

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

Une tension des relations clients-fournisseurs résultant de la crise toujours présente

3 juillet 2024

Depuis huit 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 : 440 avis représentant 785 000 sites « pros » et 71 TWh.

L'enquête a été menée du 21 mai au 17 juin 2024, 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, 31% des contributions proviennent cette année de consommateurs industriels, 27% d'acheteurs publics et 42% 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 2024 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 33 fournisseurs d'électricité et 21 fournisseurs de gaz. Toutefois, seuls sont publiés les résultats des fournisseurs ayant fait l'objet d'un nombre d'avis suffisamment significatif.

Seuls les trois gros fournisseurs (EDF, ENGIE, Total Energies) font l'objet d'une notation séparée sur le gaz et sur l'électricité. Les autres, compte-tenu d'un nombre d'avis plus limité, n'ont qu'une seule note et sont placés dans leur activité dominante.

De ce fait, pour cette année, le comparatif publié concerne 13 fournisseurs d'électricité et 9 fournisseurs de gaz.

Une très faible mobilité des consommateurs entre 2023 et 2024

	OUI	NON
Avez-vous changé de fournisseur entre 2023 et 2024 ?	17%	83%

Même constat que l'an dernier ? Cette faible propension à changer de fournisseur s'explique par les facteurs suivants :

- Sentiment que l'enjeu porte surtout sur la stratégie d'achat plus que sur le choix du fournisseur ;
- Complexité de la démarche d'appel d'offres en regard du gain potentiel limité, les offres de prix étant souvent peu différenciées.

Une tension dans la relation clients – fournisseurs qui est toujours présente suite à la crise

La dégradation des relations clients-fournisseurs consécutive à la crise reste encore marquée cette année.

Tous fournisseurs confondus, électricité et gaz	2021	2022	2023	2024
Moyenne des notes	7,7	7,4	6,6	6,9

Cette tension est causée par les prix qui restent élevés dans les contrats 2024, à plus de deux fois leurs niveaux d'avant crise, mais aussi par la complexité de la facturation, notamment celle des dispositifs de soutien mis en œuvre en 2023, et enfin par quelques différends contractuels.

Palmarès 2024 des fournisseurs d'électricité

Electricité	Note								Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 Synthèse						
Octopus Energy				8,5	8,8	8,3	8,2	8,7 ↗	8,7	9,4	8,7	8,8	7,6	
ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5	9,0	8,9	8,2	8,6 ↗	8,9	8,8	8,8	8,6	8,7	
GazelEnergie	6,7	7,7	7,9	7,1	8,0	7,2	8,3	7,8 ↓	8,2	8,2	7,4	7,7	7,5	
VOLTERRES					8,7	7,6	7,6	7,8 ↗	7,1	8,0	7,5	8,6		
Energem				7,8	8,4	7,0		7,6 ↗						
ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	7,8	7,2	7,6	7,6 →	7,9	7,6	7,8	6,7	6,8	
Primeo Energie				7,8	8,2	6,3	7,6	7,4 ↗	7,3	8,6	6,5	7,3	8,3	
Alterna		7,8	8,4	8,3	9,0	8,4	7,9	7,3 ↓	7,2	7,3	7,3	6,8	7,1	
SELIA				6,8	8,6	6,4		7,2 ↗						
TotalEnergies	7,1	7,6	7,9	6,8	7,0	6,0	6,1	7,0 ↗	7,2	7,1	6,7	6,7	5,8	
Ekwateur			8,4		8,1			6,4						
GEG			7,9	8,2		8,1	7,5	6,0 ↓						
EDF	7,0	6,5	7,4	6,9	7,3	6,5	5,5	5,8 ↗	6,5	7,4	6,4	4,8	5,0	

Le tiercé de tête est le même que l'an dernier, mais dans un ordre différent.

Les avis portent en 2024 sur 33 fournisseurs, dont 13 ont obtenu suffisamment d'avis pour être publiés. Les trois majors (EDF, ENGIE et TotalEnergies) représentent 54% des avis.

La première place du palmarès revient cette année à **Octopus Energy**, avec une disponibilité de l'équipe très appréciée et un espace client de grande qualité. Octopus est talonné par **Alpiq** qui parvient à figurer dans le trio de tête pour la huitième année consécutive.

Focus sur les trois gros fournisseurs :

Parmi les 3 majors, **ENGIE** est pour la 5^{ème} année de suite le favori des consommateurs : la relation commerciale, l'adaptabilité et la qualité du conseil sont appréciés, malgré quelques retards de facturation et problèmes de gestion des grands multisites.

Un satisfecit à **TOTAL ENERGIES** qui est en net progrès même si la qualité de l'accompagnement n'est pas assez homogène et la souplesse parfois insuffisante aux yeux de ses clients.

EDF est de nouveau en dernière position du classement, à cause principalement d'une facturation très défailante. A noter le contraste entre des clients industriels plutôt satisfaits (20% d'avis négatifs) et les clients multisite, en particulier publics, particulièrement remontés (80% d'avis négatifs).

Palmarès 2024 des fournisseurs de gaz

Gaz	Note								Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Accompagn. Fixation Prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 Synthèse						
SEFE Energy	6,9	6,5	6,3	6,1	7,6	7,5	8,6	8,7	↗	8,8	8,4	8,0	8,3	
Gaz de Bordeaux	8,0	7,9	8,4	8,0	8,8	8,4	8,0	7,7	↘	8,0	8,4	7,5	7,7	
SAVE				8,0	8,4	8,5	8,0	7,7	↘					
ENI	5,1	6,0	6,4	6,3	5,2	5,4	6,2	7,2	↗	7,8	8,4	7,2	7,5	
ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8	8,0	7,3	7,3	7,2	↘	7,8	6,9	7,1	7,0	
ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4	7,5	6,7	6,5	7,1	↗	7,2	8,2	6,5	6,6	
TotalEnergies	6,2	6,5	5,6	6,7	6,8	7,6	6,6	5,9	↘	5,9	6,8	6,4	6,1	
Gaz Europeen				8,0	8,8	6,9	5,0	5,3	↗					
EDF			6,5	6,0	7,0	6,4	5,3	4,9	↘	5,4	4,9	7,5	3,2	

Pour la deuxième année consécutive, **SEFE ENERGY** ressort en tête du classement, apprécié notamment pour la disponibilité de son équipe. En deuxième et troisième position, **Gaz de Bordeaux** et **SAVE**, régulièrement bien placés. A noter la remontée d'**ENI**, longtemps lanterne rouge, et qui cette année s'en sort très bien malgré une facturation encore perfectible.

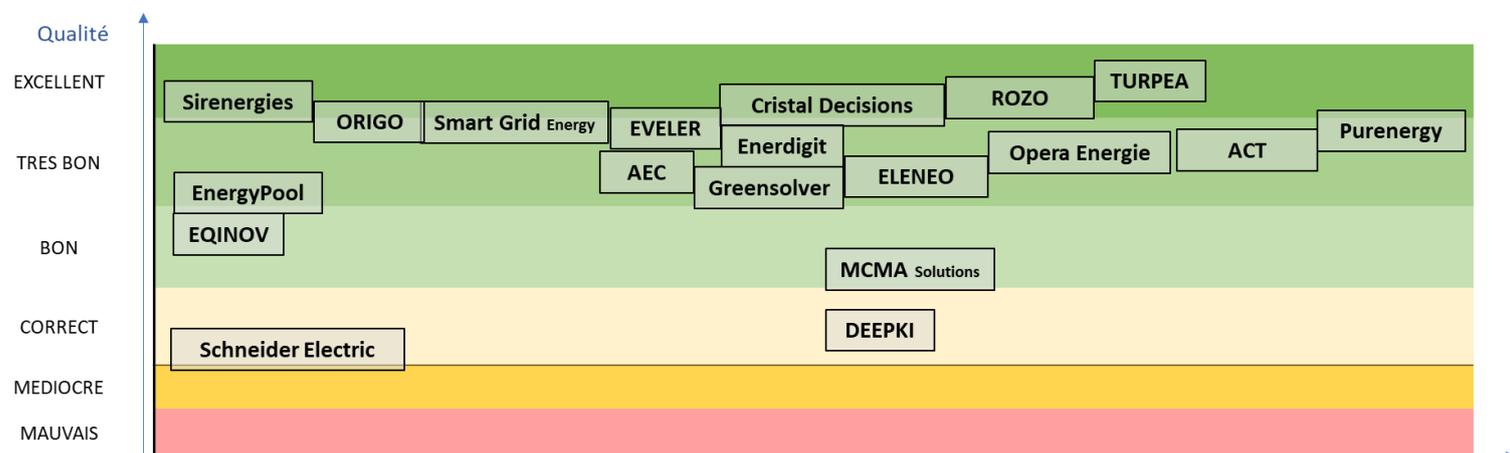
Comme pour l'électricité, **ENGIE** reste bien plus apprécié que les deux autres majors que sont TotalEnergies et EDF.

Mention spéciale pour **EDF**, qui s'enfonce en dernière position, malgré une relation commerciale satisfaisante, mais du fait d'un back office (facturation, espace client, reporting) sérieusement défaillant.

Palmarès 2024 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 à la décarbonation, conseil fiscal, juridique, valorisation des certificats d'économie d'énergie, achat de garantie d'origine, conseil à la mise en place de PPA, outils de suivi des consommations... Les avis recueillis concernent **70 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 **19 prestataires** au final.

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



Il est à noter que les participants à l'enquête bénéficieront d'informations plus détaillées et notamment le verbatim anonymisé des commentaires concernant chaque fournisseur et prestataire.

La prochaine enquête fournisseurs sera conduite de mai à juin 2025.



Contacts :

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

Frank Roubanovitch, Président : frank.roubanovitch@cleee.fr - +33 6 17 78 80 59

FNCCR

Edouard Bourdot, e.bourdot@fnccr.asso.fr / + 33 7 78 49 70 72

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** (Keolis), l'**hôtellerie** et le **logement** (Accor, Action Logement, Clariane, Elis), l'**immobilier** (Bouygues Construction, Icade, Klepierre), l'**agro-alimentaire** (Andros, Bonduelle, Eureden, Invivo, Lesaffre, Limagrain, Nexira, Olvea, Panzani, Roullier, Savencia, Sodiaal, Sundeshy, Terrena, Vivescia, Ynsect), l'**automobile** (Valeo, MAN ES, CLAAS), les **matériaux** (Union des Industries de Technologies de Surface, Union des Transformateurs de Polymères, Basaltes, Fysol, Gerflor, Hacer, Imerys, Neolithe, Piveteau Bois, Serge Ferrari, Wienerberger), la **métallurgie** (fédération Forge-Fonderie, Aubert & Duval, Winoa), le **commerce** (PERIFEM, Auchan, Carrefour, Casino, Décathlon, H&M, Les Mousquetaires, LIDL, Système U), les services **bancaires** (BPCE), les **semi-conducteurs** (STMicroelectronics), l'**informatique** (Data4, Ricoh,...), la **chimie** (Armor Group), l'**électricité** (Legrand), l'**énergie** (Coriance, Electra, H2V Industry, Trapil), la **communication** (InterPresseOffset,...) , l'événementiel (SEMEC), le monde associatif et les centrales d'achat (Ener-A, le Cèdre)

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