

Communiqué de presse
28 octobre 2025

BAROMETRE ENERGIE-INFO 2025 : DES DEPENSES D'ENERGIE AU CŒUR DES PREOCCUPATIONS DES CONSOMMATEURS

Le médiateur national de l'énergie publie aujourd'hui les résultats de son baromètre annuel, enquête réalisée en septembre 2025 par l'institut BECOMING auprès de 2 000 foyers en France métropolitaine. Trois constats majeurs se dégagent : la précarité énergétique progresse, les comportements face à la transition énergétique restent principalement dictés par des considérations financières, l'information des consommateurs sur les liens financiers existant entre les comparateurs d'offres d'énergies et les fournisseurs manquent de transparence.

La précarité énergétique en progression

A l'approche de la trêve hivernale qui débutera le 1^{er} novembre, la situation des ménages face à leurs factures d'énergie reste préoccupante :

- **85 %** des ménages estiment que leurs factures représentent une **part importante de leur budget**, ce chiffre est le plus élevé depuis 2007 ;
- **36 %** des ménages déclarent rencontrer des **difficultés pour payer leurs factures** de gaz ou d'électricité (contre 28 % en 2024) ;
- **35 %** des ménages déclarent avoir **souffert du froid** au moins 24h dans leur logement l'hiver dernier ; ce chiffre est en hausse, il était de 30 % en 2024 et de 14 % en 2020.

Les bénéficiaires du chèque énergie sont davantage touchés : **59 %** déclarent avoir souffert du froid, une proportion bien plus élevée que sur l'ensemble des ménages (35%). Le décalage du versement du chèque énergie 2025 en novembre au lieu d'avril a aggravé leur situation : **35 %** déclarent qu'il a généré des difficultés de paiement, **14 %** des frais supplémentaires et **13 %** des problèmes avec leur fournisseur d'énergie.

Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie, **Olivier Challan Belval**, réitère son appel à interdire les coupures d'électricité en cas d'impayés et d'instaurer un **droit à une alimentation minimale en électricité**, garantissant une puissance minimale de fourniture tout au long de l'année.

Des gestes limités en faveur de la transition écologique

85 % des ménages déclarent **adapter leurs comportements pour réduire leur consommation d'énergie**, mais leur motivation reste essentiellement financière :

- **87 %** des ménages le font pour **réduire leurs factures** et **34 %** invoquent une **motivation environnementale** ;
- En moyenne, **5,6 gestes d'économie d'énergie** sont pratiqués par foyer (contre 6 en 2024).

Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'il existe un geste possible pour réduire la consommation d'électricité aux heures de pointe et ainsi éviter des tensions sur le réseau et la mise en route de moyens de production polluants, qui est de souscrire un **contrat « heures pleines/heures creuses »** et de déplacer une partie de sa consommation en heures creuses.

- **Un foyer sur deux** déclare y avoir souscrit ;
- **Si 70 %** déclarent utiliser leurs machines à laver pendant les heures creuses et **54 %** avoir mis en place un déclenchement automatiquement de leur ballon d'eau chaude, seuls **28 %** déclarent adapter leur chauffage à ces périodes, alors qu'il s'agit pourtant du principal poste de consommation d'électricité dans les logements ;
- **14 %** des foyers interrogés déclarent ignorer les horaires de leurs heures creuses ; ce déficit d'information est particulièrement marqué chez les plus jeunes (19% parmi les moins de 35 ans et 9% parmi les plus de 55 ans).

Ces données révèlent une sobriété davantage subie que pleinement choisie.

Des pratiques commerciales à améliorer

Alors que la possibilité de **changer de fournisseur d'énergie** est perçue positivement par **85 %** des personnes interrogées et que 56% des foyers ont déjà changé de fournisseur ou envisagent de le faire, **l'utilisation des comparateurs d'offres de fourniture d'énergie** progresse de 6 points (**55 %** en 2025 contre 49 % en 2024). Pourtant, seuls **51 %** de leurs utilisateurs savent que ces sites peuvent être rémunérés par les fournisseurs, ce qui pose un problème de transparence de l'information, qui a déjà été signalé à plusieurs reprises par le médiateur national de l'énergie.

En matière de **démarchage commercial**, **44 %** des foyers déclarent avoir été sollicités pour souscrire un contrat de fourniture d'énergie en 2025 (41 % en 2024) par téléphone (54%), internet (37%), à domicile (19 %) ou par courrier (15 %). Une personne sur deux démarchée par téléphone ou à domicile se déclare satisfaite de la manière dont s'est déroulé l'échange avec le commercial, en hausse par rapport à 2024 (39%)

Le médiateur national de l'énergie salue les avancées législatives récentes, avec l'interdiction du démarchage téléphonique sans consentement préalable, instaurée par la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 relative à la lutte contre les fraudes aux aides publique qui entrera en vigueur le 11 août 2026.

Il appelle à un renforcement législatif pour mieux encadrer l'activité des comparateurs privés et améliorer l'information des consommateurs.

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'informer les consommateurs d'énergie et de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

Le service d'information du médiateur, est accessible par internet sur energie-info.fr et par téléphone au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits).