

ÉTUDE CONSOMMATEURS SUR « L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ET LA FACTURATION DANS LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE - CLARTÉ ET COMPARABILITÉ AMÉLIORÉES »

Résumé opérationnel

27 juin 2018

1) Objectifs, portée et tâches principales de l'étude

Le 30 novembre 2016, la Commission européenne (CE) a présenté le paquet législatif de l'Union de l'énergie intitulé « Une énergie propre pour tous les Européens ». L'un des principaux objectifs de ce paquet est de fournir une offre équitable aux consommateurs. En fournissant une offre équitable aux consommateurs, la CE veut faire en sorte que chaque Européen ait davantage la possibilité de s'engager dans le marché de l'énergie et puisse davantage avoir le contrôle de ses frais d'énergie. Un élément essentiel de cet objectif est que les consommateurs puissent faire confiance aux politiques et services dans le secteur de l'énergie.

En novembre 2016, Ipsos, London Economics et Deloitte ont été chargés de mener une étude consommateurs sur l'information précontractuelle et la facturation dans le marché de l'énergie en vue :

- D'examiner les possibilités d'**exigences minimales** et les **options de standardisation de l'information précontractuelle (offres) et des factures** susceptibles d'améliorer la clarté, la comparabilité et la transparence des conditions contractuelles, des prix de l'énergie et des informations de consommation.
- De mettre en avant de **meilleures alternatives de présentation de facture** permettant d'afficher de façon bien visible des éléments d'information essentiels, en identifiant et en testant, par le biais d'expériences comportementales, différentes présentations de facture contribuant à améliorer la clarté et la comparabilité.
- D'examiner si des **frais de sortie** et leur interaction avec des biais comportementaux découragent les consommateurs d'énergie à changer de fournisseur, et dans quelle mesure ceux-ci jouent un rôle dans leurs décisions.
- D'examiner les problèmes potentiels rencontrés avec des outils de comparaison des prix (**OCP**) **dans le secteur de l'énergie**, d'identifier des systèmes de vérification (indépendants) lorsqu'ils existent et de formuler des recommandations en matière d'exigences de certification garantissant un niveau élevé de transparence et de qualité des informations fournies.

Plusieurs tâches ont été exécutées entre décembre 2016 et mars 2018 :

- Une analyse générale des politiques et pratiques nationales liées à l'information précontractuelle, à la facturation, aux exigences en matière de changement de fournisseur et de frais de sortie, et aux systèmes de certification pour les OCP dans le secteur de l'énergie.
- Une analyse d'un échantillon de factures d'énergie en vue d'évaluer les éléments habituellement inclus dans les factures et de vérifier si l'information sur le mix énergétique, le changement de fournisseur et les frais de sortie, est clairement présentée.
- Un inventaire du nombre d'OCP dans le secteur de l'énergie existant à travers l'UE28, l'Islande et la Norvège, et un examen approfondi d'un échantillon de 85 OCP.
- Des consultations avec des parties prenantes nationales (p. ex. régulateurs de l'énergie et gestionnaires d'OCP).

- Une étude consommateurs à travers les 28 États membres de l'UE, la Norvège et l'Islande, ciblant les consommateurs d'énergie.¹ Au total, 20.244 entretiens ont été menés par le biais d'une méthodologie en ligne.²
- Une expérience comportementale en ligne, menée conjointement avec l'étude consommateurs, en France, en Allemagne, en Grèce, aux Pays-Bas, en Pologne, en Roumanie, en Slovénie, en Espagne, en Suède et au Royaume-Uni, ainsi qu'une expérience en laboratoire et des groupes de discussion en Allemagne et en Slovénie. Au total, 10.134 personnes interrogées ont participé à l'expérience en ligne et 240 à l'expérience en laboratoire et aux groupes de discussion.

2) Comparabilité des offres d'énergie

La directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs oblige les fournisseurs d'énergie à fournir aux consommateurs une information précontractuelle claire et compréhensible. Malgré le fait que la directive soit transposée dans la plupart des États membres et que des exigences réglementaires encore plus strictes soient en place dans certains pays, les consommateurs rencontrent des difficultés pour comparer les offres de gaz et d'électricité.

- À travers l'UE28, 46% des consommateurs d'énergie interrogés ont cherché ou reçu des offres de fournisseurs d'énergie au cours des 12 mois précédant l'entretien ; ce pourcentage a montré une importante variation entre les pays – de 8% en Islande, 14% au Luxembourg et en Lituanie à 63% au Portugal.
- 38% des personnes interrogées qui avaient cherché ou reçu des offres d'énergie ont répondu qu'il avait été **très difficile ou assez difficile de comparer les principales caractéristiques de l'offre** et 41% ont affirmé la même chose concernant les **conditions de résiliation du contrat**. Les modalités de paiement, la durée du contrat et le prix total de l'offre ont été considérés comme faciles à comparer.
- La majeure partie (48%) des personnes interrogées qui avaient changé de fournisseur au cours des 12 derniers mois avaient trouvé des offres alternatives via un OCP. Le démarchage et les autres canaux de vente intrusifs demeurent importants dans certains pays (tels que l'Italie et le Portugal).
- **Les personnes interrogées qui avaient utilisé des OCP pour chercher des offres alternatives étaient le plus enclins à répondre qu'il avait été facile de comparer les offres d'énergie**, tandis que les personnes interrogées qui avaient reçu des offres via démarchage ou d'autres canaux de vente intrusifs étaient moins enclins à qualifier la comparaison de facile (p.ex., 41% des personnes interrogées qui avaient utilisé un OCP pour trouver des offres alternatives ont répondu qu'il avait été « très facile » de comparer la durée contractuelle des offres, contre seulement 23% des personnes interrogées qui avaient reçu des offres via un appel téléphonique d'un vendeur).
- Suite à la présentation de différentes **options susceptibles d'être mises en place afin d'améliorer la comparabilité des offres**, une légère préférence a été observée quant à la **présentation uniformisée du prix total des offres et de ses principales caractéristiques**. Dans les groupes de discussion menés en Allemagne et en Slovénie, les participants ont souligné que les fournisseurs d'énergie devraient présenter les offres d'une manière standardisée, en suivant la même structure et en énumérant les mêmes caractéristiques, de préférence sous forme de tableau. De plus, les consommateurs qui ont moins d'expérience dans le numérique affichaient une préférence pour que les OCP utilisent un langage standardisé pour toutes les questions relatives aux factures énergétiques.

3) Les OCP dans le marché de l'énergie

Dans son document de travail des services de la Commission évaluant le cadre de l'UE pour les relevés et la facturation relatifs à la consommation d'énergie³, la CE a fait remarquer qu'au moment de la rédaction des deuxième et troisième paquets énergie, les factures et l'information précontractuelle formaient la base de la comparabilité pour les consommateurs. Toutefois, depuis, l'utilisation d'OCP a considérablement augmenté dans toute l'UE.

¹ Consommateur d'énergie : consommateurs (conjointement) responsables du paiement des factures d'énergie au sein de leur ménage. Remarque : les consommateurs qui n'ont pas reçu de factures d'énergie parce que les frais d'énergie sont inclus dans la location, p. ex., ont été exclus.

² À Chypre, l'étude a été menée via la méthode des entretiens téléphoniques assistés par ordinateur (CATI).

³ Disponible via : https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/mdi_impact_assessment_main_report_for_publication.pdf.

- Les consommateurs de 26 des 30 pays couverts par cette étude ont accès à au moins un OCP en vue de comparer les offres d'électricité et/ou de gaz. Les consommateurs ne semblent pas avoir accès à un OCP pour comparer les offres d'énergie en Bulgarie, à Chypre, en Hongrie et à Malte. En moyenne, cinq OCP de l'énergie ont été trouvés par pays ; le nombre le plus élevé d'OCP comparant les offres d'énergie a été observé aux Pays-Bas (25 OCP).
- Dans 17 pays, les consommateurs ont accès à un **OCP public** (c.-à-d. détenu et géré par le régulateur d'énergie national, un médiateur ou une organisation de consommateurs). En général, les OCP publics représentent seulement 11% du nombre total d'OCP identifiés dans cette étude. Parmi les **OCP privés** (164), le nombre d'**OCP certifiés** (18) est bien moins élevé que celui d'OCP non certifiés (146). On trouve des OCP certifiés en Belgique, en Irlande et au Royaume-Uni.
- À travers l'UE28, **37% des personnes interrogées ont utilisé un OCP de l'énergie une fois ou plus au cours des 12 derniers mois**. Dans des pays tels que la Belgique, l'Allemagne et le Royaume-Uni, environ une personne interrogée sur deux a utilisé des OCP de l'énergie au cours des 12 mois ; cette proportion baisse à moins d'un sur quatre dans des pays tels que le Luxembourg, la Lituanie, le Danemark et la France.

Étant donné que les OCP jouent un rôle essentiel, il importe que les consommateurs reçoivent des informations claires et indépendantes via ces outils. Par conséquent, quel que soit le gestionnaire de l'OCP, il convient de veiller à ce que les informations transmises aux consommateurs soient impartiales, actuelles et précises, et qu'elles soient fournies gratuitement et de la manière la plus conviviale possible. La Commission a inclus dans la nouvelle proposition de directive « Électricité »⁴ des dispositions relatives aux OCP afin de garantir que tous les consommateurs de l'UE aient un accès gratuit à au moins un OCP certifié satisfaisant des critères de certification déterminés.

- Un échantillon de 85 OCP a été analysé, et **un faible niveau de transparence du modèle d'affaires** a été observé dans plus de la moitié de ces OCP ; par exemple, des informations sur la couverture du marché ont été trouvées dans 43 OCP et seulement 23 OCP affichaient des informations sur la fréquence d'actualisation des offres.
- Le nombre le plus élevé d'OCP d'énergie a été observé aux **Pays-Bas** (25 OCP) ; ce pays a toutefois l'une des proportions les plus élevées (26%) de participants à l'étude ayant répondu qu'ils n'avaient pas utilisé d'OCP au cours des 12 derniers mois **parce qu'ils ne leur font pas confiance et pensent qu'ils ne sont pas indépendants et impartiaux**. Une proportion similaire (entre 25 et 28%) a été observée en **France, en République tchèque et en Allemagne**.
- Parmi les **utilisateurs d'OCP** dans l'étude consommateurs, 74% étaient au moins **plutôt satisfaits de la précision de l'OCP et de la facilité de comparaison des offres**, et 79% ont affirmé la même chose à propos du nombre de fournisseurs et d'offres comparés. Seulement une personne interrogée sur quatre a toutefois affirmé être *très satisfaite* de ces aspects.
- 59% des personnes interrogées étaient d'accord pour dire qu'ils auraient **nettement plus confiance dans les OCP si l'on pouvait garantir que toutes les informations sur les prix étaient précises et mises à jour**. Les consommateurs ont également signalé qu'ils apprécieraient l'**utilisation d'un langage clair et compréhensible et la convivialité**. Cependant, seulement 34% des personnes interrogées ont répondu qu'une accréditation par le régulateur d'énergie national ou un organe indépendant les inciterait à faire davantage confiance à un OCP.
- Diverses études démontrent que les OCP accrédités assurent une meilleure qualité d'information (p. ex. convivialité, clarté du prix et compréhension des consommateurs). Cette étude a identifié trois programmes d'accréditation d'OCP (en Belgique, en Irlande et au Royaume-Uni). Le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (Council of European Energy Regulators ou CEER) a formulé des 'Guidelines of Good Practice on Price Comparison Tools'. Bien que les personnes interrogées étaient peu enclines à affirmer que l'accréditation les inciterait à faire davantage confiance aux OCP, elles attachaient une grande importance aux exigences de certification fixées dans chacun des programmes et directives susmentionnés.

⁴ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité (refonte). COM/2016/0864 final/2 - 2016/0380 (COD)

4) Frais de changement de fournisseur et de sortie

Selon l'étude d'impact accompagnant la proposition de directive Électricité révisée, les « frais relatifs au changement de fournisseur tels que les coûts liés à la résiliation du contrat, continuent de constituer un obstacle financier important à l'engagement du consommateur ».

- À travers l'UE28, 14% des personnes interrogées ont changé de fournisseur de gaz et/ou d'électricité au cours des 12 derniers mois. Les taux de changement les plus élevés ont été observés en Allemagne, en Finlande, en Belgique et au Royaume-Uni (entre 20% et 28%) ; inversement, en Bulgarie et en Lituanie, moins de 1 personne interrogée sur 20 avait changé de fournisseur au cours des 12 derniers mois.
- **Une faible connaissance des frais de sortie a été observée à travers les pays**, y compris pour les personnes interrogées ayant changé de fournisseur au cours des 12 derniers mois. Parmi ces dernières, 30% « ne savaient pas » si des frais de sortie ou de résiliation du contrat leur auraient été imputés s'ils avaient changé de fournisseur au moment de l'étude.
- Selon les **États membres**, il existe une **importante variation dans la présence de frais de sortie et de résiliation**. Au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Grèce, entre 25% et 28% des personnes interrogées ont affirmé que des frais de sortie ou de résiliation du contrat leur auraient été imputés s'ils avaient changé de fournisseur au moment de l'étude.
- Bien que les personnes interrogées ne sachent pas réellement si des frais de sortie ou de résiliation s'appliquent, ces frais jouent un rôle dans la prise de décision des consommateurs. Interrogées sur les facteurs qui influenceraient leur choix concernant un fournisseur alternatif, 52% des personnes interrogées dans l'UE28 ont répondu qu'il serait **très important que le fournisseur n'applique pas de frais de sortie ou de résiliation**. Concernant la décision de changer de fournisseur, l'absence de frais de sortie ou de résiliation était considérée comme aussi importante que la qualité des services offerts par le fournisseur, et comme plus importante que l'engagement écologique du fournisseur.
- Les participants à l'expérience comportementale étaient statistiquement nettement plus enclins à changer de fournisseur s'ils réalisaient des économies mensuelles par rapport à leur offre initiale, et étaient statistiquement nettement plus enclins à indiquer qu'ils étaient prêts à changer de fournisseur si les frais de sortie étaient peu élevés. Selon les résultats de l'**expérience comportementale menée, les consommateurs peuvent être dissuadés de changer de fournisseur s'ils doivent payer des frais de sortie, même s'ils peuvent réaliser des économies supérieures aux frais de sortie en changeant**. Ce résultat a également été confirmé par l'étude sur les consommateurs, où 35% des personnes interrogées ayant répondu qu'elles devraient payer des frais de sortie ou de résiliation, ont expliqué qu'elles ne changeraient pas de fournisseur avant la fin de leur contrat.
- Les consommateurs semblent **être davantage prêts à changer de fournisseur s'ils reçoivent des informations claires sur les avantages d'un changement**, même en cas de niveaux élevés de frais de sortie ou d'économies mensuelles moins importantes. 63% des participants à l'expérience comportementale ayant été informés des avantages d'un changement de fournisseur ont indiqué qu'ils changeraient, contre seulement 55% des participants qui n'ont pas été informés des avantages (statistiquement significatif à 99%).

5) Facturation de l'énergie

La proposition de directive Électricité révisée⁵ contient une annexe spécifique (Annexe II) sur les exigences minimales en matière de facturation et de données de facturation. Les factures d'énergie peuvent permettre aux consommateurs d'évaluer leur consommation énergétique et d'opérer des choix susceptibles d'avoir un effet sur leur budget et l'environnement.

⁵ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité (refonte). COM/2016/0864 final/2 - 2016/0380 (COD)

Caractéristiques d'une facture

- Dans la moitié des pays sondés, la **facturation mensuelle** est privilégiée. En France, en Autriche, aux Pays-Bas, en République tchèque et en Allemagne, la majorité des consommateurs d'énergie interrogés recevaient leur facture d'énergie seulement une fois par an (de 39% en France à 72% en Allemagne).
- 46% des personnes interrogées recevaient (seulement) une facture d'énergie papier et 48% recevaient une facture électronique ou e-facture (par e-mail ou en ligne par le biais du site web du fournisseur) ; 6% recevaient à la fois une facture papier et une e-facture. Les **factures envoyées par e-mail** étaient les plus courantes en Estonie (75%), aux Pays-Bas et au Portugal (tous deux 60%), en Lettonie (58%) et en Belgique (54%). Un britannique sur deux gérait ses factures d'énergie **en ligne via le site web du fournisseur**.
- **Le prélèvement automatique de factures** était la principale méthode de paiement dans la moitié des pays sondés ; c'est le cas dans 12 pays de l'UE15, mais seulement dans 2 pays de l'UE13.

Compréhension de la facture

- 34% des personnes interrogées dans l'UE28 ont répondu qu'ils avaient généralement besoin d'une ou deux minutes pour examiner leur facture d'énergie et 33% passaient généralement plus de deux minutes à examiner leur facture. Dans la plupart des pays, une part importante des personnes interrogées n'examinaient pas leur facture d'énergie ou ne passaient que quelques secondes à l'examiner ; au Luxembourg et en Islande, cette proportion est supérieure à 50%.
- La **principale raison pour laquelle les consommateurs ne passaient pas plus de temps à examiner leur facture d'énergie** était que seul le montant de la facture leur importait (48%) ou qu'ils faisaient usage du prélèvement automatique pour payer leur facture (30%). Il convient toutefois d'ajouter que 14% des personnes interrogées n'examinaient pas leur facture d'énergie parce que cela leur était trop difficile et que 8% ont affirmé qu'ils ne parvenaient pas à trouver l'information dont ils avaient besoin. Ces dernières raisons ont été plus souvent mentionnées par les consommateurs se trouvant dans une situation financière plus précaire.
- Dans l'UE28, 17% des personnes interrogées étaient *entièrement d'accord*, et 42% étaient *assez d'accord* pour dire que les **factures d'énergie étaient claires et faciles à comprendre** ; 37% avaient tendance à ne pas être d'accord avec cette affirmation. Des résultats similaires ont été observés pour les affirmations indiquant qu'il était facile de trouver des informations sur les factures d'énergie, et que les factures d'énergie utilisaient un langage clair et sans équivoque. Aucune différence n'a été observée entre les personnes interrogées selon que la facture porte sur la consommation de gaz, d'électricité ou sur des produits énergétiques liés. Les personnes interrogées en **Finlande, Allemagne et Estonie** ont évalué positivement leur facture énergétique tandis que les personnes interrogées en **Espagne, Grèce, Italie et Islande** ont donné une opinion plus négative.
- L'expérience comportementale a montré que les participants étaient nettement plus enclins à rapporter que la facture établie selon les '**meilleures pratiques**' (**avec une présentation simple, l'encadrement des informations essentielles et un tableau d'aide à la comparaison sur la première page**) était facile à comprendre par rapport à la facture établie selon les 'pratiques de marché actuelles' (basée sur des exemples de factures trouvés dans la revue documentaire). L'évaluation subjective plus élevée des meilleures pratiques se reflétait également dans les scores de compréhension objective des participants. La facture établie selon les 'meilleures pratiques' était structurée de telle sorte à aider les participants à comprendre les éléments de la facture et à trouver plus facilement des informations en présentant les informations de manière claire par l'intermédiaire d'un 'tableau d'aide à la comparaison' informant les consommateurs sur la comparabilité des offres énergétiques ou leur consommation d'énergie.
- Parmi les différentes options proposées pour améliorer la clarté des factures d'énergie, les consommateurs considèrent l'option selon laquelle tous les fournisseurs reprendraient les informations les plus importantes sur la première page comme la plus efficace.

Optimisation du processus décisionnel du consommateur via la présentation de la facture

Le contenu de la facture, la présentation de la facture et la terminologie utilisée sont importants pour aider les consommateurs à sélectionner des offres correspondant le mieux à leurs besoins. Des études démontrent également que le format et le contenu de la facture peuvent inciter un changement comportemental s'orientant vers une réduction de la consommation et la sélection d'offres d'énergie

verte. La présente étude a examiné les différentes possibilités pour inciter les consommateurs à changer de fournisseur, les encourager à réduire leur consommation d'énergie et les inviter à sélectionner des offres d'énergie verte.

- 17% des personnes interrogées à travers l'UE28 avaient examiné leur facture d'énergie afin de trouver des informations pour comparer les prix et opter pour une offre plus avantageuse, et 28% se rappelaient avoir vu leur code de changement ou code EAN (European Article Numbering) sur leur facture d'énergie. Cependant, dans un échantillon de factures d'énergie, peu de factures contenaient des **informations sur les procédures de changement de fournisseur** et peu de pays ont une législation imposant de reprendre ce type d'informations sur les factures d'énergie.
- Au sein des groupes de discussion en Allemagne et en Slovénie, les consommateurs ont accueilli positivement les **instructions de comparaison (indiquant aux clients si un tarif moins élevé est disponible)** et les différentes **instructions indiquant aux clients l'échéance de leur contrat**, bien que l'expérience comportementale n'indique aucun effet particulier de ce type d'instructions.
- L'expérience comportementale a montré que la **standardisation du langage entre les OCP et les factures d'énergie** pouvait être importante pour les consommateurs vulnérables peu habitués à utiliser l'Internet.
- Au Royaume-Uni, l'utilisation de codes QR sur les factures d'énergie a été introduite en 2014. Les **codes QR contiennent toutes les informations nécessaires pour comparer les fournisseurs d'énergie et changer de fournisseur d'énergie**. En scannant le code dans une application de lecture de codes QR, les OCP fournissent aux consommateurs une comparaison énergétique personnalisée instantanée. L'expérience comportementale menée a simulé la facilité pour les consommateurs à comparer les offres pourvues de codes QR à travers les efforts qu'ils effectuaient. Les participants étaient soit soumis à un faible effort (par la recherche d'une application lisant les codes QR), soit à un effort plus intense par lequel ils recherchaient les informations à comparer par l'intermédiaire d'un modèle de facture énergétique. Par conséquent, 58% des participants à l'expérience réalisant un faible effort ont choisi l'offre la moins chère, contre 41% des participants ayant été soumis à un effort plus intense pour comparer les offres (significatif à 99%).
- 55% des personnes interrogées à travers l'UE28 pensaient que **comparer leur consommation d'énergie actuelle avec celle de la même période de l'année précédente** les « aiderait certainement » à mieux gérer leur consommation d'énergie ; 33% partageaient le même avis concernant une comparaison de leur consommation d'énergie avec celle d'autres consommateurs.
- Bien que le lieu de consommation d'énergie et le détail de la fréquence dans le modèle de facture d'énergie dans le cadre de l'expérience comportementale n'avait pas un impact significatif sur la compréhension de la facture, les participants à l'expérience étaient davantage enclins à identifier correctement la consommation d'énergie pour la période de facturation si ces éléments leur étaient communiqués de manière explicite et marquante.
- Les participants au groupe ciblé en Allemagne et en Slovénie trouvaient que les conseils généraux sur les économies d'énergie n'étaient pas utiles. Ils étaient toutefois intéressés de recevoir des **informations sur la consommation d'énergie de chaque appareil** dans leur ménage.
- 35% des personnes interrogées ont répondu qu'ils « aimeraient certainement » que leur facture d'énergie contienne des informations sur le **mix énergétique de l'électricité qu'ils consomment**. Toutefois, au sein des groupes ciblés en Allemagne et en Slovénie, un manque de connaissances concernant la manière dont les différentes sources d'énergie impactent la fourniture d'électricité aux ménages individuels, a été soulevé. L'expérience comportementale a démontré que les participants préféraient une présentation de mix énergétique avec une part totale d'énergies renouvelables importante, et qu'ils étaient plus enclins à rapporter une intention de chercher leur propre mix énergétique lorsque les énergies renouvelables étaient présentées de manière simple et marquante.

Le présent résumé a été établi dans le cadre du programme 'Consommateurs' de l'UE (EU Consumer Programme) (2014-2020) à l'occasion d'un contrat spécifique avec l'Agence exécutive pour les consommateurs, la santé, l'agriculture et l'alimentation (Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (Chafea)) agissant au nom de la Commission européenne (CE). Le contenu de ce rapport reflète les vues d'Ipsos, de London Economics et de Deloitte et relève de leur responsabilité exclusive ; il ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant les vues de la Commission européenne et/ou de la Chafea ou tout autre organe de l'Union européenne. La Commission européenne et/ou la Chafea ne garantissent pas l'exactitude des données figurant dans ce rapport et déclinent toute responsabilité à l'égard de toute utilisation que peuvent en faire des tiers.



Publications Office

doi: 10.2818/140041