



cleee
rapprochons nos énergies



territoire
d'énergie

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

**Un niveau de qualité des fournisseurs d'énergie plutôt en hausse
mais les écarts se creusent entre les majors.**

3 juillet 2020

Depuis quatre 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, réactivité, innovation, proactivité - et services administratifs - facturation et reporting).

Une enquête très représentative : 276 réponses représentant 373 000 sites « pros » et 60 TWh

L'enquête a été menée du 13 mai au 19 juin 2020, auprès des grands acheteurs professionnels d'électricité et de gaz. 60% 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.

Au global, 50% des contributions proviennent de consommateurs industriels, 33% d'acheteurs publics et 17% d'entreprises du secteur tertiaire.

Avec une participation en hausse régulière depuis 4 ans, 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 2020 à partir des critères suivants :

- qualité de l'offre commerciale ;
- qualité de la relation grands comptes, réactivité, force de proposition ;
- qualité de la facturation ;
- qualité du reporting et de l'espace client ;
- qualité de l'accompagnement technique (demandes de travaux, etc...) ;
- qualité de l'accompagnement à la fixation du prix (achats par tranches sur les marchés) ;
- 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 sont faibles, de l'ordre de quelques décimales, ce qui confirme l'homogénéité des réponses).



Le CLEEE et la FNCCR ont recueilli des avis sur 28 fournisseurs d'électricité et 18 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 12 fournisseurs d'électricité et 12 fournisseurs de gaz (soit 4 de plus que l'an dernier).

Palmarès 2020 des fournisseurs d'électricité

Electricité	Note				Offre	Commer	Relation	Factura	Support	Fixation	Nbre
	2017	2018	2019	2020 Synthèse							
ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5 →	8,5	8,7	8,7	8,6	8,3	8,5	
Plüm Energie				8,5	8,0	9,1	7,5	9,4	8,7	8,4	
ALTERNA		7,8	8,4	8,3 ↘	8,7	8,5	8,6	7,6	8,4	7,8	
GEG			7,9	8,2 ↗	7,9	8,7	8,3	6,9	9,3		
ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8 ↗	7,9	7,5	7,3	7,6	7,6	8,0	
ENERGEM				7,8	8,5	9,5	8,8	6,0	8,7	5,5	
Primeo Energie				7,8	8,6	8,1	8,0	7,6	7,0	7,1	
Gazel Energie	6,7	7,7	7,9	7,1 ↓	7,8	7,8	6,9	5,4	6,3	7,2	
EDF	7,0	6,5	7,4	6,9 ↘	7,4	6,6	7,2	6,7	7,3	6,0	
TOTAL	7,1	7,6/ 4,3	7,9/ 4,6	6,8 ↗	7,7	6,5	6,8	6,4	7,4	6,3	
SELIA				6,8	8,4	7,9	8,3	4,0	7,1	6,8	
Planète Oui				6,5	8,5	7,2	4,2	7,0	7,0		

Une inflation du nombre de fournisseurs : les avis portent en 2020 sur 28 fournisseurs, soit un tiers de plus que l'an passé. Pour autant, le marché reste très concentré : près de 60% des avis concernent l'un des trois majors (EDF, ENGIE et TOTAL-Direct Energie).

ALPIQ, pour la 4^{ème} année consécutive, reste le fournisseur favori des clients industriels, pour sa capacité à allier expertise et proximité du client.

Plüm Energie fait une entrée remarquable en tête de classement auprès des acheteurs publics. Son espace client est notamment plébiscité.

ALTERNA et **Gaz Electricité Grenoble** confirment leur positionnement de l'an dernier en haut de classement : proactifs et proches de leurs clients, ils pêchent encore au niveau de leur espace client.

ENGIE constitue la bonne surprise de cette année. Les clients qui critiquaient vertement le fournisseur il y a peu soulignent maintenant presque unanimement ses progrès remarquables. ENGIE est désormais considéré comme compétent, fiable, et même parfois comme flexible, ce qui n'est pas évident pour un « poids lourd ». L'espace client est également très apprécié. Un exemple à suivre par les autres majors. Espérons qu'Engie saura encore progresser et tenir dans la durée ce niveau de qualité.

Bien placés également, **ENERGEM** et **Primeo Energie** sont appréciés pour la proximité de leur relation commerciale.

La qualité de service de **Gazel Energie** (ex Uniper) a quelque peu souffert du rachat. Malgré des avis contrastés sur le suivi opérationnel, les clients restent toutefois globalement satisfaits.



EDF ne parvient pas cette année à offrir une qualité homogène à ses clients : le ressenti, d'excellent à très insuffisant, semble trop dépendre de l'interlocuteur commercial. L'espace client est également considéré comme daté. La qualité d'EdF ne se dégrade pas mais elle stagne quand la concurrence a progressé.

Les notes de **SELIA** et **Planète Oui** masquent des commentaires plutôt positifs, mais SELIA souffre d'un espace client très peu performant et Planète Oui a rencontré des problèmes récurrents de facturation.

TOTAL, avec une note de 4.6, était l'an dernier lanterne rouge du classement. Direct Energie, avec 7.9, était plutôt parmi les bons élèves. Avec une note 2020 entre les deux, les résultats de **Total Direct Energie** ne sont pas encore à la hauteur des ambitions du groupe. Les clients de Direct Energie pointent une dégradation de la qualité depuis la fusion et une relation client trop impersonnelle. Nous attendons impatiemment que les efforts du groupe portent leurs fruits en 2021.

Palmarès 2020 des fournisseurs de gaz

Gaz	Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020 Synthèse	Offre						Nbre d'avis
					Commer- -ciale	Relation client	Factura tion	Support Reporting	Fixation technique	Fixation prix	
GAZ DE BORDEAUX	8,0	7,9	8,4	8,0 ↓	8,4	8,1	8,1	7,7	8,3	7,0	
GAZ EUROPEEN				8,0	8,7	8,4	8,5	6,9	9,2	7,6	
SAVE				8,0	8,4	8,6	8,4	7,7	8,3	6,9	
ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8 ↑	8,0	7,7	7,8	8,2	7,7	8,1	
ALPIQ				7,6	8,0	7,4	9,0	7,7	8,3	7,0	
SOLVAY			7,9	7,5 ↓	8,2	7,9	7,6	6,9	7,7	6,3	
ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4 ↑	7,7	7,6	5,9	7,1	7,8	8,0	
NATURGY	7,1	7,8	7,5	7,1 ↓	7,6	7,1	7,7	6,5	7,5	7,1	
TOTAL	6,2	6,5	5,6	6,7 ↑	7,7	6,9	5,5	6,4	7,0	7,4	
ENI	5,1	6,0	6,4	6,3 →	7,7	5,2	6,5	6,2	6,0	6,5	
GAZPROM	6,9	6,5	6,3	6,1 ↓	6,6	6,6	6,5	6,1	6,2	6,7	
EDF			6,5	6,0 ↓	7,8	4,2	4,0	6,6	7,7	5,0	

Gaz de Bordeaux est en tête de classement pour la 4^{ème} année consécutive : l'équipe est considérée comme réactive, disponible et compétente.

SAVE et **Gaz Européen** font une entrée remarquable en haut de classement auprès des clients publics et tertiaires, appréciés pour la proximité de la relation commerciale.

Comme en électricité, **ENGIE** est en nette progression. Equipe commerciale compétente, espace client apprécié. Certains clients pointent encore des lenteurs opérationnelles et soucis de facturation chez l'ex-fournisseur historique, mais le constat de progrès est largement partagé.

ALPIQ bénéficie d'une bonne cote de confiance auprès des consommateurs industriels, ainsi que **SOLVAY** à qui il est toutefois reproché une petite dégradation suite à des changements d'équipe.

Après une mauvaise passe, **ENDESA** a retrouvé un bon niveau de satisfaction auprès de ses clients, même si espace client et facturation laissent parfois encore à désirer.



NATURGY reste également apprécié malgré une récente baisse de réactivité suite à des départs.

TOTAL est en nette progression mais pas encore à la hauteur des attentes de ses clients. Qualité de service trop dépendante du commercial, facturation et espace client perfectibles.

Les clients d'**ENI** ont des avis contrastés sur le fournisseur. Certains pointent encore un manque de réactivité et de rigueur opérationnelle.

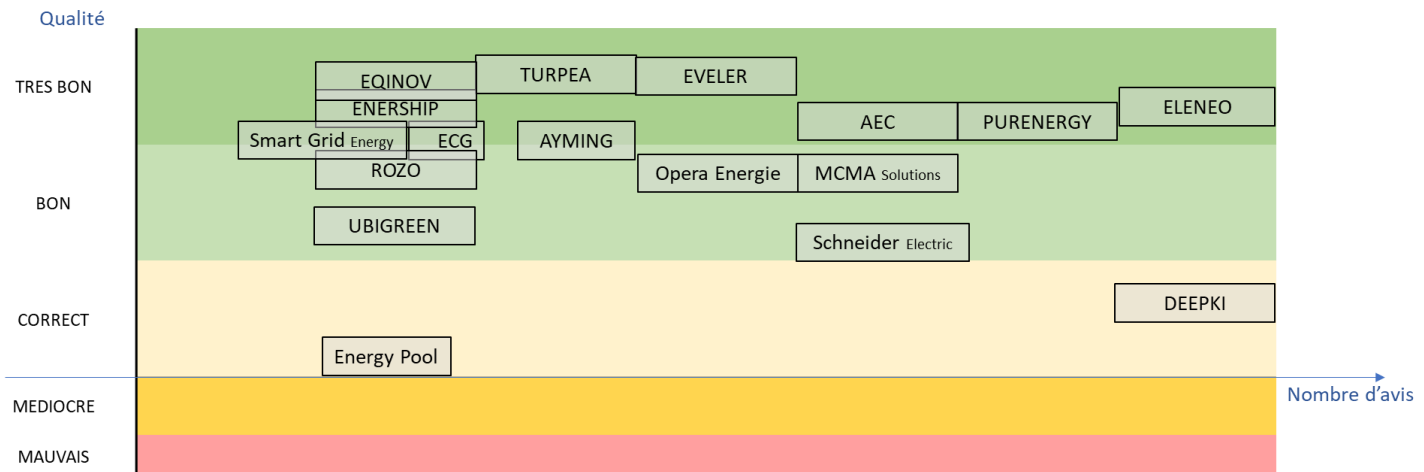
Les clients de **GAZPROM** notent une réactivité en baisse depuis deux ans, et émettent des avis contrastés sur l'accompagnement opérationnel. Espérons que l'équipe se stabilise et retrouve rapidement le niveau de qualité auquel nous étions habitués.

Enfin, **EDF** n'est pas à la hauteur de ses ambitions dans le gaz : qualité de la relation trop dépendante du commercial, reporting et espace client laissant à désirer. Peut mieux faire.

Palmarès 2020 des prestataires en énergie

Les grands consommateurs ont également été interrogés sur la qualité des prestataires de service auxquels ils font appel : accompagnement aux appels d'offres, agrégateurs, suivi marchés, audit fiscal, stratégie d'achat, outils de suivi des consommations... Les avis recueillis concernent environ 50 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.

Malgré les imperfections et la subjectivité inhérentes à ce type d'enquête, nous publions cette année pour la première fois 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 2021.



cleee
rapprochons nos énergies



territoire
d'énergie

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** (Comité de Liaison des Entreprises Consommatrices d'Electricité) 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), les télécommunications (Orange, TDF), les transports (Geodis), l'hôtellerie et les services (Accor, Korian,...), l'agro-alimentaire (Lesaffre, Ouifield, Roullier, Soufflet, Sodiaal, Terrena, Vivescia...), les matériaux de construction (Basaltes, Imerys), la fédération Forges-Fonderies, la sidérurgie (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), l'informatique (ST Microelectronics, ...), la communication (...)

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 / www.territoire-energie.com