



## **7<sup>ème</sup> baromètre fournisseurs CLEEE / FNCCR-territoire d'énergie**

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

**27 juillet 2022**

Depuis six 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 : 400 réponses représentant 560 000 sites « pros » et 56 TWh.**

L'enquête a été menée du 16 mai au 14 juin 2022, auprès des grands acheteurs professionnels d'électricité et de gaz. 48 % 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, 46 % des contributions proviennent de consommateurs industriels, 33 % d'acheteurs publics et 21 % 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 2022 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 ;
- satisfaction quant à la mise en œuvre des clauses Arenh ;
- 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 37 fournisseurs d'électricité et 19 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 13 fournisseurs d'électricité et 10 fournisseurs de gaz.



## Palmarès 2022 des fournisseurs d'électricité

| Electricité       | Note 2017 | Note 2018 | Note 2019 | Note 2020 | Note 2021 | Note 2022 Synthèse | Relation Commerciale | Vie du contrat : respect, souplesse | Accomp. Prix (Clics) | Mise en œuvre Arenh, Arenh+ | Facturation, reporting | Aide maîtrise consos, PPA... | Nbre d'avis |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|----------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------------|-------------|
| 1 ALPIQ           | 7,8       | 8,2       | 8,5       | 8,5       | 9,0       | 8,9                | 9,2                  | 9,0                                 | 9,2                  | 9,0                         | 8,9                    | 8,3                          |             |
| 2 ALTERNA         |           | 7,8       | 8,4       | 8,3       | 9,0       | 8,4                | 8,8                  | 8,9                                 | 8,3                  | 7,1                         | 7,6                    | 7,9                          |             |
| 3 Plüm énergie    |           |           |           | 8,5       | 8,8       | 8,3                | 9,1                  | 8,6                                 | 8,3                  | 5,6                         | 8,5                    | 8,7                          |             |
| 4 GEG             |           |           | 7,9       | 8,2       |           | 8,1                | 9,7                  | 8,7                                 | 8,1                  | 7,8                         | 7,3                    | 6,5                          |             |
| 5 VOLTERRES       |           |           |           |           | 8,7       | 7,6                | 8,4                  | 7,9                                 | 6,9                  | 7,2                         | 8,0                    | 5,6                          |             |
| 6 ENGIE           | 4,8       | 6,7       | 7,4       | 7,8       | 7,8       | 7,2                | 7,5                  | 6,9                                 | 7,5                  | 7,1                         | 6,9                    | 6,0                          |             |
| 7 GazelEnergie    | 6,7       | 7,7       | 7,9       | 7,1       | 8,0       | 7,2                | 8,0                  | 7,6                                 | 5,5                  | 7,0                         | 7,7                    | 6,9                          |             |
| 8 ENERGEM         |           |           |           | 7,8       | 8,4       | 7,0                | 8,5                  | 5,2                                 | 5,6                  | 6,2                         | 7,1                    | 3,9                          |             |
| 9 EDF             | 7,0       | 6,5       | 7,4       | 6,9       | 7,3       | 6,5                | 6,5                  | 7,8                                 | 6,7                  | 6,8                         | 5,6                    | 5,2                          |             |
| 10 Sélia          |           |           |           | 6,8       | 8,6       | 6,4                | 7,0                  | 6,9                                 | 4,3                  | 6,7                         | 7,7                    | 5,1                          |             |
| 11 Primeo Energie |           |           |           | 7,8       | 8,2       | 6,3                | 7,3                  | 7,5                                 | 6,9                  | 4,2                         | 7,0                    | 5,3                          |             |
| 12 TotalEnergies  | 7,1       | 7,6/ 4,3  | 7,9/ 4,6  | 6,8       | 7,0       | 6,0                | 6,5                  | 7,6                                 | 6,0                  | 4,2                         | 6,0                    | 4,9                          |             |
| 13 Enercoop       |           |           | 6,0       |           |           | 5,9                | 5,7                  | 7,5                                 |                      |                             | 4,3                    | 6,1                          |             |

**Un nombre toujours croissant de fournisseurs** : les avis portent en 2022 sur 37 fournisseurs, soit 40 % de plus en 2 ans. Le marché reste encore relativement concentré : 51 % des avis concernent l'un des trois majors (EDF, Engie et TotalEnergies).

**Une satisfaction en forte baisse**, pour presque tous les fournisseurs, ce qui n'est malheureusement pas surprenant en période de forte tension sur les marchés de l'énergie ; les relations s'en ressentent fortement.

**Les « petits » fournisseurs restent souvent plus appréciés**, car souvent plus réactifs et plus proches de leurs clients. Les problématiques qu'ils ont à gérer sont en outre souvent plus simples, avec des comptes de taille plus modérée.

Parmi les 3 gros fournisseurs, **Engie** reste le favori des consommateurs : la relation commerciale et l'accompagnement aux prises de position sur les marchés sont appréciés. En revanche, la décision unilatérale du fournisseur, en mars, de ne plus appliquer les clauses de flexibilité prévues au contrat, est mal passée auprès de ses clients.

**EDF**, en milieu de tableau, est apprécié pour son respect des conditions contractuelles et sa capacité de faire preuve de la souplesse nécessaire, mais souffre d'un espace client daté et d'une facturation jugée complexe.

**TotalEnergies** termine cette année en bas de tableau. Ses clients notent une baisse de la qualité de l'accompagnement depuis l'époque Direct Energie.

Interrogés sur la capacité des fournisseurs à les accompagner sur la **maîtrise de leurs consommations** et leur stratégie énergétique, une majorité de consommateurs répondent que cela n'est pas le rôle de leur fournisseur d'énergie, mais plutôt celui de prestataires spécialisés ou encore un sujet géré en interne. Une minorité attend toutefois de son fournisseur un partenariat dans le domaine, mais de manière distincte du contrat de fourniture d'énergie.



## Palmarès 2022 des fournisseurs de gaz

|    | Gaz                     | Note 2017 | Note 2018 | Note 2019 | Note 2020 | Note 2021 | Note 2022 Synthèse | Relation Commerciale | Vie du contrat : respect, souplesse | Accomp. Fixation Prix (Clics) | Facturation, reporting | Nbre d'avis |
|----|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|----------------------|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------|-------------|
| 1  | SAVE Energies           |           |           |           | 8,0       | 8,4       | 8,5 →              | 8,9                  | 8,2                                 | 5,5                           | 9,0                    |             |
| 2  | GAZ DE BORDEAUX         | 8,0       | 7,9       | 8,4       | 8,0       | 8,8       | 8,4 →              | 8,5                  | 9,3                                 | 8,0                           | 8,1                    |             |
| 3  | ALPIQ                   |           |           |           | 7,6       | 8,8       | 8,4 →              | 9,2                  | 7,8                                 | 8,5                           | 8,8                    |             |
| 4  | TotalEnergies           | 6,2       | 6,5       | 5,6       | 6,7       | 6,8       | 7,6 ↑              | 7,9                  | 8,7                                 | 6,9                           | 6,3                    |             |
| 5  | SEFE Energy -ex Gazprom | 6,9       | 6,5       | 6,3       | 6,1       | 7,6       | 7,5 →              | 8,0                  | 8,2                                 | 7,8                           | 6,8                    |             |
| 6  | ENGIE                   | 3,7       | 6,5       | 7,3       | 7,8       | 8,0       | 7,3 ↓              | 8,1                  | 6,6                                 | 7,8                           | 7,6                    |             |
| 7  | Gaz Européen            |           |           |           | 8,0       | 8,8       | 6,9 ↓              | 7,1                  | 6,6                                 | 6,4                           | 6,3                    |             |
| 8  | ENDESA                  | 5,2       | 3,3       | 6,3       | 7,4       | 7,5       | 6,7 ↓              | 8,3                  | 7,6                                 | 7,5                           | 7,3                    |             |
| 9  | EDF                     |           |           | 6,5       | 6,0       | 7,0       | 6,4 ↓              | 6,5                  | 8,4                                 | 5,9                           | 4,7                    |             |
| 10 | ENI                     | 5,1       | 6,0       | 6,4       | 6,3       | 5,2       | 5,4 ↗              | 5,6                  | 6,5                                 | 7,0                           | 6,2                    |             |

3 fournisseurs, **Save Energies**, **Gaz de Bordeaux** et **Alpiq**, caracolent en tête de classement, appréciés pour leur fiabilité et leur proximité du client.

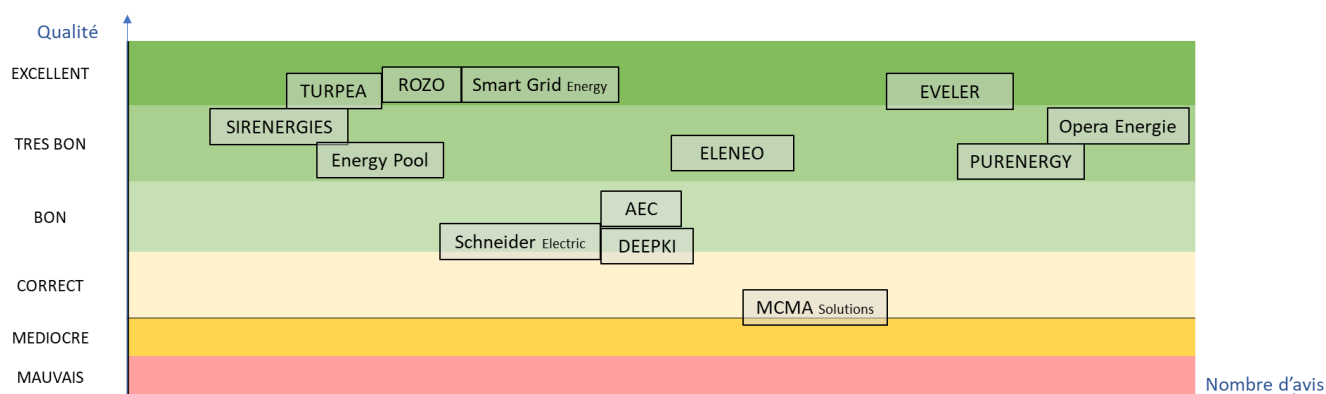
Mention spéciale pour **TotalEnergies** qui, en contraste avec la fourniture d'électricité, est le gros fournisseur le plus apprécié en fourniture de gaz, et réussit l'exploit d'être le seul dont la note est en hausse depuis l'an dernier.

En bas de classement depuis plusieurs années, **ENI** ne parvient toujours pas à remonter la pente.

## Palmarès 2022 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 **59 cabinets**. Cependant le nombre élevé de sociétés de conseil fait que, pour beaucoup de prestataires, le nombre d'avis reçu par société n'est pas suffisamment représentatif pour être publié, ce qui ne fait apparaître que **13 prestataires** au final.

Malgré les imperfections et la subjectivité inhérentes à ce type d'enquête, nous publions encore cette année les résultats pour quelques-uns de nos prestataires. 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 2023.



#### Contacts :

##### **Comité de liaison des entreprises consommatrices d'électricité (CLEEE)**

Frank Roubanovitch, Président : [frank.roubanovitch@cleee.fr](mailto:frank.roubanovitch@cleee.fr) - +33 6 17 78 80 59

10 Rue du Colisée - 75 008 PARIS

##### **FNCCR**

Lionel GUY, [lguy@fnccr.asso.fr](mailto:lguy@fnccr.asso.fr) / + 33 1 88 33 41 08

20 boulevard de Latour Maubourg, 75007 Paris

#### **CLEEE**

Le **CLEEE** (Comité de liaison des entreprises consommatrices d'électricité) 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, SUEZ), les télécommunications (Bouygues Telecom, Orange, TDF), les transports (Geodis), l'hôtellerie et les services (Accor, Korian,...), l'agro-alimentaire (Andros, Eureden, Lesaffre, Ouifield, Roullier, Savencia, Soufflet, Sodial, Sundeshy, Terrena, Vivescia...), l'automobile (Valeo), les matériaux de construction (UNICEM, Basaltes, Imerys, Piveteau Bois), la métallurgie (fédération Forges-Fonderies, Winoa), la grande distribution (PERIFEM, Auchan, Carrefour, Casino, Les Mousquetaires, Metro, Système U), l'événementiel (Palais des Festivals et des Congrès de Cannes), les services bancaires (BPCE), les semi-conducteurs (STMicroelectronics), l'informatique, la chimie (Armor Group), la communication (...)

[www.cleee.fr](http://www.cleee.fr)

#### **FNCCR- territoire d'énergie**

La **Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR)** est une association regroupant plus de 800 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](http://www.fnccr.asso.fr) / [www.territoire-energie.com](http://www.territoire-energie.com)