

11e baromètre fournisseurs CLEEE / FNCCR

Une relation clients-fournisseurs apaisée après les années de crise

Depuis 11 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).

697 avis reçus, représentant 1 060 000 sites professionnels et 103 TWh, rendent cette enquête très représentative

L'enquête a été menée du 20 mai au 11 juin 2026, auprès des grands acheteurs¹ professionnels d'électricité et de gaz. 28 % 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. 49 % des contributions proviennent cette année de consommateurs industriels, 26% d'acheteurs publics et 25 % du secteur tertiaire.

Satisfaction clientèle : quels critères ?

Les acheteurs ont noté, sur une échelle de 1 à 10, leurs fournisseurs actifs en 2026 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) ;
- note globale.

Méthodologie

Le CLEEE et la FNCCR ont recueilli des avis sur 28 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.

Le comparatif publié concerne ainsi 16 fournisseurs d'électricité et 11 fournisseurs de gaz.

¹ Entreprises ou collectivités consommant très majoritairement plus de 10 GWh/an

Une très faible mobilité des consommateurs entre 2025 et 2026

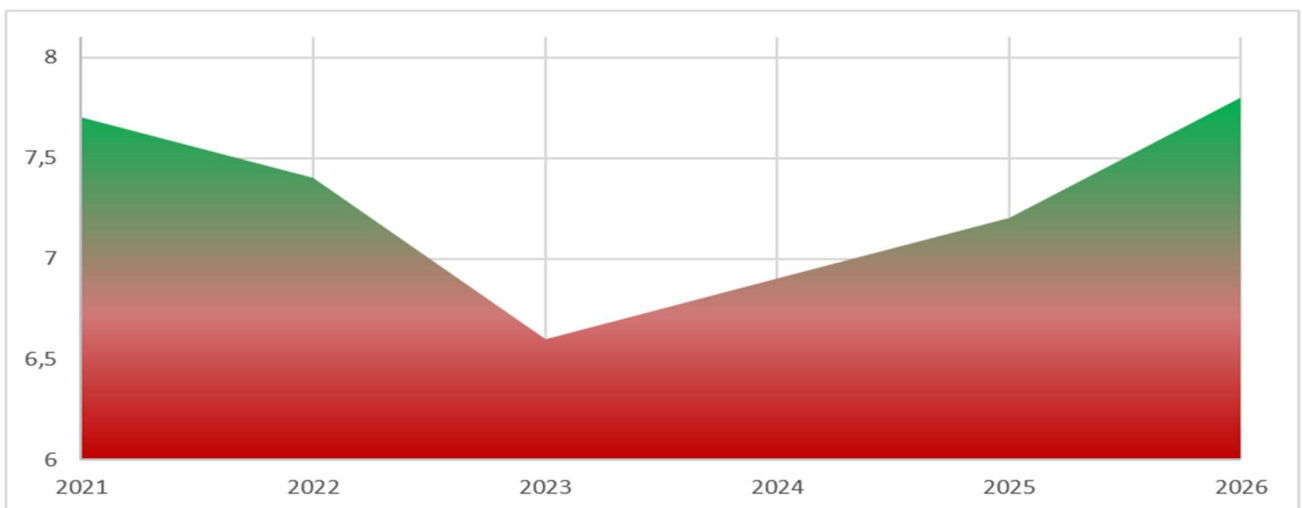
	OUI	NON
Avez-vous changé de fournisseur entre 2025 et 2026 ?	17%	83%

Malgré la fin de l'Arenh² et le renouvellement de la plupart des contrats à partir de 2026, on constate comme les années précédentes une grande **fidélité aux fournisseurs en place**.

Une relation clients-fournisseurs en constante progression depuis la crise énergétique

Une nette progression de la note après la dégradation marquée des relations clients - fournisseurs en 2023 liée à la crise. **Les relations semblent apaisées**, on est de retour au niveau de confiance pré-crise.

Tous fournisseurs confondus (électricité et gaz)	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Moyenne des notes	7,7	7,4	6,6	6,9	7,2	7,8



² Arenh : accès régulé à l'électricité nucléaire historique

Palmarès 2026 des fournisseurs d'électricité

Electricité	Note										Note 2026 Synthèse	Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	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 Alterna		7,8	8,4	8,3	9,0	8,4	7,9	7,3	7,9		8,7	8,7	9,0	8,2	8,3	+++	8,2	9,1	8,8
1 ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5	9,0	8,9	8,2	8,6	8,4		8,7	9,0	9,1	8,3	8,7	+++	8,7		
3 GazelEnergie	6,7	7,7	7,9	7,1	8,0	7,2	8,3	7,8	7,9		8,6	8,8	9,1	8,2	8,1	+++	8,7		
4 Vattenfall									6,8		8,4	8,5	8,2	8,0	8,5	++	8,2		
4 Octopus Energy			8,5	8,8	8,3	8,2	8,7	8,5			8,4	8,5	8,8	7,6	8,3	+++			8,3
6 Axpo											8,3	9,1	9,2	8,1	8,3	+			
7 Proxelia											8,2	8,4	8,8		7,9	+			8,1
8 ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	7,8	7,2	7,6	7,6	7,6		8,0	8,6	8,3	8,2	7,5	+++	7,9	8,2	7,8
9 Volterres					8,7	7,6	7,6	7,8	8,1		7,9	8,1	8,1		8,1	++		8,9	7,7
9 Primeo Energie				7,8	8,2	6,3	7,6	7,4	7,7		7,9	8,0	8,6	7,5	7,3	++	7,9		8,6
11 Ekwateur			8,4		8,1			6,4	6,8		7,8	8,5	7,7		6,5	++		8,2	
12 SELIA				6,8	8,6	6,4		7,2	6,9		7,5	7,6	8,0	7,7	6,8	++	7,4		
13 Selfee											7,4	7,8	8,0		6,2	++			7,4
14 EDF	7,0	6,5	7,4	6,9	7,3	6,5	5,5	5,8	6,0		7,3	7,8	8,0	7,7	6,0	+++	7,7	7,0	6,7
15 TotalEnergies	7,1	7,6	7,9	6,8	7,0	6,0	6,1	7,0	7,6		7,2	7,6	7,6	6,5	7,2	+++	7,8	7,8	7,0
16 Enercoop			6,0			5,9					5,8	4,8	5,8		6,2	+			5,8

Un nouveau trio de tête pour les fournisseurs d'électricité

Les avis portent en 2026 sur 28 fournisseurs, dont 16 ont obtenu suffisamment d'avis pour être publiés. Les trois majors (EDF, ENGIE et TotalEnergies) représentent 46 % des avis (47 % en 2025).

La première place du palmarès revient pour la première fois à **Alterna**. Le fournisseur est félicité pour la réactivité et la compétence de son équipe, ainsi qu'un espace client modernisé.

Alpiq, un habitué du podium, très apprécié des industriels, arrive quasiment à égalité.

GazelEnergie progresse fortement et se hisse dans le trio de tête, particulièrement reconnu pour son agilité.

Focus sur les trois gros fournisseurs

- Parmi les 3 majors, **ENGIE** progresse encore et demeure pour la 8^{ème} année consécutive le favori des consommateurs.
- Mention spéciale pour **EDF**, qui affiche la progression la plus spectaculaire cette année. La note du fournisseur historique est désormais très honorable, même si une marge de progrès demeure encore notamment sur la facturation des multisites.
- **TotalEnergies** rétrograde en troisième position des majors. Sa note demeure honorable mais une partie des clients regrettent un manque de compétitivité des prises de position sur les marchés.

Palmarès 2026 des fournisseurs de gaz

Gaz	Note 2026										Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Nbre d'avis	Industrie	Tertiaire	Public			
	Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022	Note 2023	Note 2024	Note 2025	Synthèse											
1 GazelEnergie										6,7	8,8	↑	8,7	9,4	8,7	7,1	++	8,8			
2 ALPIQ				7,6	8,8	8,4	8,0				8,4	8,7	↔	9,1	9,1	8,6	8,4	+++	8,8		
3 Gaz de Bordeaux	8,0	7,9	8,4	8,0	8,8	8,4	8,0	7,7	8,5		8,6	↔	8,5	9,1	8,6	8,3	+++		8,7	8,6	
4 Alterna											8,4	↔	8,1	8,6		7,6	+				
5 ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8	8,0	7,3	7,3	7,2	7,6		8,2	↑	8,5	8,3	8,6	7,7	+++	8,2	7,5	8,4	
6 IDEX (SAVE Energies)				8,0	8,4	8,5	8,0	7,7	8,5		7,8	↓	7,8	8,0	7,1	8,3	+				
7 EDF			6,5	6,0	7,0	6,4	5,3	4,9	6,0		7,2	↑	7,5	8,1	7,5	6,4	+++	8,0		5,9	
8 ENI	5,1	6,0	6,4	6,3	5,2	5,4	6,2	7,2	7,6		7,0	↓	6,8	8,4	7,5	5,8	++	7,0			
9 SEFE Energy	6,9	6,5	6,3	6,1	7,6	7,5	8,6	8,7	7,0		6,9	↔	6,9	8,3	6,8	6,7	+++	8,0	5,5		
10 TotalEnergies	6,2	6,5	5,6	6,7	6,8	7,6	6,6	5,9	6,6		6,9	↔	7,1	7,4	6,7	6,6	+++	7,0	6,8	6,7	
11 ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4	7,5	6,7	6,5	7,1	6,1		5,9	↔	6,3	6,9	6,0	5,6	++	6,6			

Félicitations à **GazelEnergies** qui remporte la palme d'or des fournisseurs de gaz B2B cette année : qualité de la relation commerciale, disponibilité et pertinence des interlocuteurs, souplesse dans la gestion des contrats, bon accompagnement aux prises de position.

Gazel est talonné par deux habitués du podium, **Alpiq**, un favori des clients industriels, et **Gaz de Bordeaux**, un favori des clients multisites tertiaires et publics.

Petite baisse de régime pour **IDEX** et **ENI**, dont les notes restent cependant honorables.

SEFE Energy, qui était en tête de classement en 2023 et 2024, déçoit pour la seconde année consécutive.

Une partie des clients soulignent une qualité de service en baisse.

ENDESA, en bas de tableau pour la seconde année, devra progresser tant sur la relation commerciale que sur le back-office.

Focus sur les trois gros fournisseurs

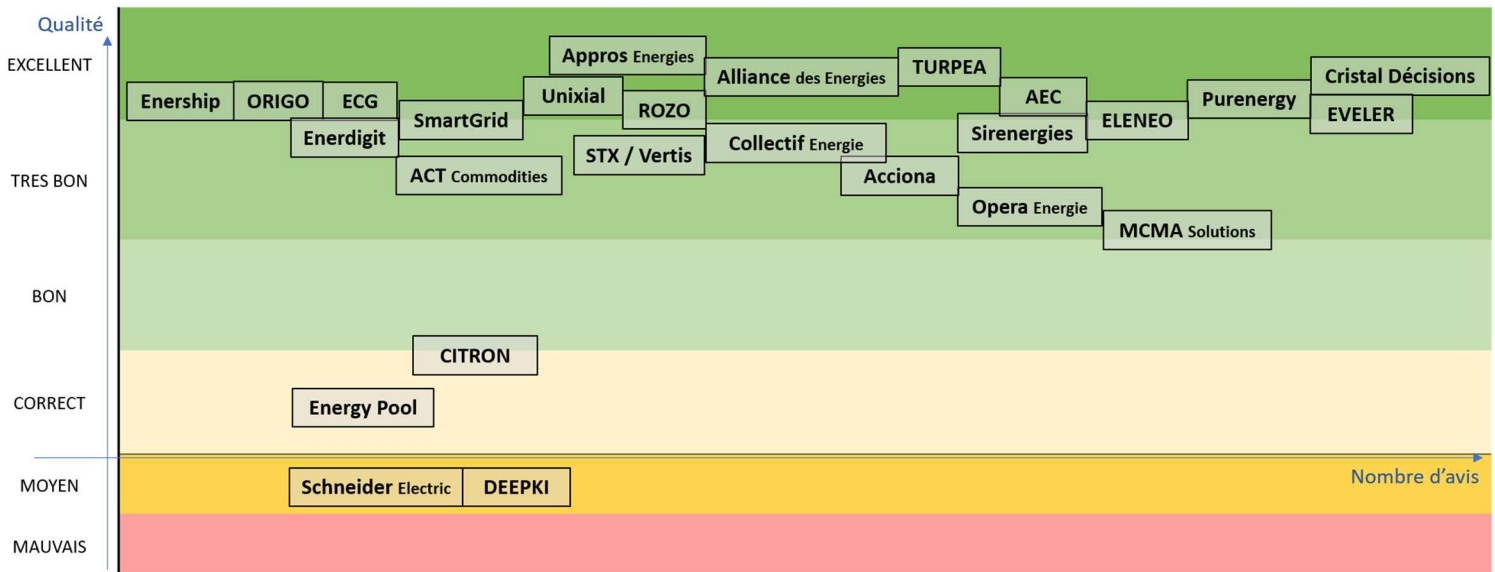
- Comme en électricité, **ENGIE** poursuit sa progression et se rapproche du podium.
- **EDF** affiche la plus forte progression et a retrouvé la confiance des industriels. Le secteur public reste plus réservé, du fait d'une facturation des multisites encore fragile.
- **TotalEnergies** progresse trop lentement et se retrouve, comme en électricité, en dernière position parmi les « majors ».

Palmarès 2026 des prestataires en énergie

Les grands consommateurs sont également interrogés sur la qualité de leurs prestataires de service à l'énergie : accompagnement aux appels d'offres et aux prises de position (AMO), agrégateurs d'effacement, conseil à la décarbonation, conseil fiscal et 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 **84 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 **27 prestataires** au final (au lieu de 24 l'an dernier).

Les spécialités étant très variées, le tableau ne permet pas nécessairement un comparatif direct entre prestataires. C'est davantage l'évolution d'un prestataire donné au fil du temps qui doit être appréciée.



La prochaine enquête fournisseurs et prestataires de service à l'énergie sera conduite de mai à juin 2027.

Contacts presse :

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

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

Lionel GUY : l.guy@fnccr.asso.fr / + 33 6 14 29 92 42

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 (Paprec, Saur, Sogedo, Suez, Urbaser, Veolia), l'agro-alimentaire (Andros, Bel, Bonduelle, Cerafel, Eureden, Invivo, Lesaffre, Limagrain, Nexira, Roullier, Salins, Savencia, Sodeleg, Sodiaal, Sundeshy, Symrise, Terrena, Vivescia), l'industrie papetière (COPACEL, Ricoh), les matériaux (Union des Industries de Technologies de Surface, Union des Transformateurs de Polymères, Basaltes, Fysol, Gerflor, Hacer, Piveteau Bois, Wienerberger), la métallurgie (fédération Forge-Fonderie, Aubert & Duval, Winoa), les semi-conducteurs (STMicroelectronics), l'informatique (Data4, ...), la chimie (Armor Group), l'électricité (Legrand), la défense (Eurengo), l'énergie (Coriance, Electra, H2V Industry, Trapil), les télécommunications (Bouygues Telecom, Iliad, Orange, TDF), l'automobile (Everllence, Michelin, Valeo), 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 est une association de collectivités locales dévolue à l'organisation et à l'amélioration continue des services publics locaux (énergie, eau, numérique, déchets). Organisme représentatif, elle regroupe à la fois des collectivités (communes, communautés, métropoles, syndicats, départements, régions...) qui délèguent les services publics et d'autres qui les gèrent elles-mêmes (régies, SEM, coopératives d'usagers...). Elle rassemble près de 900 collectivités regroupant 61 millions d'habitants en France continentale et dans les zones non-interconnectées et les territoires ultramarins.

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).