

10^{ème} baromètre fournisseurs CLEEE / FNCCR

Un début d'apaisement des relations clients-fournisseurs après la crise

Mercredi 2 juillet 2025

Depuis 10 ans, le CLEEE et la FNCCR mènent auprès des acheteurs d'électricité et de gaz une enquête de satisfaction relative aux performances des fournisseurs présents sur le marché. L'enquête s'intéresse aux aspects qualitatifs (relation commerciale, compétence, flexibilité, réactivité, innovation, proactivité) et administratifs (facturation et reporting).

674 avis représentant 950 000 sites professionnels et 95 TWh, rendent cette enquête très représentative.

L'enquête a été menée du 13 mai au 4 juin 2025, auprès des grands acheteurs professionnels d'électricité et de gaz. 37 % des contributions proviennent des acheteurs privés membres du CLEEE et des acheteurs publics membres du groupe de travail de la FNCCR. Ces acheteurs présentent souvent la particularité de fédérer des achats groupés, totalisant parfois plusieurs centaines d'autres acheteurs. L'enquête s'est en outre enrichie de contributions d'un très large panel de consommateurs industriels, tertiaires et publics. 36 % des contributions proviennent cette année de consommateurs industriels, 20 % d'acheteurs publics et 44 % du secteur tertiaire.

Satisfaction clientèle : quels critères ?

Les acheteurs ont noté, sur une échelle de 1 à 10, leurs fournisseurs actifs en 2025 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

Le CLEEE et la FNCCR ont recueilli des avis sur 32 fournisseurs d'électricité et 26 fournisseurs de gaz. Toutefois, seuls sont publiés les résultats des fournisseurs ayant fait l'objet d'un nombre d'avis suffisamment significatif.

Le comparatif publié concerne 15 fournisseurs d'électricité et 10 fournisseurs de gaz.

Une très faible mobilité des consommateurs entre 2024 et 2025

	OUI	NON
Avez-vous changé de fournisseur entre 2024 et 2025 ?	15 %	85 %

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

- En électricité, impact de la fin de l'Arenh* au 31 décembre 2025, les contrats ayant souvent été conclus jusqu'à cette échéance pour des raisons de simplicité ;
- 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 en voie d'apaisement

La dégradation des relations clients-fournisseurs consécutive à la crise se résorbe progressivement.

Tous fournisseurs confondus, électricité et gaz	2021	2022	2023	2024	2025
Moyenne des notes	7,7	7,4	6,6	6,9	7,2

**Arenh : accès régulé à l'électricité nucléaire historique*

Palmarès 2025 des fournisseurs d'électricité

Electricité	Note 2025 Synthèse									Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis	Industrie	Tertiaire	Public
	Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022	Note 2023	Note 2024	Note 2025									
1 Octopus Energy				8,5	8,8	8,3	8,2	8,7	8,5	👉	9,0	8,6	7,7	8,2	8,9			8,5
2 ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5	9,0	8,9	8,2	8,6	8,4	👉	8,7	8,7	8,6	8,7	7,5	8,4	8,9	
3 Volterres					8,7	7,6	7,6	7,8	8,1	👉	7,8	8,4	7,5	8,3	7,5		7,4	8,5
4 GazelEnergie	6,7	7,7	7,9	7,1	8,0	7,2	8,3	7,8	7,9	👉	8,1	8,4	7,4	7,6	7,5	7,9	7,8	
5 Alterna		7,8	8,4	8,3	9,0	8,4	7,9	7,3	7,9	👉	8,3	7,7	8,3	7,4		8,1	7,8	7,8
6 GEG			7,9	8,2		8,1	7,5	6,0	7,9	👉								
7 Primeo Energie				7,8	8,2	6,3	7,6	7,4	7,7	👉	7,7	8,9	7,1	6,9	7,6			
8 ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	7,8	7,2	7,6	7,6	7,6	👉	8,1	7,6	7,6	7,1	6,8	8,2	7,5	7,6
9 TotalEnergies	7,1	7,6	7,9	6,8	7,0	6,0	6,1	7,0	7,6	👉	7,7	8,3	6,8	6,9	6,4		7,6	7,7
10 Energem				7,8	8,4	7,0		7,6	7,2	👉								
11 ES Energies			7,2						7,1									
12 SELIA				6,8	8,6	6,4		7,2	6,9	👉							7,5	
13 Vattenfall									6,8		7,5	8,4	7,8	7,8				
14 Ekwater			8,4		8,1			6,4	6,8	👉							6,8	
15 EDF	7,0	6,5	7,4	6,9	7,3	6,5	5,5	5,8	6,0	👉	6,6	7,0	6,9	4,9	6,0	7,1	5,8	5,4

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

Les avis portent en 2025 sur 32 fournisseurs, dont 15 ont obtenu suffisamment d'avis pour être publiés. Les trois majors (EDF, ENGIE et TotalEnergies) représentent 47 % des avis.

La première place du palmarès revient pour la deuxième année consécutive à **Octopus Energy** avec une réactivité et une compétence de l'équipe très appréciées et un espace client simple et clair. Octopus est encore une fois talonné par **Alpiq** qui parvient à figurer dans le trio de tête pour la neuvième année consécutive.

Il est à noter que, pour la première année, nous publions la note de chaque fournisseur par catégorie de consommateurs : industriels, tertiaire et public

Focus sur les trois gros fournisseurs :

Parmi les 3 majors, **ENGIE** est pour la 6^{ème} année consécutive le favori des consommateurs : la qualité et la stabilité des équipes commerciales sont appréciées, ainsi que l'espace client.

TotalEnergies est en net progrès cette année et rejoint ENGIE avec une note de 7,6.

EDF, malgré une petite progression, reste en dernière position du classement en raison d'une facturation encore défailante. À noter le contraste entre des clients industriels satisfaits (note 7,1) et les clients multisites, tertiaires et publics, qui pâtissent d'une facturation défailante (note 5,6).

Palmarès 2025 des fournisseurs de gaz

Gaz	Note 2025									Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis	Industrie	Tertiaire	Public
	Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022	Note 2023	Note 2024	Synthèse									
1 Gaz de Bordeaux	8,0	7,9	8,4	8,0	8,8	8,4	8,0	7,7	8,5 ↑	8,5	9,0	8,2	8,4				8,7	8,3
2 SAVE Energies				8,0	8,4	8,5	8,0	7,7	8,5 ↑									
3 ALPIQ				7,6	8,8	8,4	8,0		8,4	8,8	8,7	8,4	8,6			8,3		
4 ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8	8,0	7,3	7,3	7,2	7,6 →	8,1	7,9	8,0	6,8			8,0	7,2	8,0
5 ENI	5,1	6,0	6,4	6,3	5,2	5,4	6,2	7,2	7,6 →							7,5		
6 SEFE Energy	6,9	6,5	6,3	6,1	7,6	7,5	8,6	8,7	7,0 ↓	7,4	7,2	6,4	7,2			7,2	7,0	
7 GazelEnergie									6,7	6,9	7,7	6,2	5,7					
8 TotalEnergies	6,2	6,5	5,6	6,7	6,8	7,6	6,6	5,9	6,6 ↑	7,0	7,5	6,7	6,4			5,0	7,2	7,2
9 ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4	7,5	6,7	6,5	7,1	6,1 ↓	6,2	7,5	5,5	6,4					
10 EDF			6,5	6,0	7,0	6,4	5,3	4,9	6,0 ↑	6,2	5,9	7,4	4,6			6,9	6,8	4,8

Gaz de Bordeaux retrouve une première place au classement qu'il avait occupée entre 2017 et 2021. Ce fournisseur est considéré comme attentif aux besoins de ses clients, fiable en termes contractuel et de facturation.

SAVE et **Alpiq**, tout aussi appréciés, complètent le trio de tête.

ENI poursuit sa progression.

A l'inverse, **SEFE ENERGY**, premier l'an dernier, passe 6^e cette année, victime d'une réorganisation et d'un turnover important.

Focus sur les trois gros fournisseurs :

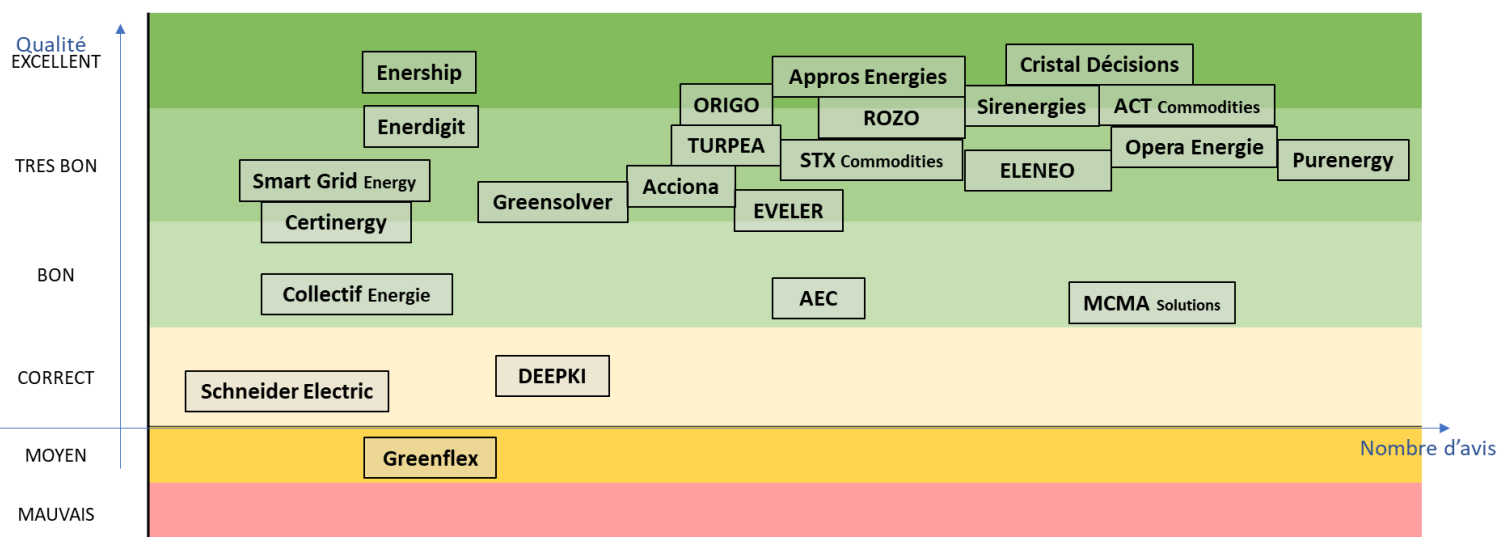
Comme pour l'électricité, **ENGIE** reste plus apprécié que **TotalEnergies** et **EDF**.

TotalEnergies progresse mais n'a pas encore retrouvé la confiance des industriels.

EDF, bien qu'en nette progression, est en dernière position. Les industriels et le secteur tertiaire lui décernent une mention honorable mais le secteur public exprime quant à lui un fort mécontentement relatif à la facturation.

Palmarès 2025 des prestataires en énergie

Les grands consommateurs sont également interrogés sur la qualité des prestataires de service: 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 **85 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 permet toutefois de faire apparaître 24 **prestataires** au final (au lieu de 19 l'an dernier).



La prochaine enquête fournisseurs et prestataires de service à l'énergie sera conduite de mai à juin 2026.

Contacts :

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

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

Wesley Janssen : wesley.janssen@cleee.fr + 33 6 76 07 07 95

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

www.cleee.fr

FNCCR

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