



8^{ème} baromètre fournisseurs CLEEE / FNCCR-territoire d'énergie

Les relations avec les fournisseurs plus tendues en cette période de crise

5 juillet 2023

Depuis sept ans, le CLEEE et la FNCCR-territoire d'énergie mènent auprès des acheteurs d'électricité et de gaz une enquête de satisfaction relative aux fournisseurs présents sur le marché. L'enquête ne vise pas le prix ; elle s'intéresse uniquement aux aspects qualitatifs (relation commerciale, compétence, flexibilité, réactivité, innovation, proactivité) et administratifs (facturation et reporting).

Une enquête toujours représentative : 404 réponses représentant 865 000 sites « pros » et 67 TWh.

L'enquête a été menée du 23 mai au 19 juin 2023, auprès des grands acheteurs professionnels d'électricité et de gaz. 58% des contributions proviennent des acheteurs privés membres du CLEEE et des acheteurs publics membres du groupe de travail de la FNCCR-territoire d'énergie. Ces acheteurs présentent souvent la particularité de fédérer des achats groupés, totalisant parfois plusieurs centaines d'autres acheteurs. Ouverte à tous, l'enquête s'est en outre enrichie de contributions d'un large panel de consommateurs industriels, tertiaires et publics.

Au global, 38% des contributions proviennent cette année de consommateurs industriels, 39% d'acheteurs publics et 23% du secteur tertiaire. Les résultats sont donc très représentatifs du marché.

Satisfaction clientèle : quels critères ?

Les acheteurs ont noté, sur une échelle de 1 à 10, leurs fournisseurs actifs en 2023 à partir des critères suivants :

- qualité de la relation commerciale, réactivité, force de proposition ;
- qualité de la facturation, du reporting et de l'espace client ;
- respect du contrat, souplesse et flexibilité ;
- qualité de l'accompagnement à la fixation du prix (achats par tranches sur les marchés) ;
- qualité de l'accompagnement sur la maîtrise des consommations et la stratégie énergétique ;
- note globale.

Méthodologie

La note de synthèse est une moyenne de trois notes : la note moyenne, la note moyenne pondérée du nombre de sites, et la note moyenne pondérée des volumes (les écarts entre ces trois notes restent faibles, de l'ordre de quelques décimales, ce qui confirme l'homogénéité des réponses).

Le CLEEE et la FNCCR ont recueilli des avis sur 31 fournisseurs d'électricité et 24 fournisseurs de gaz. Toutefois, seuls sont publiés les résultats des fournisseurs ayant fait l'objet d'un nombre d'avis suffisamment significatif.

Pour cette année, le comparatif publié concerne donc 10 fournisseurs d'électricité et 10 fournisseurs de gaz.



Une très faible mobilité des consommateurs entre 2022 et 2023

| | OUI | NON |
|---|------------|------------|
| Avez-vous changé de fournisseur entre 2022 et 2023 ? | 17% | 83% |

Cette faible propension à changer de fournisseur s'explique par les facteurs suivants :

- Difficulté à trouver des offres alternatives
- Sentiment que l'enjeu porte surtout sur la stratégie d'achat plus que sur le choix du fournisseur
- Craintes sur la viabilité en période de crise des fournisseurs alternatifs de plus petite taille

Une tension croissante dans la relation clients - fournisseurs

Depuis 2021, nous assistons à une dégradation marquée des relations clients-fournisseurs, qui s'est nettement accentuée cette année.

| Tous fournisseurs confondus, électricité et gaz | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------------|------------|------------|
| Moyenne des notes | 7,7 | 7,4 | 6,6 |

Cette tension a été causée en premier lieu par la crise des prix mais aussi par la complexité des dispositifs de soutien mis en œuvre cette année.



Palmarès 2023 des fournisseurs d'électricité

| Electricité | Notes | | | | | | | Relation Commerciale | Vie du contrat : | | Accompagn. | | Aide maîtrise | | Nbre d'avis |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|------------------------|----------------|---------------|--|-------------|
| | Note 2017 | Note 2018 | Note 2019 | Note 2020 | Note 2021 | Note 2022 | Note 2023 Synthèse | | respect, souplesse | Fixation Prix (Clics) | Facturation, reporting | consos, PPA... | | | |
| GazelEnergie | 6,7 | 7,7 | 7,9 | 7,1 | 8,0 | 7,2 | 8,3 ↑ | 8,5 | 8,2 | 7,5 | 8,1 | 6,9 | | | |
| ALPIQ | 7,8 | 8,2 | 8,5 | 8,5 | 9,0 | 8,9 | 8,2 ↓ | 8,9 | 8,1 | 7,9 | 7,6 | 7,5 | | | |
| Octopus Energy | | | | 8,5 | 8,8 | 8,3 | 8,2 → | 8,3 | 8,3 | 8,9 | 7,3 | 8,0 | | | |
| ALTERNA | | 7,8 | 8,4 | 8,3 | 9,0 | 8,4 | 7,9 ↗ | 7,5 | 8,4 | 7,9 | 7,8 | 7,6 | | | |
| ENGIE | 4,8 | 6,7 | 7,4 | 7,8 | 7,8 | 7,2 | 7,6 ↗ | 7,9 | 7,2 | 7,7 | 6,8 | 6,3 | | | |
| Primeo Energie | | | | 7,8 | 8,2 | 6,3 | 7,6 ↑ | 8,3 | 8,3 | 7,0 | 6,5 | 7,9 | | | |
| VOLTERRES | | | | | 8,7 | 7,6 | 7,6 ↗ | 7,4 | 8,0 | 6,8 | 7,5 | 6,6 | | | |
| GEG | | | 7,9 | 8,2 | | 8,1 | 7,5 ↓ | 7,7 | 7,3 | 8,3 | 7,2 | 5,8 | | | |
| TotalEnergies | 7,1 | 7,6/ 4,3 | 7,9/ 4,6 | 6,8 | 7,0 | 6,0 | 6,1 ↗ | 6,6 | 6,5 | 6,1 | 5,7 | 4,1 | | | |
| EDF | 7,0 | 6,5 | 7,4 | 6,9 | 7,3 | 6,5 | 5,4 ↓ | 5,7 | 6,6 | 6,2 | 4,2 | 4,8 | | | |

Une concentration du nombre de fournisseurs.

Les avis portent en 2023 sur 31 fournisseurs, soit 6 de moins que l'an passé. Le marché semble se reconcentrer avec 55% des avis concernant l'un des trois majors (EDF, ENGIE et TOTAL Energies).

La première place du palmarès revient cette année à **GazelEnergie**, avec une relation client de qualité très appréciée en cette période de crise et une fiabilité de la facturation.

Parmi les 3 gros fournisseurs, **ENGIE** reste encore une fois le favori des consommateurs : la relation commerciale et l'accompagnement aux prises de position sur les marchés sont appréciés. En revanche, le manque de souplesse dans la gestion des contrats et quelques difficultés de facturation ont été signalés.

TOTAL ENERGIES reste stable dans le bas du classement avec de fortes marges d'amélioration sur l'accompagnement aux prises de position, sur la facturation et sur la gestion contractuelle.

EDF est en très forte chute et se retrouve cette année en dernière position du classement, avec comme point noir une facturation très défailante.



Palmarès 2023 des fournisseurs de gaz

| Gaz | Note 2017 | Note 2018 | Note 2019 | Note 2020 | Note 2021 | Note 2022 | Note 2023 Synthèse | Relation Commerciale | Vie du contrat : | | | | Nbre d'avis |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|----------------------|--------------------|----------------------------------|------------------------|------------------------------|-------------|
| | | | | | | | | | respect, souplesse | Accompagn. Fixation Prix (Clics) | Facturation, reporting | Aide maîtrise consos, PPA... | |
| SEFE Energy | 6,9 | 6,5 | 6,3 | 6,1 | 7,6 | 7,5 | 8,6 ↑ | 7,9 | 9,4 | 9,6 | 7,7 | 7,6 | |
| Gaz de Bordeaux | 8,0 | 7,9 | 8,4 | 8,0 | 8,8 | 8,4 | 8,0 ↓ | 7,9 | 8,8 | 7,4 | 8,3 | 4,1 | |
| ALPIQ | | | | 7,6 | 8,8 | 8,4 | 8,0 ↓ | 9,2 | 6,7 | 8,1 | 9,9 | 8,0 | |
| SAVE Energies | | | | 8,0 | 8,4 | 8,5 | 8,0 ↓ | 8,6 | 8,7 | 7,2 | 7,7 | 5,9 | |
| ENGIE | 3,7 | 6,5 | 7,3 | 7,8 | 8,0 | 7,3 | 7,4 → | 7,9 | 8,0 | 8,6 | 6,4 | 6,4 | |
| TotalEnergies | 6,2 | 6,5 | 5,6 | 6,7 | 6,8 | 7,6 | 6,6 ↓ | 6,8 | 6,9 | 6,3 | 5,9 | 4,8 | |
| ENDESA | 5,2 | 3,3 | 6,3 | 7,4 | 7,5 | 6,7 | 6,5 ↓ | 6,6 | 6,3 | 5,9 | 6,4 | 6,3 | |
| ENI | 5,1 | 6,0 | 6,4 | 6,3 | 5,2 | 5,4 | 6,2 ↑ | 6,3 | 7,4 | 5,0 | 6,6 | 3,6 | |
| EDF | | | 6,5 | 6,0 | 7,0 | 6,4 | 5,3 ↓ | 6,0 | 5,5 | 6,7 | 2,9 | 4,0 | |
| Gaz Européen | | | | 8,0 | 8,8 | 6,9 | 5,0 ↓ | 6,9 | 3,3 | 5,1 | 4,8 | 2,8 | |

Pour la première année, **SEFE ENERGY** ressort en tête du classement, apprécié notamment pour la qualité de ses conseils à la fixation des prix, et dépasse le pool de trois fournisseurs Gaz de Bordeaux, Alpiq et SAVE Energies toujours très appréciés par leurs clients.

Comme pour l'électricité, **ENGIE** reste bien plus apprécié que ses deux principaux concurrents que sont TotalEnergies et EDF.

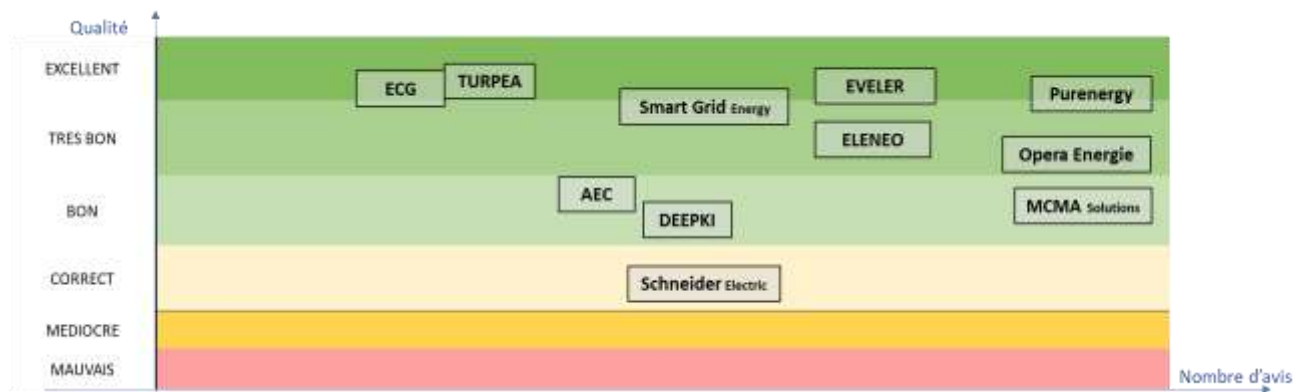
Mention spéciale pour **Gaz Européen**, lanterne rouge, dont les clients n'ont pas apprécié le manque de respect des clauses contractuelles.



Palmarès 2023 des prestataires en énergie

Les grands consommateurs sont également interrogés sur la qualité des prestataires de service auxquels ils font appel : accompagnement aux appels d'offres et aux prises de position (AMO), agrégateurs d'effacement, conseil fiscal, juridique, environnemental, outils de suivi des consommations... Les avis recueillis concernent **67 cabinets**. Cependant le nombre élevé de sociétés de conseil fait que, pour la plupart des prestataires, le nombre d'avis reçu par société n'est pas suffisamment représentatif pour être publié, ce qui ne fait apparaître que **11 prestataires** au final.

Malgré les imperfections et la subjectivité inhérentes à ce type d'enquête, nous continuons à publier ces, toujours dans l'objectif d'informer les consommateurs mais plus encore de faire progresser les prestataires.



La prochaine enquête fournisseurs sera conduite de mai à juin 2024.



Contacts :

Comité de Liaison des Entreprises Consommatrices d'Electricité (CLEEE)

Frank Roubanovitch, Président : frank.roubanovitch@cleee.fr - +33 6 17 78 80 59
10 Rue du Colisée – 75 008 PARIS

FNCCR

Lionel GUY, lguy@fnccr.asso.fr / + 33 1 88 33 41 08
20 boulevard de Latour Maubourg, 75007 Paris

CLEEE

Le **CLEEE** regroupe des entreprises grandes consommatrices d'électricité dans des domaines aussi divers que les Services Publics (SNCF, RATP, Aéroports de Paris, La Poste), l'environnement (Veolia, Saur, Sogedo, Suez), les télécommunications (Bouygues Telecom, Iliad, Orange, TDF), les transports (Geodis), l'hôtellerie et le logement (Accor, Action Logement, Korian,...), l'agro-alimentaire (Andros, Bonduelle, Eureden, Invivo, Lesaffre, Limagrain, Nexira, Panzani, Roullier, Savencia, Sodiaal, Sundeshy, Terrena, Vivescia, Ynsect), l'automobile (Valeo, MAN ES, CLAAS), les matériaux (Union nationale des industries de carrières et matériaux de construction, Union des Industries de Technologies de Surface, Union des Transformateurs de Polymères, Basaltes, Fysol, Gerflor, Hacer, Imerys, Piveteau Bois, Serge Ferrari), la métallurgie (fédération Forges-Fonderies, Winoa), le commerce (PERIFEM, Auchan, Carrefour, Casino, Décathlon, H&M, Les Mousquetaires, Metro, Système U), les services bancaires (BPCE), les semi-conducteurs (STMicroelectronics), l'informatique, la chimie (Armor Group), l'électricité (Legrand), l'énergie (Trapil), la communication (InterPresseOffset,...), l'événementiel (SEMEC)...

www.cleee.fr

FNCCR- Territoire d'énergie

La **Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR)** est une association regroupant plus de 850 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, de chaleur et de froid, d'eau et d'assainissement, du numérique, de valorisation des déchets, que ces services soient délégués (en concession) ou gérés directement (en régie).

La FNCCR anime un groupe de travail consacré à l'achat public d'énergie, à l'intention de ses membres et d'autres acteurs publics (plus de 50 syndicats d'énergie ou métropoles, organisant des groupements de commandes d'électricité et de gaz, pour un volume de plus de 40 Twh).

www.fnccr.asso.fr / www.territoire-energie.com