

Baromètre énergie-info 2025 du médiateur national de l'énergie

Enquête réalisée par l'institut d'études .becoming du **10 au 17 septembre 2025** auprès d'un échantillon représentatif de **2 000 foyers français métropolitains**, interrogés **par voie électronique** pour la septième année consécutive¹. La représentativité a été assurée par la méthode des quotas et par un redressement sur les variables d'âge et de profession du chef de ménage, après stratification par région et taille d'agglomération.

Sommaire :

1 La précarité énergétique reste un enjeu majeur et s'accroît

- 1.1 La consommation d'énergie est un sujet de préoccupation central
- 1.2 Des factures en hausse, à cause d'une hausse des prix ou des abonnements
- 1.3 Des difficultés de paiement de plus en plus nombreuses
- 1.4 Une progression continue de la part des ménages souffrant du froid et de la chaleur
- 1.5 Le chèque énergie est utile mais distribué trop tardivement cette année

2. Une adaptation limitée des comportements face à la transition énergétique

- 2.1 Des gestes de sobriété pour des motivations financières
- 2.2 Des offres d'énergie verte connues mais dont le prix est un frein à la souscription
- 2.3 L'option heures pleines / heures creuses est intégrée mais maîtrisée de façon inégale, surtout chez les jeunes

3. Des pratiques commerciales à améliorer

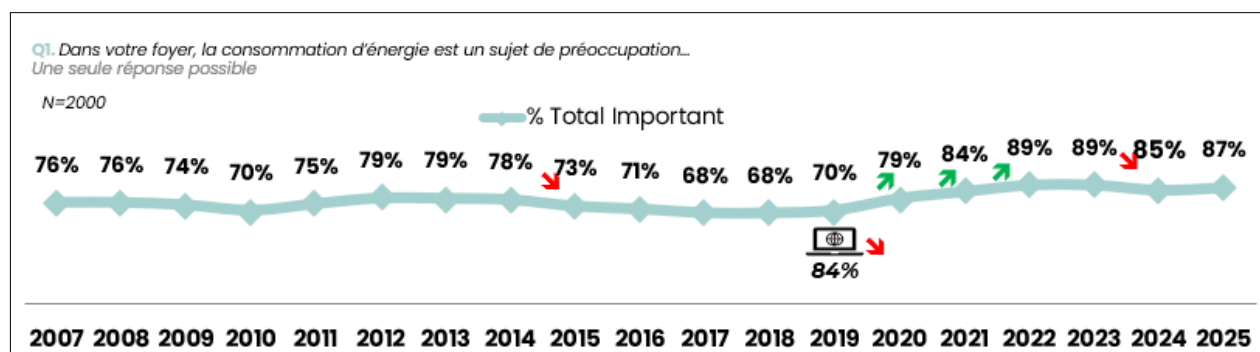
- 3.1 Une liberté de choix connue et mieux perçue
- 3.2 Une reprise des sollicitations commerciales
- 3.3 Recours croissant aux comparateurs d'offres

¹ En 2019, le baromètre énergie-info a été mené par téléphone et par voie électronique. Dans les graphiques, les résultats 2019 de l'étude en ligne sont symbolisés par le pictogramme .

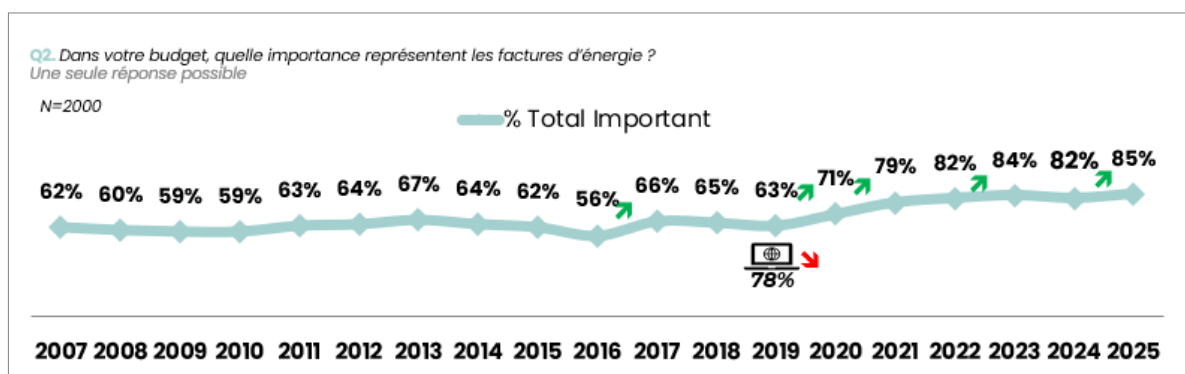
1 La précarité énergétique reste un enjeu majeur et s'accroît

1.1 La consommation d'énergie est un sujet de préoccupation central

Après une préoccupation en forte progression entre 2019 et 2022, l'inquiétude avait légèrement diminué entre 2023 et 2024. Elle se stabilise désormais : 87 % des foyers considèrent encore leur consommation d'énergie comme un sujet « assez ou très important ».



85 % des foyers estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante de leur budget, soit le niveau le plus élevé depuis 2007.



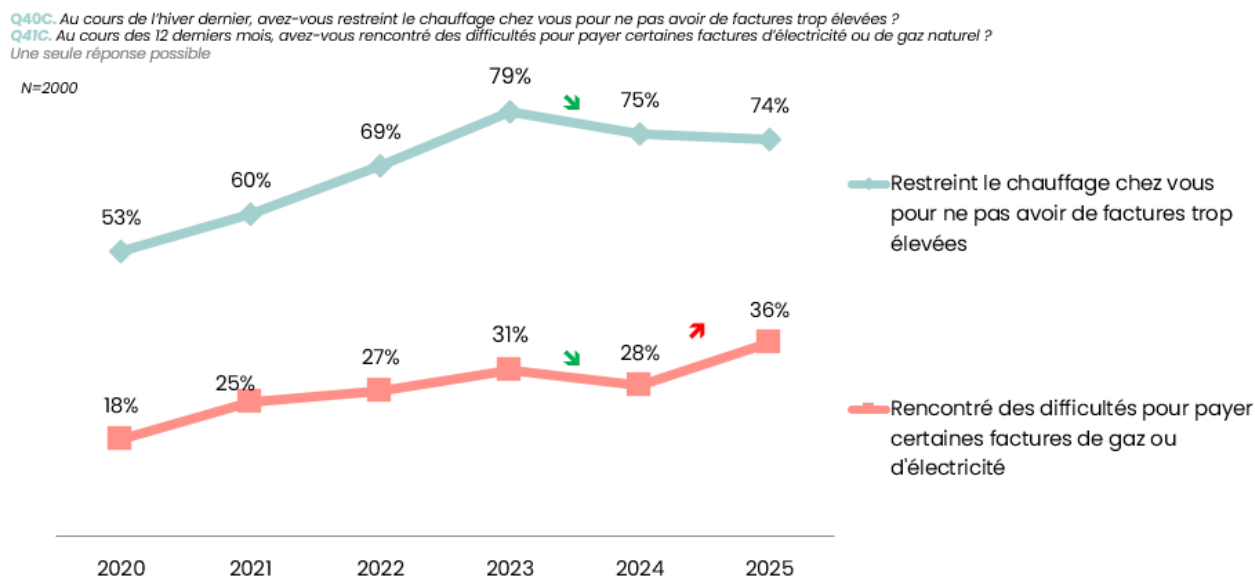
1.2 Des factures en hausse, à cause d'une hausse des prix ou des abonnements

59 % des foyers déclarent avoir constaté une hausse de leurs factures d'électricité, qu'ils attribuent à la fois à l'augmentation des prix (62 %) et au coût de l'abonnement (51 %). Les utilisateurs de gaz rapportent les mêmes évolutions sur leurs factures.

1.3 Des difficultés de paiement de plus en plus nombreuses

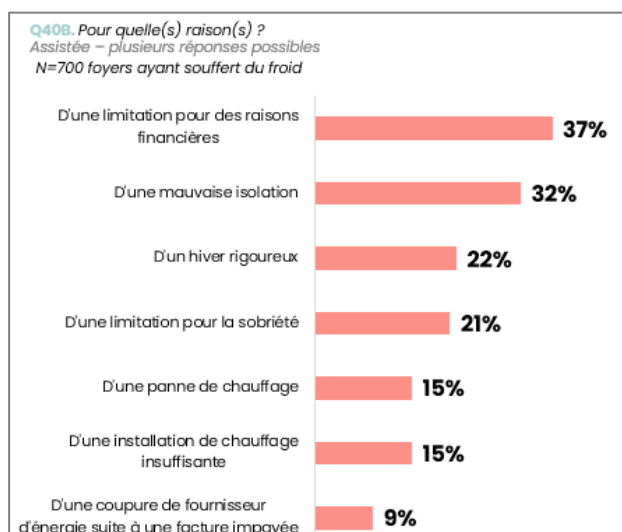
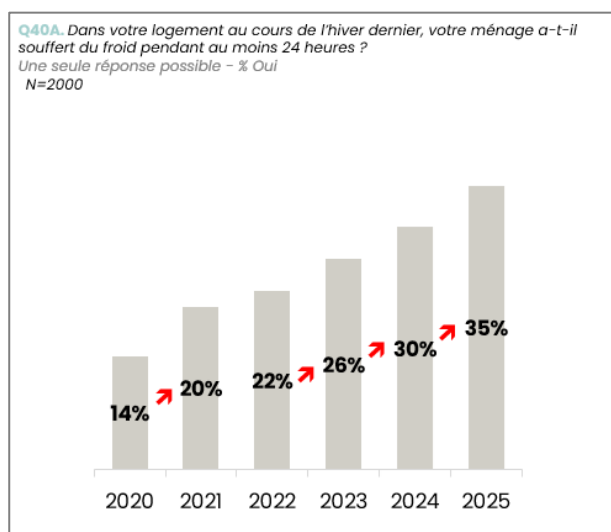
La précarité énergétique atteint un seuil préoccupant : 36 % des foyers déclarent avoir rencontré des difficultés de paiement, soit le niveau le plus haut jamais enregistré.

La restriction du chauffage pour raison financière concerne toujours 74 % des foyers.



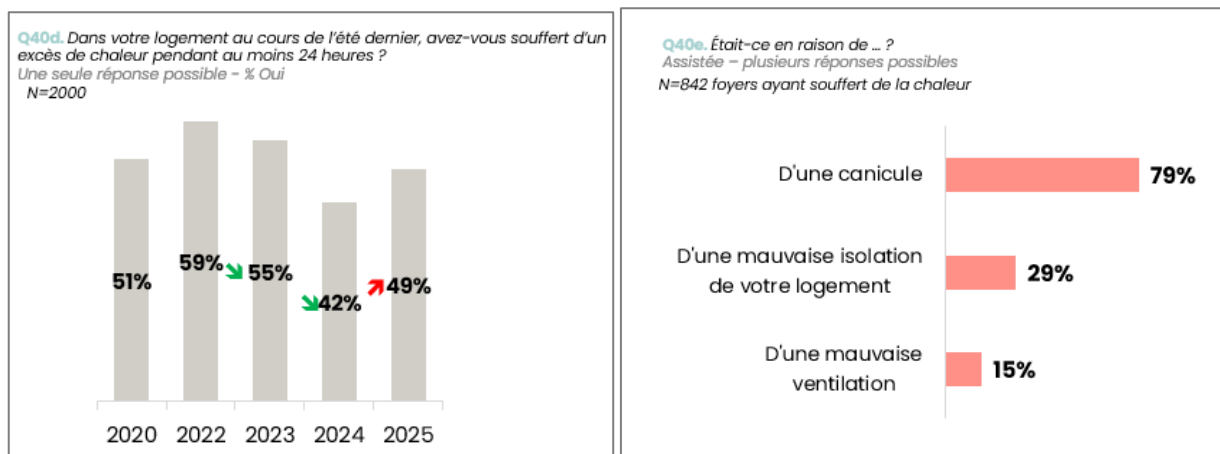
1.4 Progression continue de la part des ménages souffrant du froid et de la chaleur

La proportion de foyers déclarant avoir souffert du froid* continue d'augmenter ; elle est passée de 14 % en 2020 à 35 % en 2025. Les principales raisons invoquées restent financières et/ou liées à une mauvaise isolation.



*pendant au moins 24h dans leur logement

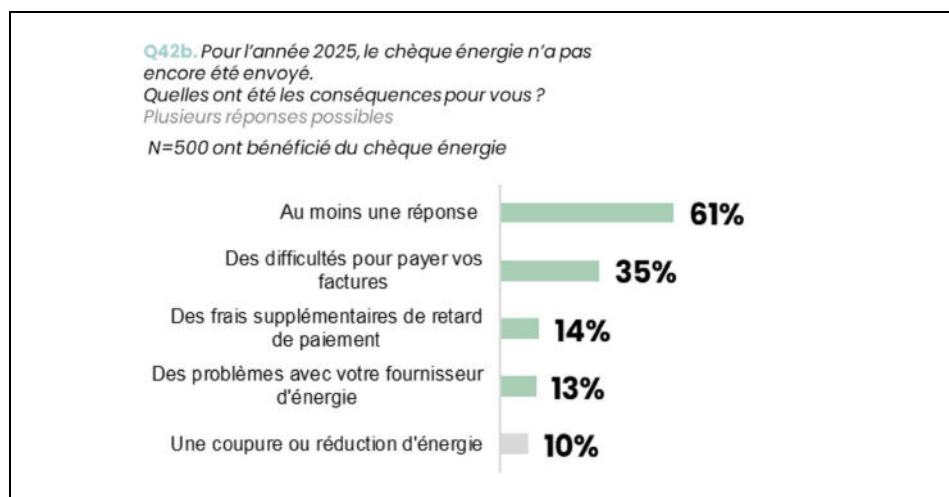
Parallèlement, l'été 2025, plus chaud qu'en 2024, a entraîné davantage d'inconfort lié à la chaleur dans les logements : 49 % des foyers disent avoir souffert d'un excès de chaleur*.



Au total, 23 % des ménages déclarent avoir souffert à la fois du froid l'hiver dernier et de la chaleur cet été*, en hausse de 6 points en un an.

1.5 Le chèque énergie est utile, mais distribué trop tardivement cette année

Un quart des foyers déclare avoir bénéficié du chèque énergie en 2024 ou en être bénéficiaire en 2025. Son envoi plus tardif a généré des difficultés pour 6 foyers sur 10 : une difficulté de paiement pour 35 % d'entre eux, mais également des coupures ou des réductions d'énergie pour 10 %.



Les bénéficiaires du chèque énergie sont plus touchés par les aléas météorologiques que le reste de la population : 59 % disent avoir souffert du froid* l'hiver dernier (+10 points entre 2024 et 2025) et 64 % d'un excès de chaleur* l'été dernier (+12 points entre 2024 et 2025).

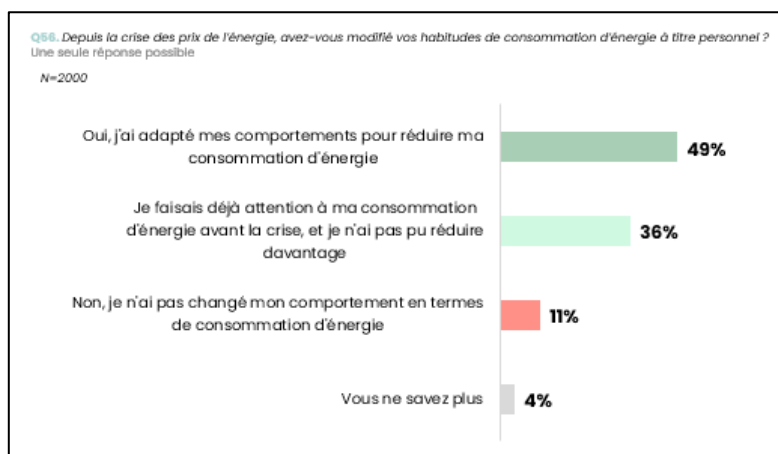
*pendant au moins 24h dans leur logement

2. Une adaptation limitée des comportements face à la transition énergétique

Si la sobriété énergétique paraît désormais bien ancrée dans les pratiques des ménages, les efforts marquent le pas, tandis que les motivations écologiques reculent au profit des motivations financières.

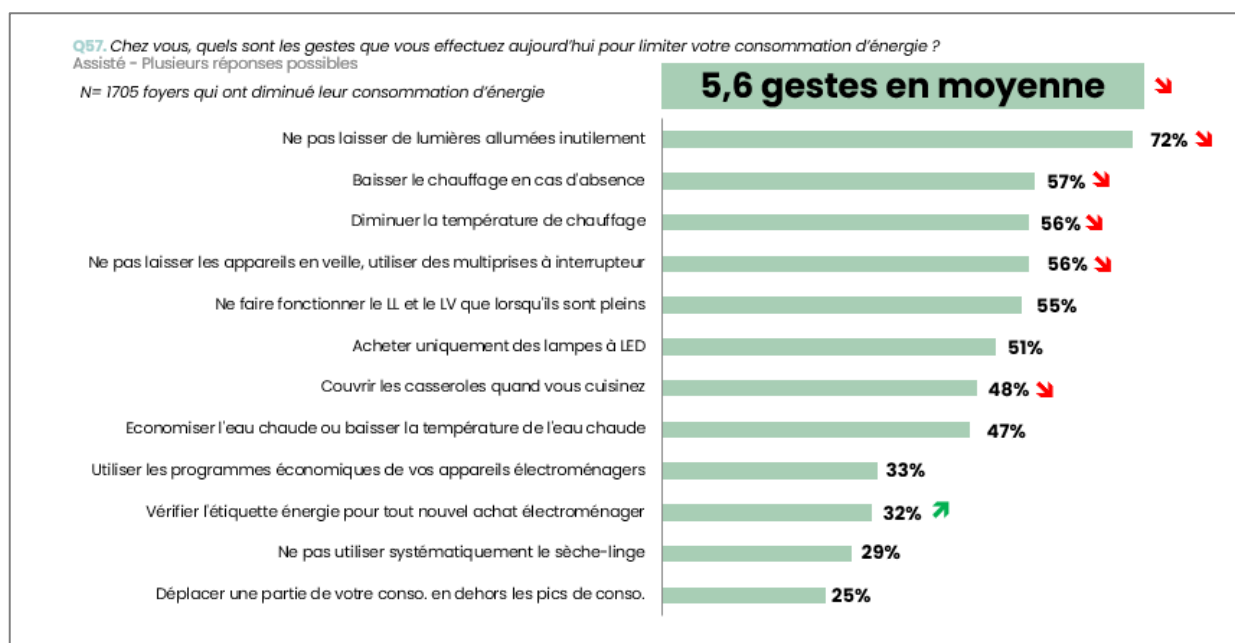
2.1 Des gestes de sobriété pour des motivations financières

Pour baisser leur consommation d'énergie, 85 % des foyers déclarent avoir changé leur comportement depuis la crise énergétique ou estiment qu'ils faisaient déjà le maximum dans cet objectif.



Les motivations écologiques à ces comportements ne concernent que 34 % des foyers ayant diminué leur consommation. Les raisons financières dominent, avec 87 %.

Les gestes concrets semblent un peu moins nombreux : en 2025, les ménages déclarent en moyenne 5,6 gestes de réduction, contre 6 en 2024. La vigilance diminue notamment sur la température de chauffage et la mise en veille des appareils. Deux hypothèses peuvent ici être émises : soit ces comportements sont désormais acquis et ne sont plus considérés comme de véritables gestes de sobriété énergétique ; soit l'attention portée à la réduction de la consommation d'énergie diminue.



2.2 Des offres d'énergie verte connues mais dont le prix est un frein à la souscription

La notoriété de l'électricité verte est plus forte que celle du gaz vert (77 % contre 48 %), mais recule légèrement (−3 points en un an).

Si l'attrait pour les offres d'électricité verte et de gaz vert reste élevé (respectivement 60 % et 58%), seuls 20 % des ménages sont prêts à souscrire ces offres si elles sont plus chères.

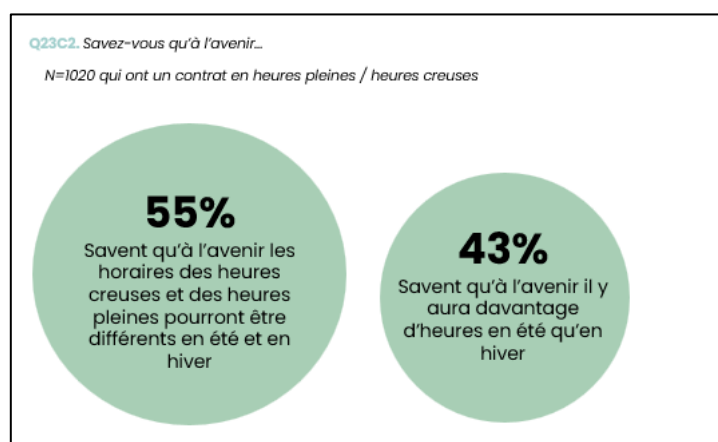
Le label Vertvolt de l'ADEME gagne en visibilité et est désormais connu par 15 % de ménages (+5 points par rapport à 2024).

2.3 L'option heures pleines / heures creuses est intégrée mais maîtrisée de façon inégale, surtout chez les jeunes

51 % des foyers disent avoir adopté l'option tarifaire heures pleines / heures creuses, un niveau stable par rapport à 2024. Cependant, 14 % des ménages concernés ne connaissent pas les horaires exacts de leurs heures creuses ; un manque d'information qui touche davantage les moins de 35 ans (19 %) que les 55 ans et plus (9 %).

Les changements d'horaires des heures pleines / heures creuses, prévus à partir de novembre 2026*, possiblement différents en été et en hiver, restent pour l'instant méconnus des foyers concernés*.

**Enquête réalisée en septembre 2025*



Comme en 2024, 7 foyers sur 10 utilisant cette option tarifaire lancent leur machine à laver en heures creuses pour réduire leur consommation, et 54 % ont mis en place un déclenchement automatique de leur ballon d'eau chaude, mais seuls 28 % adaptent leur chauffage à ces périodes, alors qu'il s'agit d'un poste majeur de consommation.

3. Des pratiques commerciales à améliorer

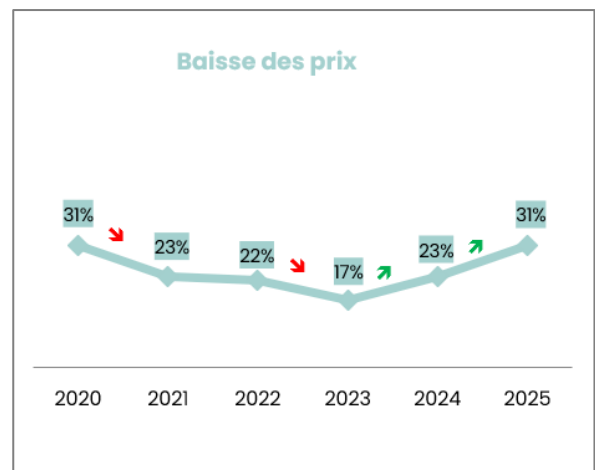
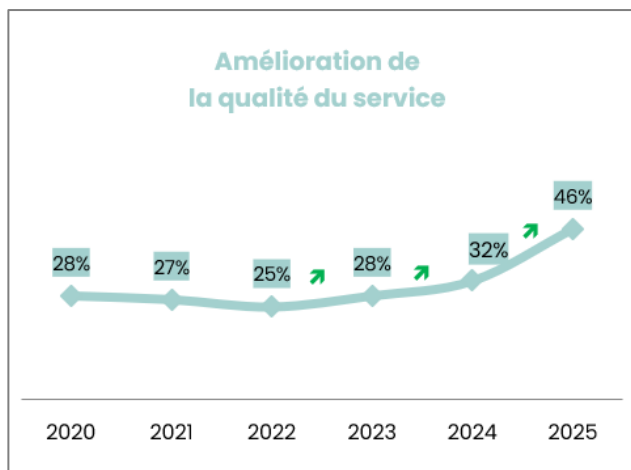
Les consommateurs connaissent leurs droits et perçoivent positivement l'ouverture à la concurrence, même si certaines idées reçues persistent et que les sollicitations commerciales suscitent des réactions contrastées.

3.1 Une liberté de choix connue et mieux perçue

Depuis 2019, la possibilité de changer de fournisseur d'énergie est connue de 9 consommateurs sur 10, pour le gaz naturel comme pour l'électricité.

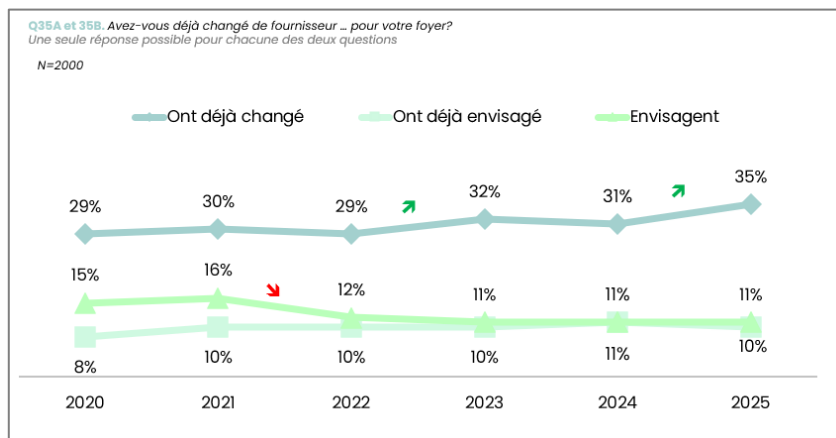
7 ménages sur 10 estiment être suffisamment informés sur l'ouverture à la concurrence. Le nombre de foyers s'étant informés sur la possibilité de changer de fournisseur progresse de 4 points entre 2024 et 2025 (40 %).

85% des ménages jugent positivement la possibilité de choisir son fournisseur. Les ménages sont majoritaires cette année à avoir le sentiment que l'ouverture du marché améliore la qualité de service des fournisseurs (46 %). La perception de son effet sur les prix est mitigée : maintenant que la crise des prix est passée, 31 % estiment que la concurrence permet de faire baisser les prix, mais 33 % pensent le contraire !



La part des ménages déclarant connaître les démarches pour changer de fournisseur d'énergie se maintient. La connaissance des conditions de changement recule légèrement : 20 % pensent à tort devoir changer de compteur (contre 14 % en 2024) et 25 % pensent risquer des coupures (contre 18 % en 2024). Un quart des foyers pense toujours, à tort également, que ce changement engendre des frais, malgré la perception générale que les démarches sont simples (77 %).

33 % des ménages déclarent avoir déjà changé de fournisseur pour leur contrat d'électricité (+3 points) et 39 % pour le gaz (+5 points). Le prix est le facteur déterminant du changement (38 %) même si la proposition de services plus avantageux progresse cette année (de 9 % en 2024 à 16 % en 2025).



3.2 Une reprise des sollicitations commerciales

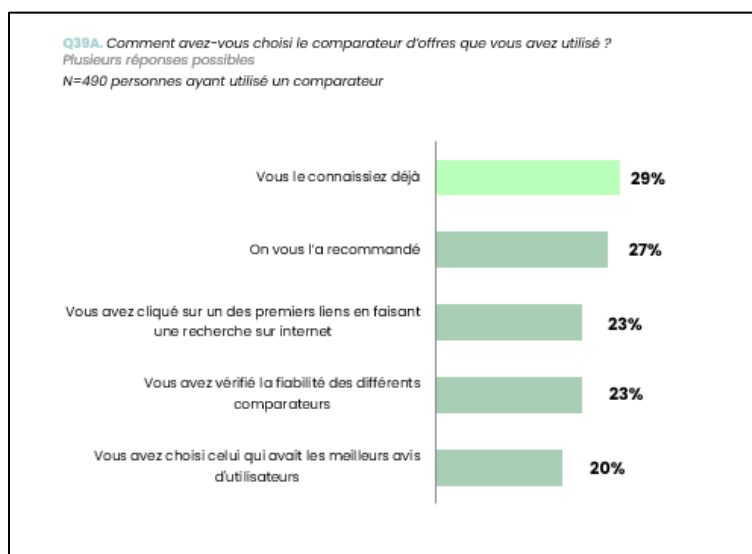
En 2025, 44 % des foyers déclarent avoir été démarchés pour souscrire une offre de fourniture d'énergie (contre 41 % en 2024). Ce démarchage provient de leur fournisseur (32 % des cas de démarchage) ou d'un fournisseur concurrent (dans 72 % des cas).

Le démarchage a lieu le plus souvent par téléphone (54 %), mais également par internet (37 %), à domicile (19 %) ou par courrier (15 %). Parmi les ménages démarchés par téléphone ou à domicile, l'échange a été jugé insatisfaisant par la moitié d'entre eux,

3.3 Recours croissant aux comparateurs d'offres

Plus de la moitié des consommateurs ayant changé de fournisseur a utilisé un comparateur.

Le choix du comparateur d'offres repose d'abord sur la notoriété et la recommandation.



51 % des consommateurs savent que les comparateurs peuvent être rémunérés par les fournisseurs.

