



cleee
rapprochons nos énergies



territoire
d'énergie

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

La qualité des fournisseurs d'énergie progresse nettement mais certains majors doivent encore s'améliorer

24 juin 2021

Depuis cinq 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 de plus en plus représentative : 528 réponses représentant 792 000 sites « pros » et 98 TWh.

L'enquête a été menée du 4 mai au 11 juin 2021, auprès des grands acheteurs professionnels d'électricité et de gaz. 45% 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 et tertiaires.

Au global, 37% des contributions proviennent de consommateurs industriels, 33% d'acheteurs publics et 30% du secteur tertiaire.

Avec une participation en forte hausse depuis l'an dernier (+90%), 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 2021 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 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 32 fournisseurs d'électricité et 22 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 15 fournisseurs d'électricité et 13 fournisseurs de gaz (soit 4 de plus que l'an dernier).

Palmarès 2021 des fournisseurs d'électricité

Electricité	Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021 Synthèse	Offre						Nbre d'avis
						Commer-ciale	Relation client	Factura-tion	Reporting	Support technique	Fixation prix	
1 ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5	9,0	8,8	9,2	8,7	8,9	8,6	8,9	
1 ALTERNA		7,8	8,4	8,3	9,0	9,4	9,1	8,9	8,5	9,0	9,6	
3 Plüm énergie				8,5	8,8	8,8	9,3	8,3	9,6	9,0	6,9	
3 HYDROPTION					8,8	8,8	8,5	9,0	8,5	8,8	8,4	
5 VOLTERRES					8,7	9,0	8,1	9,4	9,0	9,0	8,7	
6 Sélia				6,8	8,6	8,5	8,8	8,1	7,9	9,0	8,8	
7 ENERGEM				7,8	8,4	8,5	8,8	8,7	7,5	8,6	8,2	
8 Primeo Energie				7,8	8,2	8,6	8,8	7,0	8,6	7,6	6,6	
9 EKWATEUR			8,4		8,1	8,8	7,8	7,1	7,4	7,7	8,1	
10 Gaz Europeen					8,0	8,0	8,8	6,4	7,1	9,0	8,0	
10 Save Energies					8,0	8,7	8,1	9,2	8,1	8,8	7,7	
10 GazelEnergie	6,7	7,7	7,9	7,1	8,0	8,0	8,1	7,8	7,4	7,2	7,3	
13 ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	7,8	8,0	7,9	7,4	7,2	7,4	8,0	
14 EDF	7,0	6,5	7,4	6,9	7,3	7,6	7,3	7,3	6,8	7,4	6,8	
15 TOTALÉnergies	7,1	7,6/ 4,3	7,9/ 4,6	6,8	7,0	7,6	7,1	6,6	6,9	7,1	7,1	

De plus en plus de fournisseurs : les avis portent en 2020 sur 28 fournisseurs, soit 50% de plus en 2 ans. Le marché reste encore relativement concentré : 53% des avis concernent l'un des trois majors (EDF, ENGIE et TOTAL Energies).

Tous les fournisseurs progressent, les nombreux commentaires accompagnant les réponses en témoignent. Une vraie bonne nouvelle !

Les « petits » fournisseurs sont les plus appréciés, qu'ils soient nouveaux entrants ou historiques, car souvent plus réactifs et plus proches de leurs clients.

ALPIQ, pour la 5^{ème} année consécutive, reste le fournisseur favori des clients industriels, pour sa capacité à allier expertise et proximité du client. Un sans faute.

Il fait cette année jeu égal avec **ALTERNA**, émanation d'une entreprise locale de distribution basée à Poitiers, jugée proche de ses clients, réactive et efficace en dépit d'un SI un peu vieillissant.

Plüm Energie confirme pour la 2^{ème} année sa présence en tête de classement auprès des acheteurs publics. Son espace client reste plébiscité.

HYDROPTION fait également une entrée remarquable en haut du classement, fiable et professionnel sur tous les critères. Il en est de même pour **VOLTERRES** qui se différencie par un suivi fin de la



consommation d'électricité d'origine renouvelable et est particulièrement apprécié des clients publics.

SELIA et **ENERGEM**, issues d'ELD basées à Niort et Metz, sont toutes deux en belle progression. Toujours proactifs et proches de leurs clients, mais un SI toujours perfectible.

PRIMEO est apprécié de ses clients, industriels ou tertiaires, de même que **SAVE**, auprès du secteur public et tertiaire.

Il en est de même **EKWATEUR**, qui se concentre sur les petits sites (<36 KVA) publics et tertiaires, et pour **GAZ EUROPEEN**, surtout présent dans le tertiaire : ces deux fournisseurs sont très réactifs et à l'écoute de leurs clients mais leur back-office peut encore progresser.

Belle progression de **GAZEL**, qui fournit majoritairement des clients industriels, dont l'équipe a su rapidement se réorganiser malgré un important renouvellement de personnel.

Nous nous demandions l'an dernier si **ENGIE** parviendrait à consolider sa remarquable progression de 2020. Mission accomplie. ENGIE confirme sa place de premier des trois majors. Il ne reste plus à l'équipe qu'à se focaliser sur les quelques clients encore mitigés.

EDF est également en réelle progression. Toutefois, les avis sont encore hétérogènes sur la qualité de la relation commerciale, souvent perçue comme excellente mais parfois comme trop peu réactive, selon les commerciaux mis en face du client. Quant à l'espace client, il est assez largement considéré comme daté et peu ergonomique. Une remise à niveau s'impose.

Enfin, **TOTAL Energies** est certes en bas de classement mais avec une note néanmoins correcte de 7/10. Les avis sont plutôt encourageants mais restent très contrastés sur la relation commerciale. La fusion des SI de Total et Direct Energie a également pesé sur le niveau de satisfaction du back office (facturation et reporting). La direction est bonne mais il reste un peu de travail.

Palmarès 2020 des fournisseurs de gaz

Gaz	Note					Offre Commerciale	Relation client	Facturation	Support Reporting	Fixation technique	Fixation prix	Nbre d'avis
	2017	2018	2019	2020	2021 Synthèse							
GAZ DE BORDEAUX	8,0	7,9	8,4	8,0	8,8 ↑	9,0	8,5	8,9	8,3	8,6	7,7	
GAZ EUROPEEN				8,0	8,8 ↑	8,9	9,2	7,7	7,8	9,0	9,2	
ALPIQ				7,6	8,8 ↑	8,8	9,1	9,0	8,7	8,5	8,4	
NATGAS					8,8	8,3	9,6	9,0	6,9	9,7	9,6	
Save Energies				8,0	8,4 →	8,8	9,0	9,2	8,2	8,9	7,1	
ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8	8,0 →	8,0	8,2	7,9	7,9	7,5	8,2	
GAZPROM	6,9	6,5	6,3	6,1	7,6 ↑	7,8	7,6	7,7	6,5	7,6	6,6	
ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4	7,5 →	7,7	7,6	7,3	6,8	8,3	8,2	
ANTARGAZ					7,5	7,5	7,7	7,0	6,6	7,7	7,1	
NATURGY	7,1	7,8	7,5	7,1	7,4 →	7,9	7,5	6,8	7,3	7,6	7,5	
EDF			6,5	6,0	7,0 ↑	7,9	6,3	5,5	6,3	7,7	9,0	
TotalEnergies	6,2	6,5	5,6	6,7	6,8 →	8,3	6,5	5,6	7,2	7,8	7,6	
ENI	5,1	6,0	6,4	6,3	5,2 ↓	6,1	4,3	6,8	5,2	5,4	6,1	



cleee
rapprochons nos énergies



territoire
d'énergie

Gaz de Bordeaux et **Gaz Européen** restent en tête de classement, pour la 5^{ème} année consécutive en ce qui concerne le fournisseur Girondin. Félicitations !

Ils sont rejoints cette année par **ALPIQ** et **NATGAS**, davantage présents auprès de clients industriels. Le fournisseur suisse fait carton plein entre l'électricité et le gaz. Le fournisseur allemand fait une entrée remarquable directement en tête de classement, à l'écoute et professionnel, malgré un espace client qui peut s'améliorer.

Comme en électricité, **SAVE** est un fournisseur apprécié par ses clients publics ou tertiaires.

ENGIE décroche largement les deux autres majors et fait désormais la course en haut de classement. La taille de son portefeuille amène nécessairement à quelques avis contrastés notamment sur le back-office, mais la couleur verte domine très largement dans les commentaires.

GAZPROM, après un passage difficile l'an dernier peut-être lié à un changement d'organisation, est en remarquable progression. La nouvelle équipe est très appréciée par les clients tertiaires et industriels, et les problèmes de back-office semblent se résorber.

ENDESA, auprès de ses clients industriels, et **ANTARGAZ**, qui vise davantage le tertiaire, sont globalement appréciés, à l'écoute de leurs clients et force de proposition, malgré un back office encore perfectible.

NATURGY a annoncé se retirer du marché français à partir de 2022.

EDF fait également des progrès remarquables en tant que fournisseur de gaz. La relation commerciale est jugée globalement très satisfaisante. Les axes de progrès portent sur le SI : un espace client pas assez ergonomique et une facturation jugée complexe.

TOTAL Energies stagne. Sa note se ressent encore des difficultés du rapprochement de son SI avec celui de Direct Energie, notamment en termes de facturation et de reporting. Des progrès notables toutefois depuis quelques mois. Quant à la relation commerciale, elle est encore inégale selon les interlocuteurs. Sans surprise, ce sont les plus grands clients, plus complexes et plus exigeants, qui sont les plus sévères, les clients de plus petite taille sont très largement satisfaits. Nous attendons impatientement 2022.

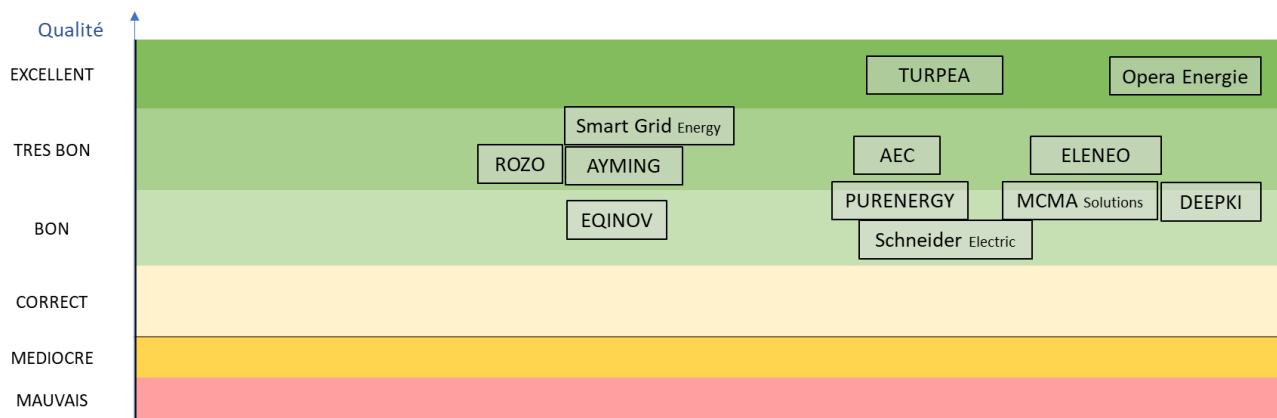
Enfin, **ENI** constitue la vraie déception de cette année 2021. Les clients déplorent souvent des lenteurs, un manque de suivi, et trop de rigidité dans la prise de décision. Petite touche d'espoir, la facturation est en progrès et l'espace client semble en voie d'amélioration (il y a encore de la marge).



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 et aux prises de position (AMO), agrégateurs d'effacement, conseil fiscal, juridique, environnemental, outils de suivi des consommations... Les avis recueillis concernent environ **55 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 laisse que **12 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 2021.

Nous l'enrichissons de questions sur la capacité des fournisseurs à accompagner les clients dans les domaines de la **transition énergétique** (accompagnement à la maîtrise des consommations et à l'efficacité énergétique, à la mise en place de PPA ou de garanties d'origine) et de la **veille marché** (capacité à apporter une compréhension et une vision des tendances marché et réglementaires et à être force de proposition quant à la stratégie à adopter).



cleee
rapprochons nos énergies



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, Bougues Télécom), les transports (Geodis), l'hôtellerie et les services (Accor, Korian, etc...), l'agro-alimentaire (Andros, Lesaffre, Ouifield, Roullier, Soufflet, Sodiaal, Terrena, Vivescia, etc...), les matériaux de construction (Basaltes, Imerys, Piveteau Bois), la fédération Forges-Fonderies, la sidérurgie (Winoa), la grande distribution (PERIFEM, Auchan, Carrefour, Casino, Les Mousquetaires, Metro, Système U), l'événementiel (Palais des Festivals de Cannes), les services bancaires (BPCE), l'informatique (ST Microelectronics, etc...), 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