



cleee



7^{ème} BAROMETRE FOURNISSEURS CLEEE / FNCCR

30 juin 2022

Pourquoi cette enquête

- Donner aux **consommateurs** une **clé de comparaison objective** de la qualité de service des différents fournisseurs.
- **Inciter les fournisseurs à progresser** en mettant en avant leurs forces et faiblesses relatives.

Une participation en légère baisse (mais qui reste largement représentative)

Nombre d'avis fournisseurs			
2019	2020	2021	2022
242 avis 471 000 sites 64 TWh	276 avis 373 000 sites 60 TWh	528 avis 792 000 sites 98 TWh	400 avis 560 000 sites 56 TWh

Répartition des avis reçus : industriels (46%), secteur public (33%), tertiaire (21%)

Modalités de participation

- Membres du **CLEEE** et de la **FNCCR**
- Diffusée via la **presse spécialisée**.
- Transmise par divers **fournisseurs** et **prestataires** à leurs clients, sur leur initiative

Calcul des notes

- Réponses **directes** et **complètes**
- Note = **moyenne de 3 notes** : moyenne simple, moyenne pondérée du nombre de sites, moyenne pondérée des volumes
- Notes publiées si **nombre suffisant d'avis** cohérents, avec commentaires, de sources variées.
- Fournisseur en copie de la réponse → note pas prise en compte

Communication des résultats

- Forum Europ'Energies
- communiqué de presse
- résultats **détaillés** et commentaires anonymisés
 - aux **consommateurs** (membres du CLEEE et de la FNCCR, et autres participants à l'enquête sur demande)
 - aux **fournisseurs** qui en font la demande (leurs données)

Electricité : une stabilisation du nombre de fournisseurs

Nécessité de recueillir de nombreux avis pour pouvoir noter les petits alternatifs.

Déconcentration en électricité, concentration en gaz ?

Electricité	2019	2020	2021	2022
Nombre de fournisseurs faisant l'objet d'un avis	21	28	32	37
Nombre de fournisseurs avec suffisamment d'avis pour être publiés	11	12	15	13
% des avis concernant EDF, Engie ou Total	62%	58%	53%	51%

Gaz : un portefeuille fournisseurs moins concentré

Gaz	2019	2020	2021	2022
Nombre de fournisseurs faisant l'objet d'un avis	20	18	22	19
Nombre de fournisseurs avec suffisamment d'avis pour être publiés	10	12	13	10
% des avis concernant le top 3	45% (Engie, GdB, ENI)	39% (Engie, GdB, Total)	47% (Total, Engie, GdB)	54% (Total, Engie, Alpiq)



	Electricité						Note 2022 Synthèse		Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Accomp. Fixation Prix (Clics)	Mise en œuvre Arenh, Arenh+	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis
		Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021									
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	

Pas assez d'avis : Proxelia, Enalp ,Ekwateur, Iberdrola, Vattenfall, Axpo, et 18 autres



RELATION COMMERCIALE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
GEG	9,7	Excellente relation commerciale. Avis unanimement positifs
Alpiq	9,2	Proactif et expert. 95% de commentaires positifs, 5% mitigés
Plüm énergie	9,1	Très bien
Alterna	8,8	Bien, mais réactivité contestée selon les interlocuteurs
Energem	8,5	Très bien
Volterres	8,4	Bien
GazelEnergie	8,0	Bien. Disponibles, compétents, proactivité variable
Engie	7,5	Relation satisfaisante dans l'ensemble. 70% d'avis positifs, 20% mitigés, 10% négatifs
Primeo Energie	7,3	Réactivité en baisse mais reste correcte dans l'ensemble
Sélia	7,0	Avis très contrastés
EdF	6,5	Comme toujours les avis sont très contrastés, de l'excellent au très moyen. L'industrie est davantage satisfaite (7,7) que le tertiaire (6,5) et le public (6,2). 50% de commentaires positifs, 30% mitigés, 20% négatifs
TotalEnergies	6,5	Avis également très contrastés. 65% de commentaires positifs, 10% mitigés, 25% négatifs.
Enercoop	5,7	Avis contrastés. Réactivité à améliorer



FACTURATION, REPORTING

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	8,9	70% d'avis positifs. Espace client complet et convivial. Quelques retards de facturation
Plüm énergie	8,5	Espace client moderne et évolutif, toujours apprécié
Volterres	8,0	Espace client ergonomique. Facturation satisfaisante
Sélia	7,7	Les quelques avis reçus sont positifs, espace client perfectible
GazelEnergie	7,7	Pas mal. En progrès
Alternà	7,6	Avis mitigés sur la facturation. Espace client vieillissant et peu ergonomique
GEG	7,3	Avis plutôt positifs
Energem	7,1	Facturation OK, espace client peu ergonomique
Primeo Energie	7,0	Espace client pas mal, avis assez mitigés sur la qualité de la facturation
Engie	6,9	30% d'avis négatifs, 20% mitigés, 50% bons. Espace client apprécié mais parfois trop complexe. Pas mal de retards de facturation
TotalEnergies	6,0	40% d'avis négatifs, 35% mitigés, 25% bons : espace client lent et daté, pas mal d'erreurs de facturation
EdF	5,6	50% d'avis négatifs, 40% mitigés, 10% bons : espace client peu ergonomique, factures compliquées, périmètre rarement à jour...
Enercoop	4,3	Nouvel espace client plutôt sympa mais problèmes récurrents de facturation



VIE DU CONTRAT, RESPECT, SOUPLESSE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	9,0	Respecte le contrat. Avis variés sur la souplesse d'adaptation. 85% d'avis positifs, 15% d'avis mitigés
Alterna	8,9	Très bien
GEG	8,7	Parfait
Plüm énergie	8,6	Très bien
Volterres	7,9	Avis globalement positifs
EdF	7,8	Contrats parfois complexes mais, pour la grande majorité des consommateurs, EDF respecte parfaitement les clauses contractuelles et fait preuve d'une assez bonne souplesse. 75% d'avis positifs, 20% mitigés, 5% négatifs
GazelEnergie	7,6	Avis contrastés mais une majorité (75%) sont satisfaits
TotalEnergies	7,6	Respect du contrat et souplesse très corrects : 65% d'avis positifs, 25% mitigés, 10% négatifs
Primeo Energie	7,5	Bien. Baisse de réactivité par rapport au passé
Enercoop	7,5	OK. RAS
Sélia	6,9	Avis contrastés
Engie	6,9	Non respect, ou tentatives de renégociation, des clauses de flexibilité pour bon nombre de consommateurs. Au global, 50% d'avis positifs, 25% mitigés, 25% négatifs
Energem	5,2	Blocage de la flexibilité. Souplesse limitée



MISE EN ŒUVRE ARENH, ARENH+

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	9,0	Arenh : les clients apprécient la pédagogie et la clarté d'Alpiq Arenh+ : clair, mais déception de clients ne bénéficiant pas de l'Arenh+ du fait de l'effet d'aubaine
GEG	7,8	Arenh+ : Pédagogie et rétrocession jugées positivement
Volterres	7,2	Arenh : déception de certains clients sur les modalités de mise en œuvre de l'écrêtement Arenh + : rétrocession jugée transparente et claire
Alterna	7,1	Arenh+ : pas de retour clair à début juin
<u>Engie</u>	7,1	Arenh : insatisfaction des clients ayant valorisé leurs droits Arenh avant la hausse et estimant avoir été mal conseillés. Arenh+ : avis contrasté selon les clients. Restitution transparente ceux n'ayant pas revendu leurs droits Arenh. Ceux ayant revendu leurs droits s'estiment floués.
GazelEnergie	7,0	Arenh+ : clarté des explications et de la rétrocession, toutefois certains clients s'étonnent que ceux bénéficiant d'effet d'aubaine ne touchent rien sans que les autres ne soient surcompensés
<u>EdF</u>	6,8	Arenh : manque de transparence au moment du contrat sur l'impact de l'écrêtement, relégué en annexe. Arenh+ : mise en œuvre complète et transparente, mais information très tardive pour de nombreux clients (rien à début juin)
Sélia	6,7	Avis contrastés
Energem	6,2	Arenh+ : Absence de retour à début juin
Plüm énergie	5,6	Arenh+ : communication tardive, mécontentement des clients quant aux modalités de rétrocession
<u>TotalEnergies</u>	4,2	Arenh + : communication très tardive, application de règles liées à l'effet d'aubaine jugées non transparentes et incompréhensibles par la plupart des clients.
Primeo Energie	4,2	Arenh+ : insatisfaction du fait d'une rétrocession insuffisante et peu transparente : Primeo ne rétrocède qu'une partie de l'avantage Arenh+ quelle que soit la configuration de ses clients



ACCOMPAGNEMENT A LA FIXATION DES PRIX (CLICS)

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	9,2	Réactif, bons conseils
Alterna	8,3	OK. Compétitivité des clics OTC ?
Plüm énergie	8,3	OK
GEG	8,1	Réactivité, bons conseils, offres assez compétitives
Engie	7,5	Globalement bien. Offres OTC correctes. Les grands clients bénéficient d'un accompagnement et de conseils très pertinents, les plus petits sont laissés à eux-mêmes
Primeo Energie	6,9	Correct
EdF	6,7	Procédure et modalités de clic tout à fait satisfaisantes, les clients déplorent pour la plupart une absence de conseil; les industriels sont un peu plus satisfaits (7,4/10) que le secteur tertiaire et public (6,3/10)
TotalEnergies	6,0	Avis contrastés : 7/10 pour les industriels, bien accompagnés. 5/10 pour le tertiaire et le public davantage laissés à eux-mêmes et dont certains déplorent des marges importantes en OTC
Energem	5,6	Avis très contrastés sur la qualité de l'accompagnement
GazelEnergie	5,5	Avis très mitigés sur la qualité de l'accompagnement et la compétitivité des offres OTC
Sélia	4,3	Aucune proactivité



AIDE A LA MAITRISE DES CONSOMMATIONS

La majorité des consommateurs n'attend rien de son fournisseur d'énergie sur ces sujets :

- Ils s'en occupent en interne
- Ils passent par des prestataires spécialisés

Une minorité toutefois apprécie le partenariat et le savoir-faire offert par certains fournisseurs (accompagnement PPA, efficacité énergétique, etc.). Mais le nombre de commentaires reçus est insuffisant pour pouvoir être publié et partagé



SYNTHESE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	8,9	Expertise et proximité du client.
Alterna	8,4	Bien, proximité, outils un peu artisanaux
Plüm énergie	8,3	Fournisseur performant et apprécié, avec un bémol sur les sujets Arenh
GEG	8,1	Avis général positif
Volterres	7,6	Fournisseur apprécié sur les lots HQE malgré quelques divergences contractuelles
Engie	7,2	La confiance en Engie a pâti cette année de sa décision de ne plus appliquer la clause de flexibilité, et d'un manque de conseil et de transparence sur les clauses Arenh. Pour le reste, les avis sont contrastés comme pour tout grand fournisseur.
GazelEnergie	7,2	Fournisseur fiable et à l'écoute pour la plupart des clients
Energem	7,0	Avis contrastés
EdF	6,5	Un fournisseur considéré comme fiable et respectueux du contrat, mais avec un SI daté et une réactivité commerciale allant de l'excellent à l'inexistant selon les clients. Les industriels (7,0) sont un peu plus satisfaits que les autres (6,0).
Sélia	6,4	Avis contrastés
Primeo Energie	6,3	Correct. Fiable. Mais réactivité en baisse. Déception sur l'Arenh+
TotalEnergies	6,0	Assez très mitigé quel que soit le segment (tertiaire 6,7 - industrie 6,0 - public 5,4). Malgré des avis contrastés, les clients notent une baisse de la qualité de l'accompagnement depuis l'époque Direct Energie.
Enercoop	5,9	Sympathique mais artisanal. Faiblesse des outils et de la facturation. Le fait que le fournisseur ait demandé de l'Arenh n'est pas toujours compris



	Gaz							Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Accomp. Fixation Prix (Clics)	Facturation, reporting	Nbre d'avis
		Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022 Synthèse					
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	



RELATION COMMERCIALE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	9,2	Très bien. 90% d'avis positifs, 10% mitigés
Save Energies	8,9	Excellent. 90% d'avis positifs, 10% mitigés
Gaz de Bordeaux	8,5	Toujours très bien, mais ,réactivité en légère baisse par rapport aux années précédentes
Endesa	8,3	Bien. RAS
Engie	8,1	Très bien. 70% d'avis positifs, 20% mitigés, 10% négatifs
SEFE Energy -ex Gazprom	8,0	Bien, certains clients ont encore souffert d'un turnover important
TotalEnergies	7,9	Bien. 67% d'avis positifs, 20% d'avis mitigés.
Gaz Européen	7,1	Correct. Disponibles mais peu proactifs
EdF	6,5	Comme toujours les avis sont très contrastés, de l'excellent au très moyen. L'industrie est davantage satisfaite (7,7) que le tertiaire (6,5) et le public (6,2). 50% de commentaires positifs, 30% mitigés, 20% négatifs
ENI	5,6	Quel que soit le segment, la disponibilité et la réactivité ne sont pas à la hauteur



FACTURATION, REPORTING

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Save Energies	9,0	Globalement excellent
Alpiq	8,8	RAS
Gaz de Bordeaux	8,1	100% d'avis positifs ou mitigés. L'espace client commence à dater un peu selon certains avis.
<u>Engie</u>	7,6	90% d'avis positifs ou mitigés. Peu de retards de facturation, espace client apprécié dans l'ensemble
Endesa	7,3	RAS
SEFE Energy -ex Gazprom	6,8	Globalement bien
<u>TotalEnergies</u>	6,3	40% d'avis négatifs, 30% mitigés, 30% bons. Beaucoup de retards et d'erreurs de facturation. Avis contrastés mais plutôt positifs sur l'espace client
Gaz Européen	6,3	Avis très contrastés sur la qualité de la facturation
ENI	6,2	En progrès
<u>EdF</u>	4,7	90% d'avis négatifs ou mitigés. Retards de facturation, retards dans la mise à dispo de l'espace client, complexité.



VIE DU CONTRAT, RESPECT, SOUPLESSE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Gaz de Bordeaux	9,3	Excellent. Avis positifs quasi-unanimes
TotalEnergies	8,7	Excellent respect du contrat et souplesse : 95% d'avis positifs
EdF	8,4	Respect du contrat, souplesse raisonnable. 75% d'avis positifs, 20% mitigés, 5% négatifs
Save Energies	8,2	Très bien. Le fournisseur a pu tenter de renégocier certaines clauses mais avec souplesse et sans rien imposer.
SEFE Energy -ex Gazprom	8,2	OK. RAS
Alpiq	7,8	Malgré quelques avis contrastés, bonne satisfaction d'ensemble
Endesa	7,6	Avis contrastés
Engie	6,6	Non respect, ou tentatives de renégociation, des clauses de flexibilité pour bon nombre de consommateurs. Au global, 55% d'avis positifs, 25% mitigés, 20% négatifs
Gaz Européen	6,6	Non respect de clauses de modalités de clic et de flexibilité
ENI	6,5	Avis contrastés notamment sur le respect des clauses de flexibilité



ACCOMPAGNEMENT A LA FIXATION DES PRIX (CLICS)

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	8,5	Proactivité, partage de conseils
Gaz de Bordeaux	8,0	Bonne plateforme, réactivité, mais peu de conseils et compétitivité des prix OTC pas toujours au top
SEFE Energy -ex Gazprom	7,8	Accompagnement correct, point d'attention sur la compétitivité des clics OTC
Engie	7,8	Comme en électricité, la qualité du conseil est directement proportionnelle à la taille du client
Endesa	7,5	OK. Clics pas toujours compétitifs
ENI	7,0	Réactif, mais peu de conseil, offres OTC correctes
TotalEnergies	6,9	Avis très contrastés : 8/10 pour les industriels, qui bénéficient en général de conseils de qualité. 4,5/10 pour le tertiaire et le public davantage laissés à eux-mêmes et dont certains déplorent des marges importantes en OTC
Gaz Européen	6,4	Réactivité mais peu de conseils
EdF	5,9	Techniquement bien, peu d'accompagnement. Contraste entre industriels (8,4/10) et secteur tertiaire et public (5,4/10)
Save Energies	5,5	Modalités de clic simples. Avis contrastés sur l'accompagnement. La compétitivité des offres OTC n'est pas terrible



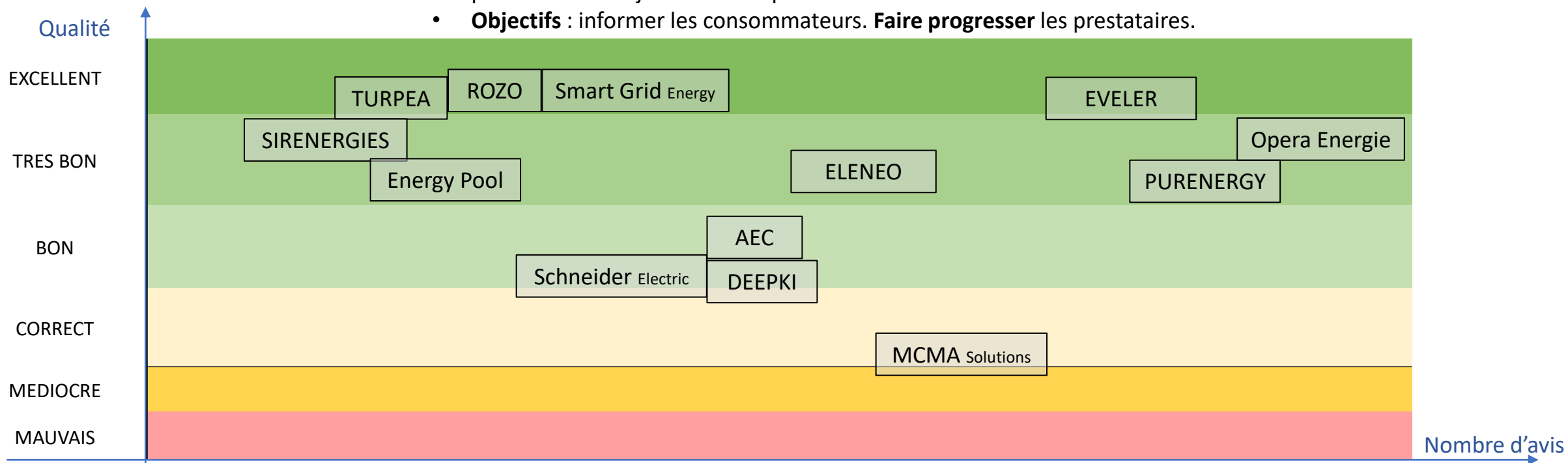
SYNTHESE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Save Energies	8,5	Fournisseur apprécié
Alpiq	8,4	Expertise et proximité du client., quelques avis dissonants néanmoins
Gaz de Bordeaux	8,4	Fournisseur réactif et fiable, il manque l'info et les conseils sur les marchés de l'énergie qui sont très attendus en ce moment
TotalEnergies	7,6	Contrairement à la partie électricité, Total satisfait très largement ses clients pour la fourniture de gaz, même si réactivité et facturation sont encore perfectibles
SEFE Energy -ex Gazprom	7,5	Satisfaisant malgré le turnover
Engie	7,3	La confiance en Engie a pâti cette année de sa décision de ne plus appliquer la clause de flexibilité. Pour le reste, les avis sont contrastés comme pour tout grand fournisseur.
Gaz Européen	6,9	En baisse, avis contrastés sur la rigueur
Endesa	6,7	Avis contrastés
EdF	6,4	Un fournisseur considéré comme fiable et respectueux du contrat, mais avec un SI daté et une réactivité commerciale allant de l'excellent à l'inexistant selon les clients. Les industriels (7,0) sont un peu plus satisfaits que les autres (6,0).
ENI	5,4	Peu de suivi, peu d'implication, quel que soit le segment



LES PRESTATAIRES DE SERVICE AUX ACHETEURS D'ÉNERGIE

- **Toutes catégories** : AMO Achat d'Énergie, Optimisation fiscale, Garanties d'Origine, Conseil Juridique, Outil de suivi des consommations, Valorisation des CEE, Agrégateur d'effacement, Efficacité Énergétique, ...
- **Légèrement moins d'avis qu'en 2021**, toujours **insuffisant** au regard du nombre de prestataires. Subjectivité et imperfection inévitable.
- **Objectifs** : informer les consommateurs. **Faire progresser** les prestataires.



LEYTON	Greenyellow	ENERDIGIT	ECG
GREENFLEX	EQINOV	Cristal Décisions	DAPESCO

... et 36 de plus