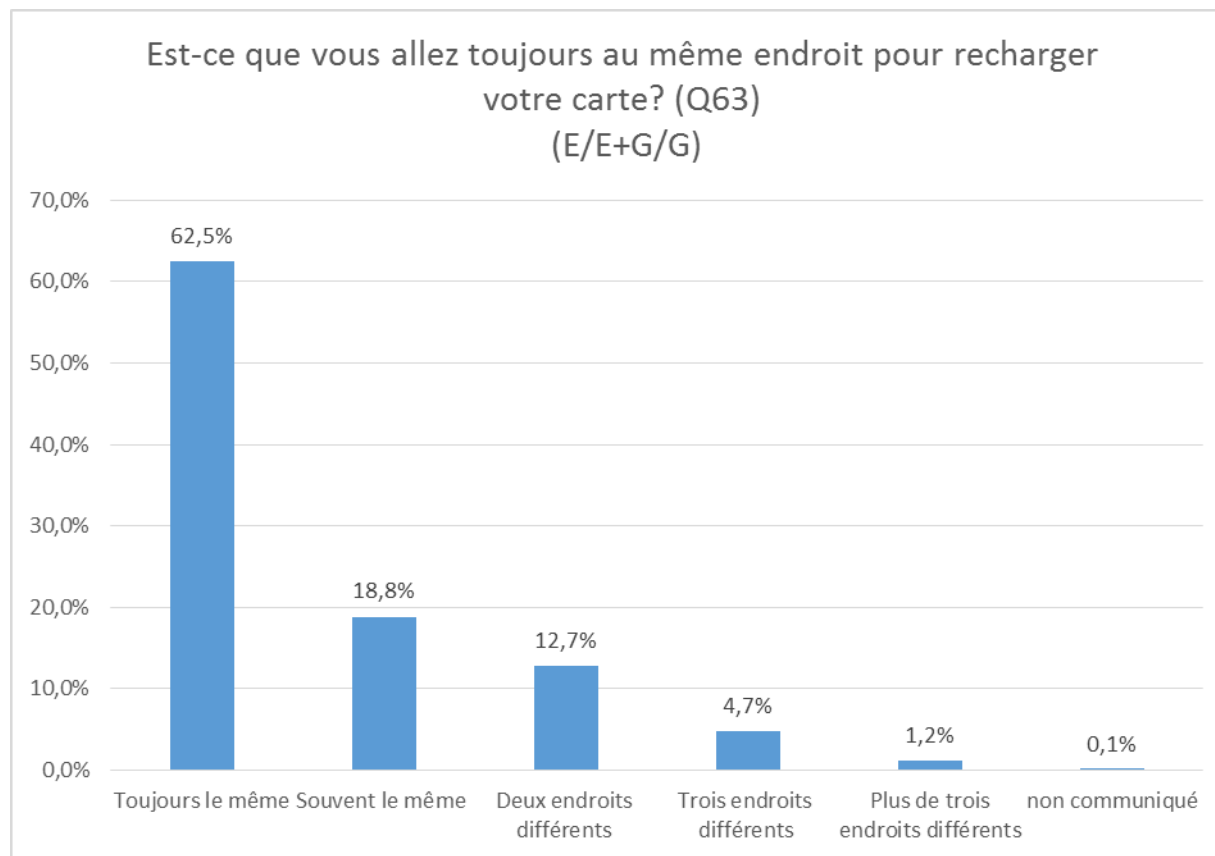
Nombre de personnes interrogées: ELECTRICITE: 809 (E/E+G) – GAZ: 808 (G/E+G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb



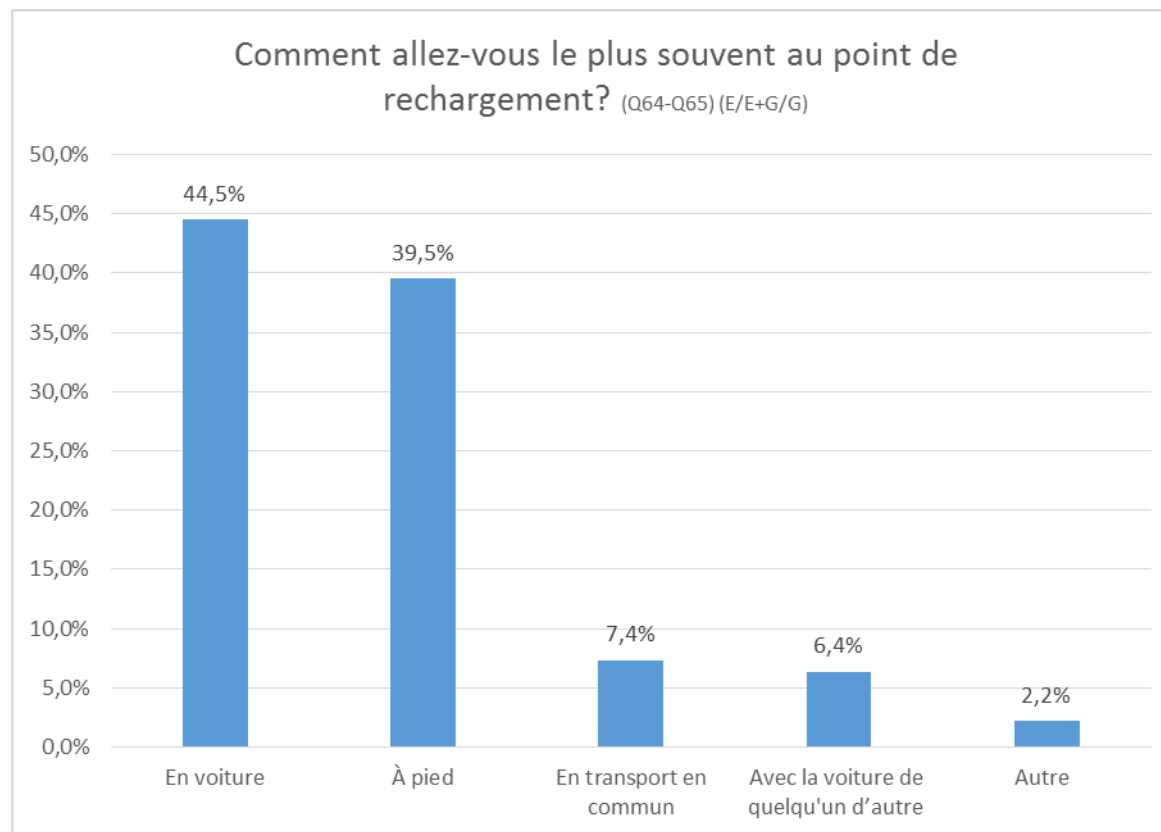
Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)

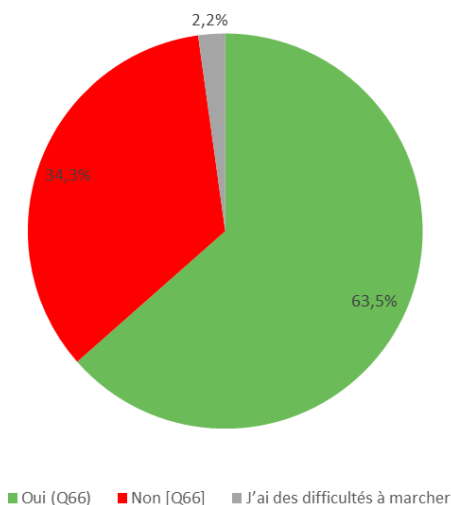


Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

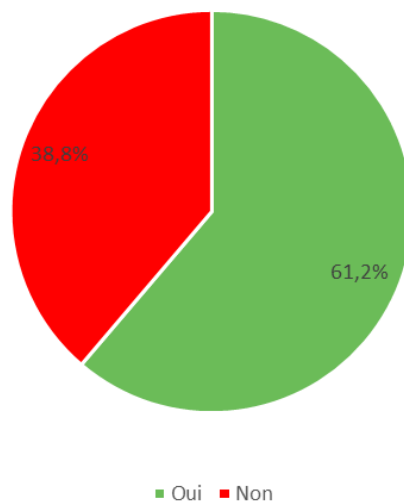
Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb

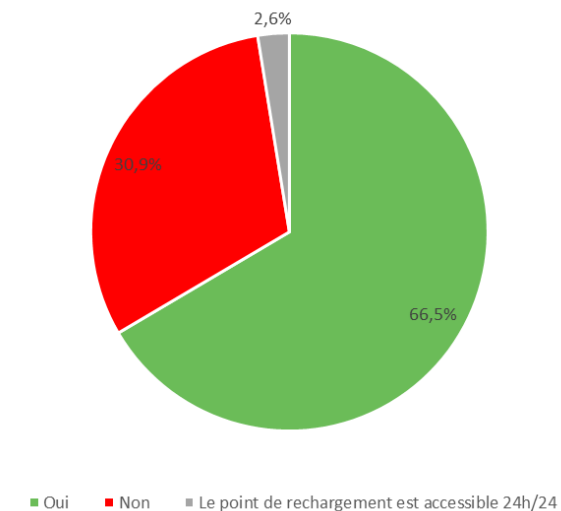
Pouvez-vous vous rendre à pied au point de rechargement?(Q66) (E/E+G/G)



Voudriez-vous qu'il y ait un point de rechargement plus proche de chez vous? (Q67) (E/E+G/G)



Trouvez-vous que les heures d'ouverture des pts de rechargement sont suffisantes?(Q68) (E/E+G/G)



Nombre de personnes interrogées: 1210 (E/E+G/G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb

A connaissance de la fonction limiteur du càb (Q48)	
	Nombre de personnes ayant mentionné la réponse
oui	34
non	62
oui, mais je ne peux pas l'utiliser	2
Non communiqué	1
A déjà utilisé la fonction limiteur de puissance (Q49)	
oui	13
Non	21
Sait qu'il devra payer sa consommation sous limiteur (Q50)	
oui	23
Non	11
Quand la fonction limiteur est mise, juge la gestion de ses appareils électriques ... (Q51)	
Très facile	3
Facile	5
Ni facile, ni difficile	1
Difficile	2
Très difficile	2



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Obstacles à l'appropriation du càb

A connaissance de l'aide hivernale (Q52)	
	Nombre de personnes ayant mentionné la réponse
oui	62
non	45
A déjà demandé de l'aide hivernale (Q53)	
oui	31
Non	31
Nombre de fois qu'il a reçu une aide hivernale (Q54)	
1	7
2	9
3	1
4	1
5	1
en a demandé, mais n'en a pas reçu	1
ne sait plus	10
non communiqué	1
Juge l'aide hivernale (Q55)	
Tout à fait suffisante	6
suffisante	8
Moyennement suffisante	2
Pas suffisante	5
non communiqué	10



Résultats de l'enquête

1. Introduction
2. Variables explicatives
3. Effets positifs et négatifs des compteurs à budget
4. Obstacles à l'appropriation du compteur à budget
- 5. Améliorations possibles**



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Améliorations possibles

Trouveriez-vous utile qu'on vous envoie des informations relatives à votre càb par? (Q17-26)			
sms?		
	ELECTRICITE (E)	E+G	GAZ (G)
oui	50,7%	60,9%	63,3%
non	48,5%	38,8%	36,4%
je n'ai pas de GSM/smartphone	0,8%		0,3%
non communiqué		0,2%	
Internet ?		
non	57,5%	56,0%	51,3%
oui	36,3%	38,1%	41,0%
je n'ai pas internet	6,2%	5,6%	7,7%
non communiqué		0,3%	
Nombre de personnes interrogées.	402	407	401



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête – Améliorations possibles

Aimeriez-vous faire des rechargements à la maison (Q69 - Q70)(Tableau récap élec et gaz)			
	... avec votre smartphone/GSM?		
	ELECTRICITE (E)	E+G	GAZ (G)
oui	74,6%	79,4%	75,8%
non	25,4%	20,6%	24,2%
....via internet?			
oui	66,4%	70,8%	64,6%
non	33,6%	29,0%	35,4%
non communiqué		0,2%	
Nombre de personnes interrogées.	402	407	401

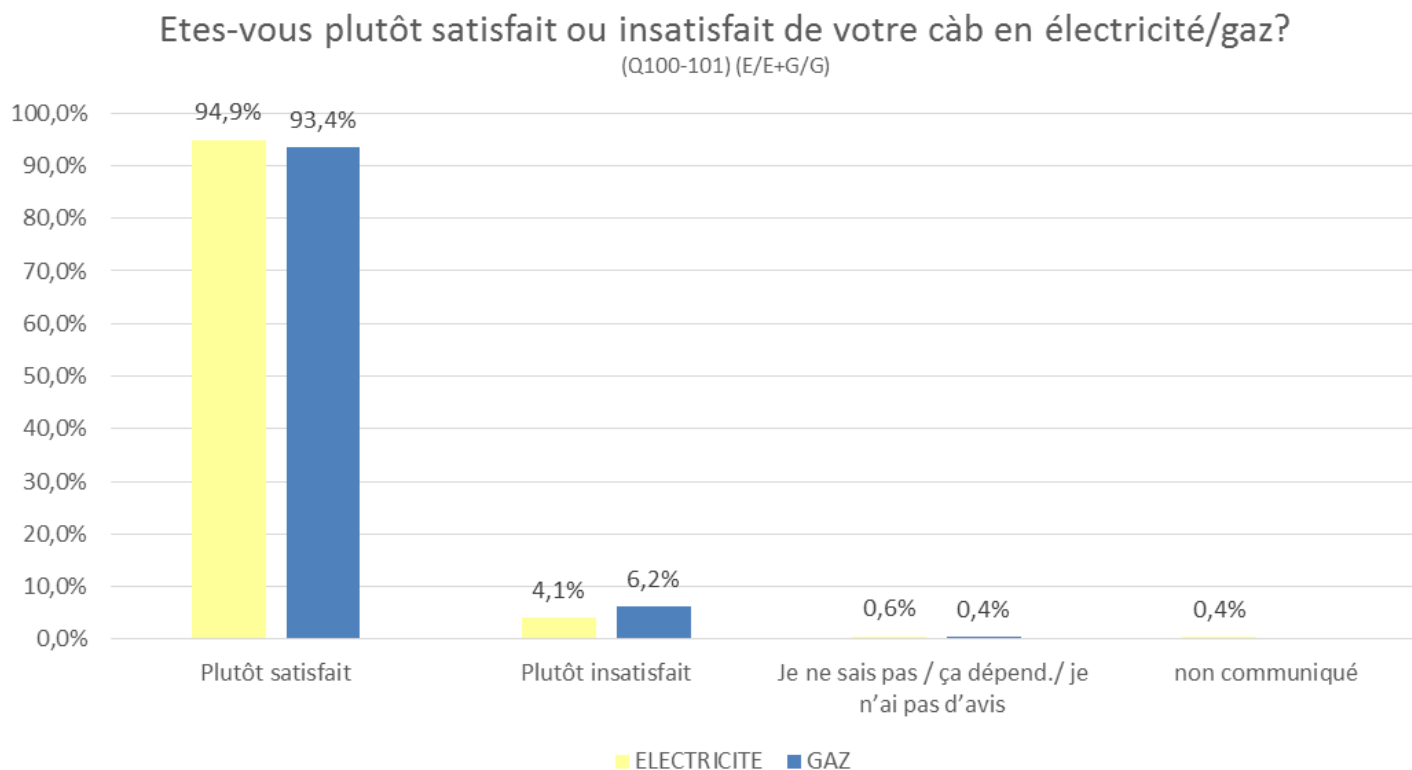


Résultats de l'enquête



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête



Nombre de personnes interrogées: ELECTRICITE: 809 (E/E+G) – GAZ: 808 (G/E+G)



Enquête téléphonique sur les compteurs à budget

Résultats de l'enquête

Avez-vous des remarques à ajouter? (Q111) (E/E+G/G)

	% de clients qui ont mentionné cette réponse
n'a aucune remarque à ajouter	52,3%
Très satisfait/content de son càb	27,3%
Préferait recharger son càb par sms	25,1%
Préferait recharger son càb par internet	23,1%
Souhaite un système de rechargement plus pratique/moins contraignant	10,9%
Autre	8,9%
Souhaite d'une borne de rechargement plus proche de chez lui	5,8%
Régresse de ne plus pouvoir recharger par les cabines belgacm	5,4%
Souhaite des horaires mieux adaptés des points de rechargement	4,0%
Indique qu'il n'y pas assez de points de rechargement	3,7%
Ne comprend pas sa facture de régularisation /de décompte	1,6%
Très insatisfait/pas content de son càb	1,2%
Trouve l'utilisation du càb EN GAZ pas pratique	0,9%
Souhaiterait ne pas recevoir de facture de régularisation/de décompte	0,8%
Nombre de personnes interrogées	1210



Comité d'accompagnement relatif à l'étude sur les compteurs à Budget

Belgrade, le 15 septembre 2016



- 1. Factures de régularisation de clients sous compteur à budget**
- 2. Evolution de la consommation des clients sous compteurs à budget**



1. Factures de régularisation de clients sous compteur à budget

- Factures en faveur ou défaveur du client concerné
- Montant moyen des factures de régularisation
- Répartition des clients en fonction du solde de leur facture de régularisation
- Taux d'impayé des factures de régularisation de clients sous compteurs à budget
- Part des factures en faveur du client ou en sa défaveur mais inférieures à 100 €

- Factures en faveur ou défaveur du client concerné

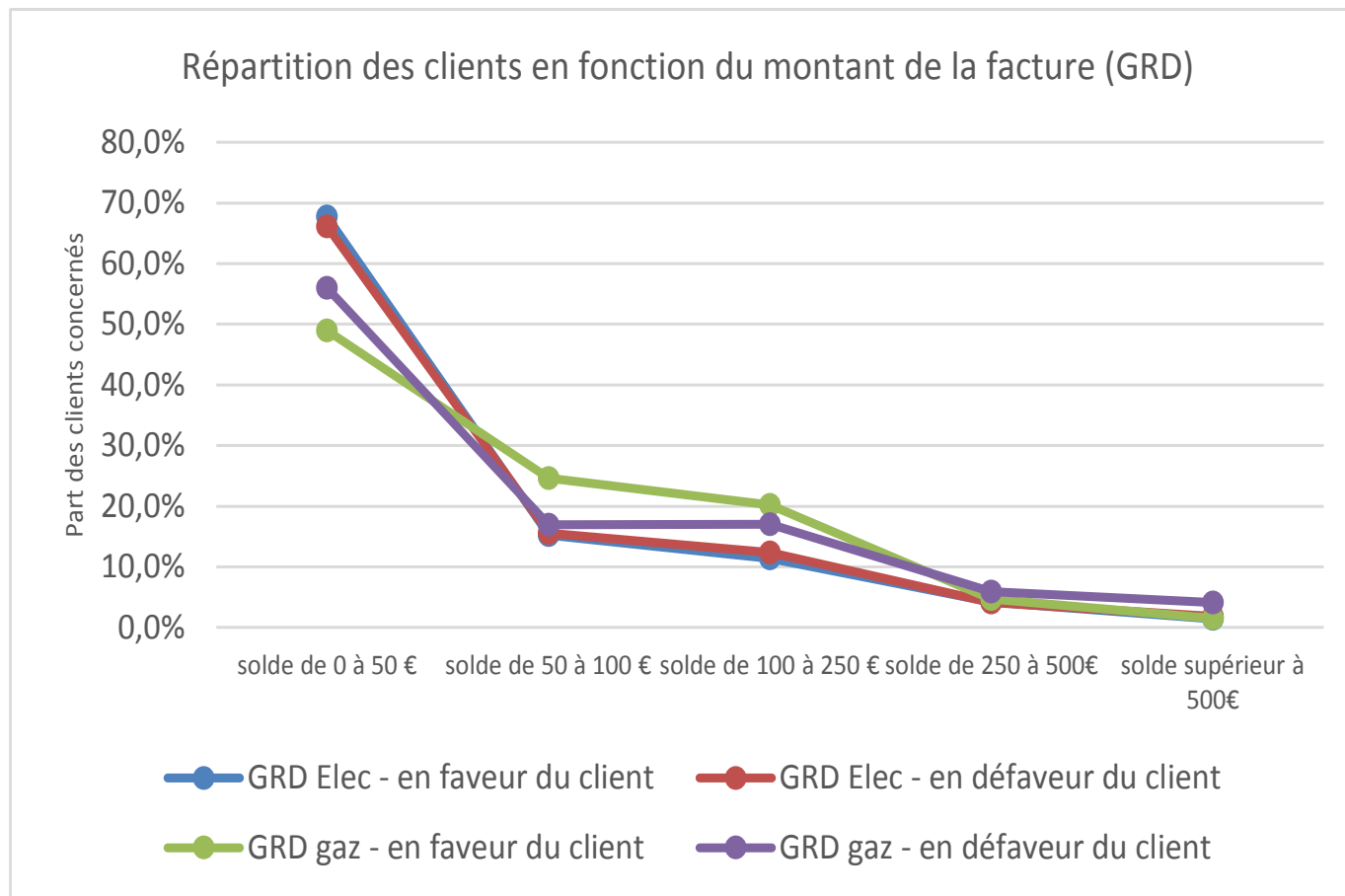
		GRD	Fournisseurs
Electricité	Factures en faveur du client	44,4%	51,7%
	Factures en défaveur du client	55,6%	48,3%
Gaz	Factures en faveur du client	66,5%	49,3%
	Factures en défaveur du client	33,5%	50,7%

- Montant moyen des factures de régularisation

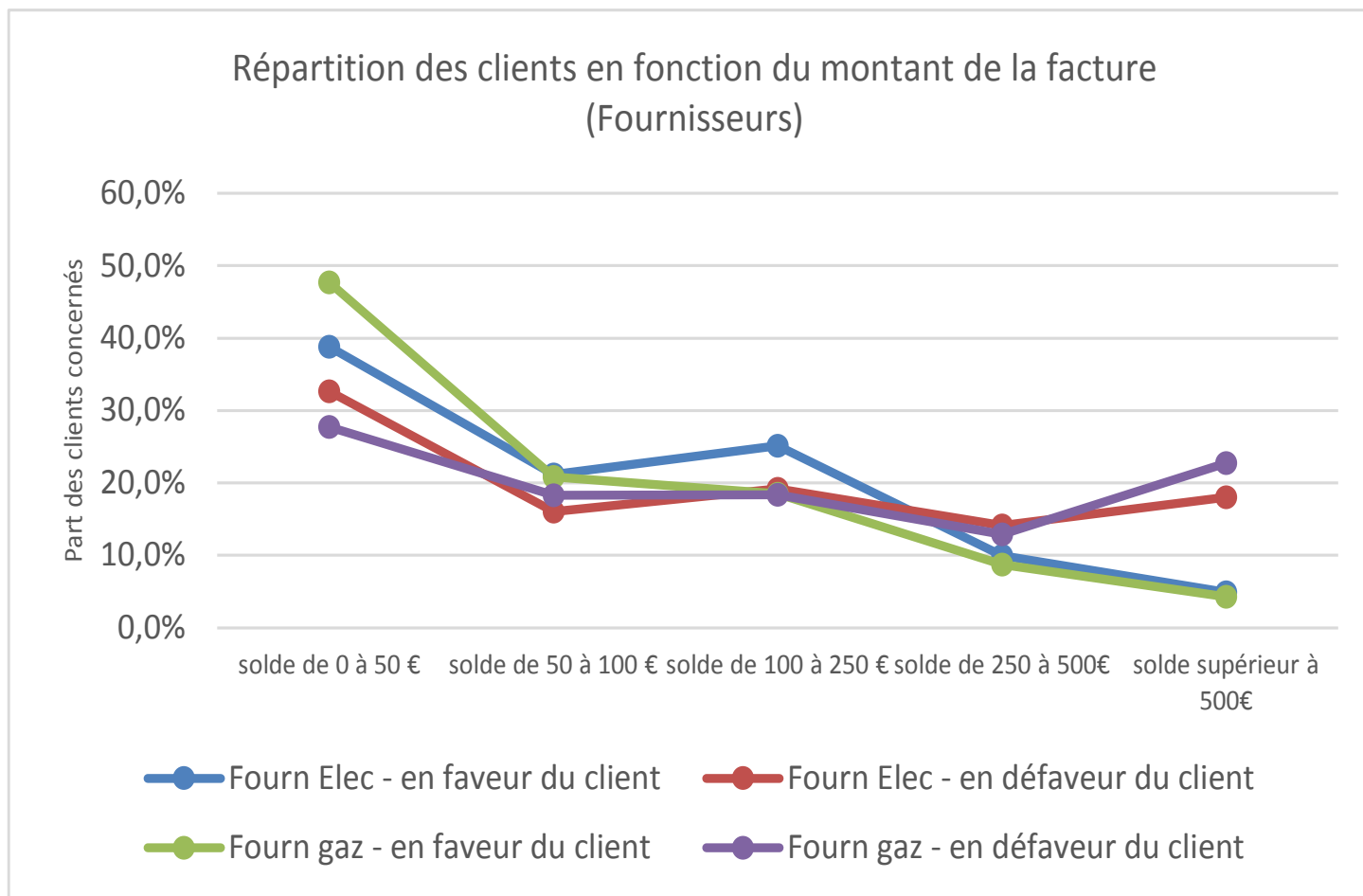


		GRD	Fournisseurs
Electricité	Factures en faveur du client	-€ 66,3	-€ 237,9
	Factures en défaveur du client	€ 72,4	€ 172,9
Gaz	Factures en faveur du client	-€ 91,3	-€ 301,3
	Factures en défaveur du client	€ 99,3	€ 143,6

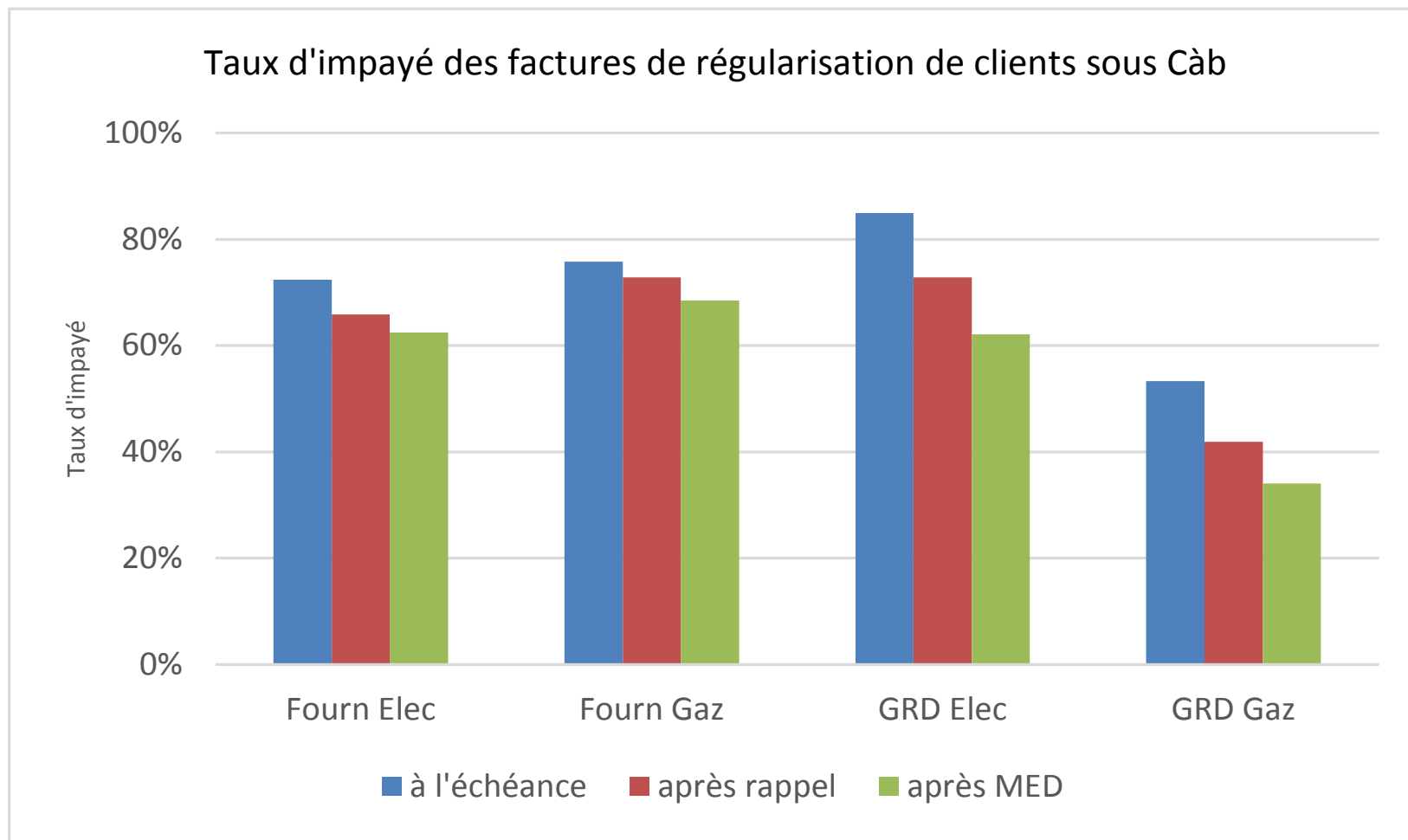
- Répartition des clients en fonction du solde de leur facture de régularisation



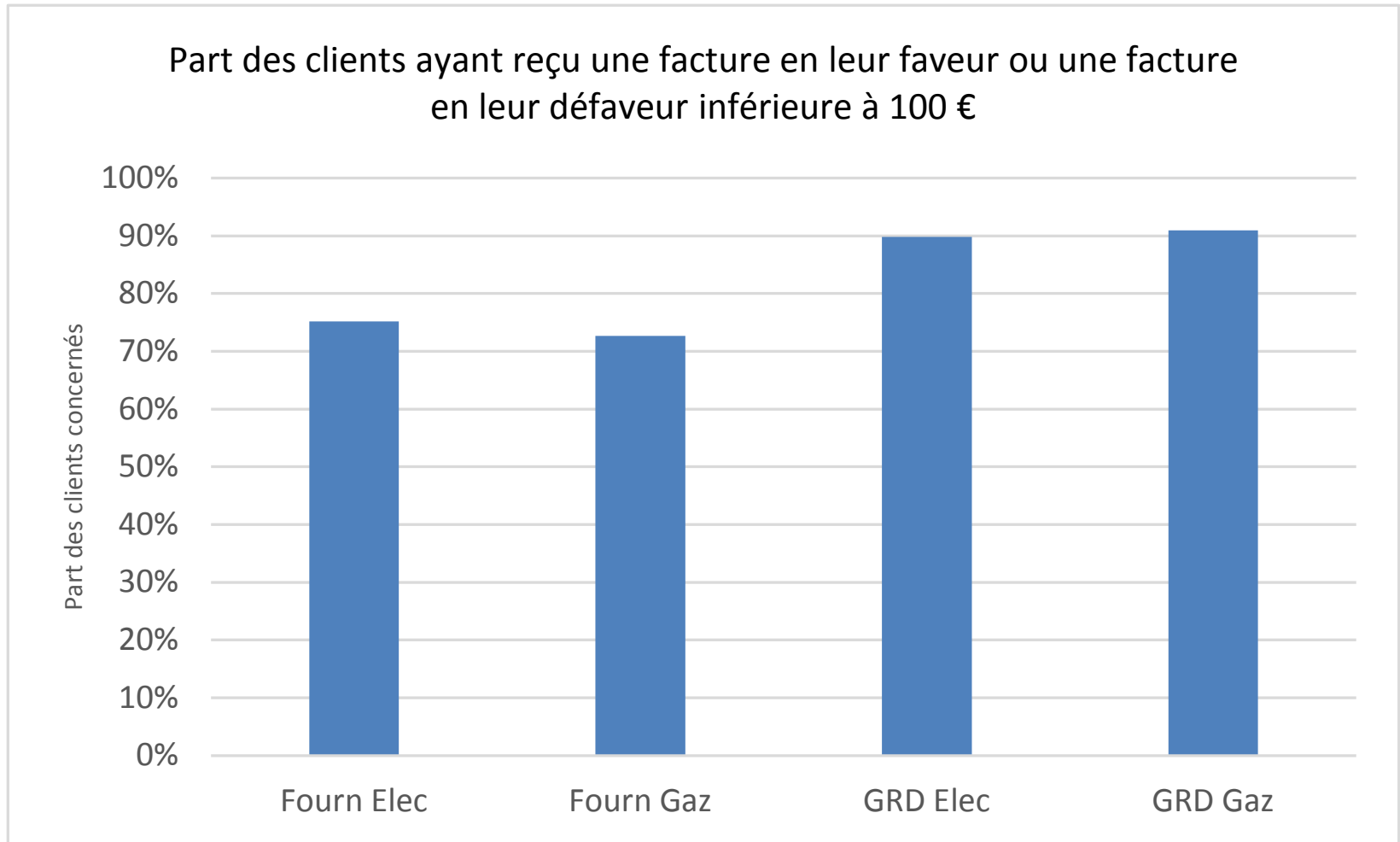
- Répartition des clients en fonction du solde de leur facture de régularisation



- Taux d'impayé des factures de régularisation de clients sous càb



- Part des factures inférieures à 100 €

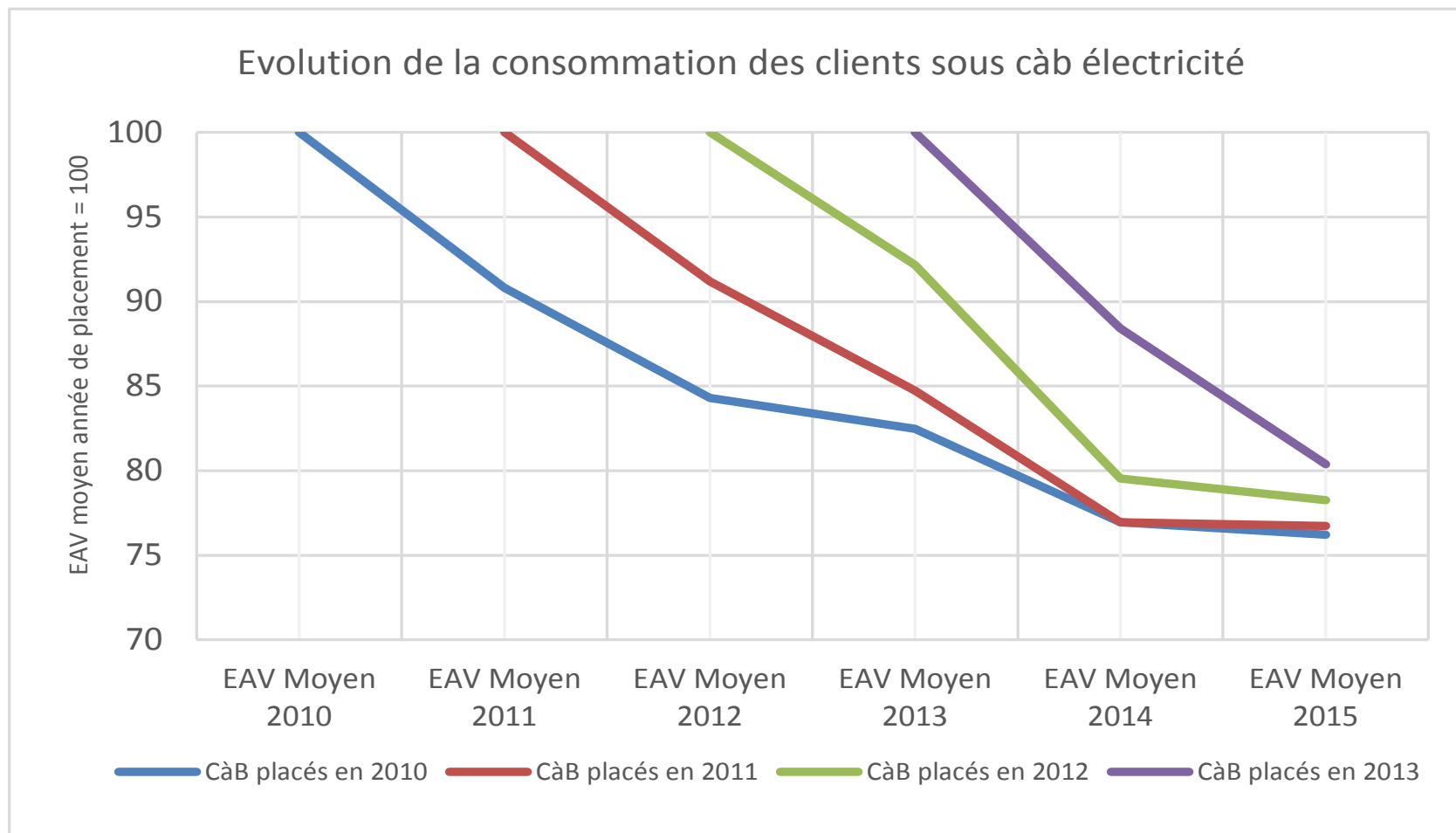




2. Evolution de la consommation des clients sous compteur à budget

- Clients électricité
- Clients gaz

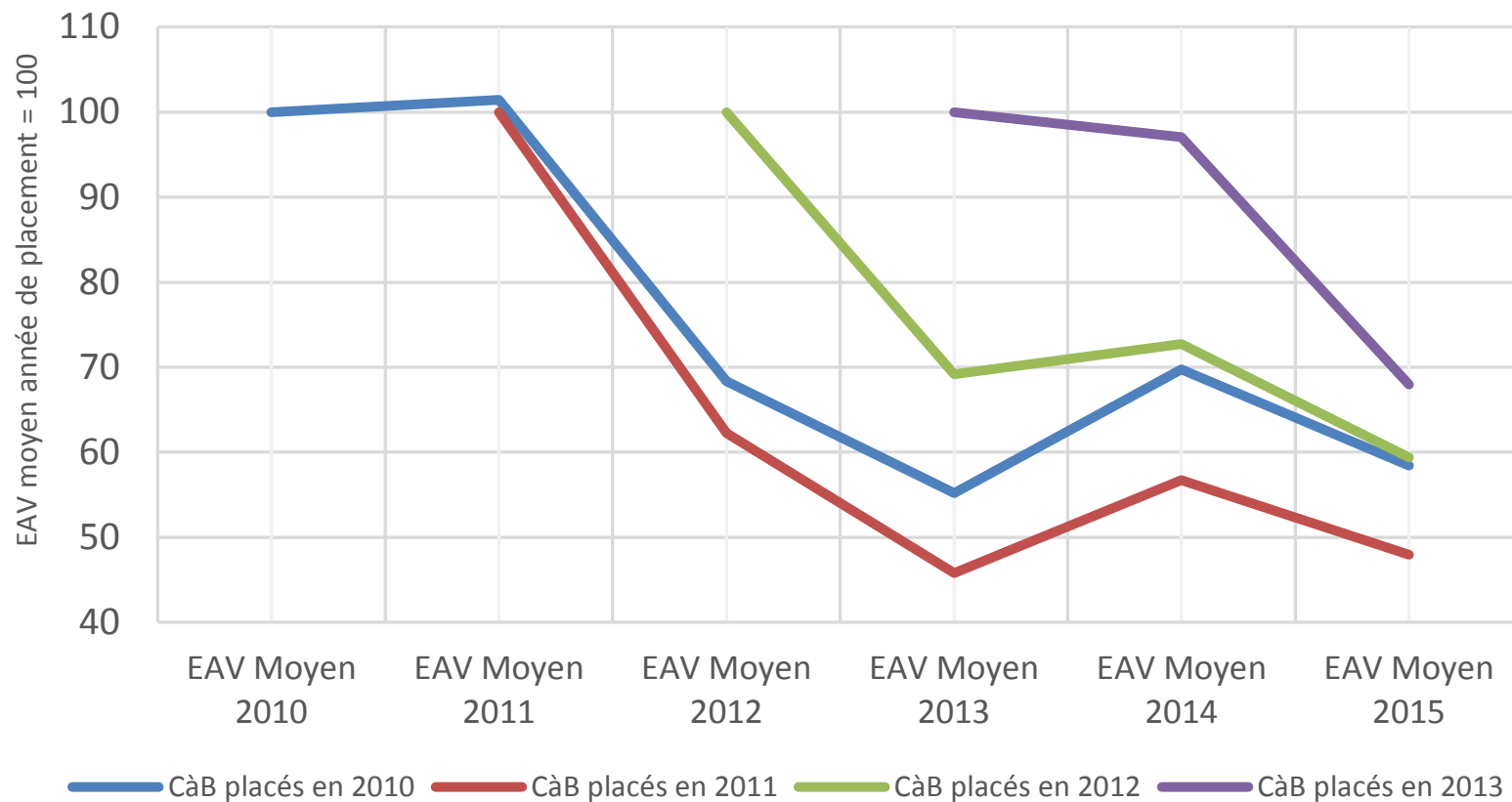
- Consommation des clients sous compteur à budget électricité



- Consommation des clients sous compteur à budget gaz



Evolution de la consommation normalisée des clients sous càb gaz





Présentation des résultats de l'enquête

Présentation des focus groupes



Présentation des focus groupes

Pourquoi des focus groupes?

- **Moyen rapide et peu coûteux de recueillir des nouvelles données et informations :**
 - discussion de groupe qui dure 3 heures
 - techniques d'association d'idées, d'évocations spontanées et du matériel à commenter
 - permet l'expression d'un maximum de logiques et de représentations différentes
- **Complément à l'enquête sociologique quantitative (sondage téléphonique) :**
 - mieux comprendre certaines tendances et réponses du questionnaire
 - explorer des questions non abordées dans l'enquête
 - se concentrer sur certains usagers.



Présentation des focus groupes

4 focus groupes

- Panel mixte : satisfait/insatisfait/homme – femme/ différents niveaux de revenus / composition de ménage/...
- Personnes insatisfaites ou qui ont demandé la désactivation de leur càb (hors déménagement ou changement de fournisseur)
- Personnes précarisées (revenus faibles ou nul/ personnes ayant indiqué avoir des privations lors de l'enquête téléphonique)
- Clients protégés



Présentation des focus groupes

Canevas possible

- Raisons de la satisfaction/insatisfaction
- Quelles répercussion du càb sur le mode d'habiter (travaux ? gestes URE ? moindre présence à la maison ? privation ?)
- Quelles améliorations possibles ?
- Arrivée des compteurs communicants : quelles fonctionnalités à maintenir et à développer ? Encadrement ?
- Quelles alternatives (acompte plus adapté ? Plan de paiement ? tarif préférentiel ?)
- Focales:
 - Recharges : gênes, recharges en hiver pour càb gaz
 - Usage du crédit de secours
 - Càb comme aide à la gestion
 - Désagréments et privations



Présentation des focus groupes

Organisation

Recrutement : question posée lors de l'enquête téléphonique

Dates: Fin septembre – début novembre

Lieux: Charleroi, Namur, Liège et Mons



Merci de votre attention

Avez-vous des questions/remarques ?

