



cleee  
rapprochons nos énergies



territoire  
d'énergie

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

**Dans un marché « pro » désormais largement ouvert,  
la relation clients reste un sujet de préoccupation.**

*27 juin 2019*

Depuis trois 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).

### ***240 réponses et 470.000 sites « pros ». Une participation en hausse année après année***

L'enquête a été menée du 15 mai au 15 juin 2019, auprès des grands acheteurs professionnels d'électricité et de gaz. Les trois quarts des contributions proviennent des acheteurs publics membres du groupe de travail de la FNCCR-territoire d'énergie et des acheteurs privés membres du CLEEE. 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.

Ainsi, avec plus de 240 réponses analysées, l'enquête englobe plus de 470 000 sites, pour une consommation de 40 TWh d'électricité et de 24 TWh de gaz.

Avec une participation en hausse de 20% par rapport à 2018, 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 2019 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 (relations avec les gestionnaires de réseau dans le cadre de 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 21 fournisseurs d'électricité et 20 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 10 fournisseurs d'électricité et 10 fournisseurs de gaz (soit 5 de plus que l'an dernier).

### Palmarès 2019 des fournisseurs d'électricité

Electricité	Note 2017	Note 2018	Note 2019 Synthèse	Offre Commerciale	Relation client	Facturation	Reporting	Support technique / GRD	Fixation prix
ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,1	8,9	8,3	8,5	8,5	8,3
ALTERNA	ND	7,8	8,4	7,5	8,0	7,7	6,7	8,0	8,0
ekWateur	ND	ND	8,4	8,0	8,3	7,7	8,3	7,0	
UNIPER	6,7	7,7	7,9	8,3	8,4	7,6	7,9	7,8	8,2
DIRECT ENERGIE	7,1	7,6	7,5	7,8	7,7	7,7	7,3	7,5	7,4
ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	8,1	6,9	7,3	7,6	7,8
EDF	7,0	6,5	7,4	7,8	7,2	7,2	6,5	7,7	6,6
Elec.de Strasbourg	ND	ND	7,2	7,0	6,8	7,5	7,5	8,0	6,7
ENERCOOP	ND	ND	6,0	7,5	4,3	4,3	5,7	5,0	
TOTAL	ND	4,3	4,6	8,3	6,4	3,8	3,4	5,0	5,0

Alpiq, pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, reste le fournisseur favori des clients industriels, pour sa capacité à allier rigueur et proximité.

Alterna confirme sa 2<sup>ème</sup> place, sa compétence séduit les consommateurs multi-sites.

EkWateur fait une entrée remarquée en haut de classement, « une agréable surprise » selon ses clients publics.

Uniper poursuit sa progression. Si les clients industriels louent la réactivité du fournisseur, certains clients multi-sites regrettent toutefois quelques lacunes et rigidités sur le plan administratif

Les résultats de Direct Energie et Total apparaissent encore séparément dans ce baromètre. Si Direct Energie reste l'un des fournisseurs favoris sur le segment des multi-sites, certains consommateurs notent une moindre réactivité depuis le rachat par Total et s'inquiètent des conséquences potentielles de la fusion des SI sur la qualité de la facturation.

Les deux fournisseurs historiques, ENGIE et EDF, sont tous deux en forte progression et obtiennent des résultats tout à fait honorables. Les avis sont très contrastés mais cela est inévitable au vu de la taille de leur portefeuille.

Enercoop, spécialisé sur le segment des énergies renouvelables, souffre de quelques défauts de jeunesse, notamment en termes de facturation.

Enfin, Total reste bon dernier, les consommateurs lui reprochent à la fois un manque de réactivité et des difficultés administratives. Le rachat de Direct Energie permettra-t-il à ce fournisseur de progresser en 2020 ?



## Palmarès 2019 des fournisseurs de gaz

Gaz	Note 2017	Note 2018	Note 2018 Synthèse	Offre Commerciale	Relation client	Facturation	Reporting	Support technique / GRD	Fixation prix
GAZ DE BORDEAUX	8,0	7,9	8,4 ↑	8,4	8,5	8,3	8,1	8,5	7,8
SOLVAY	ND	ND	7,9	8,5	8,0	7,8	6,8	8,0	8,5
GEG	ND	ND	7,9	8,3	7,8	7,7	6,0	8,0	
NATURGY	7,1	7,8	7,5 ↘	8,0	7,6	8,0	7,7	7,0	7,9
ENGIE	3,7	6,5	7,3 ↑	7,5	7,6	6,8	7,5	7,6	8,3
EDF	ND	ND	6,5	7,3	7,5	6,5	5,3	8,5	6,7
ENI	5,1	6,0	6,4 ↘	7,7	5,6	5,9	5,4	5,8	6,2
GAZPROM	6,9	6,5	6,3 ↘	7,9	6,6	6,3	5,6	6,3	8,0
ENDESA	5,2	3,3	6,3 ↑	7,4	7,4	4,0	6,4	7,0	6,8
TOTAL	6,2	6,5	5,6 ↓	6,7	4,7	5,3	5,0	5,3	5,6

Pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, Gaz de Bordeaux sort en tête, et creuse l'écart cette année, plébiscité par tous ses clients.

Solvay Energies est également apprécié par les consommateurs industriels, tout comme Gaz Electricité Grenoble (GEG) auprès des acheteurs publics.

Comme en électricité, Engie est en forte progression. Le fournisseur est parvenu à retrouver la confiance de la majorité de ses clients.

ENI est également en progression régulière depuis 2 ans, mais beaucoup de clients se plaignent encore d'un manque chronique de réactivité du fournisseur.

Gazprom évolue dans l'autre sens : ses clients notent une réelle dégradation de la qualité du service en 2019.

Si Endesa semble en bonne voie, Total s'enfoncé dans les profondeurs du classement : réactivité commerciale, facturation, espace client, ne sont globalement pas à la hauteur des attentes.

### Autres fournisseurs

Divers avis ont été recueillis visant les nombreux fournisseurs d'énergie, mais en quantité insuffisante pour donner lieu à publication d'une note. Parmi ceux-ci : Enalp, Energies Libres (Primeo Energies), Plum, Rédéo, Energem (UEM), Vialis, Antargaz, Hydroption, Save, Enovos, SVD 17, Vattenfall...

### Palmarès 2019 des consultants en énergie

Nouveauté 2019, les grands consommateurs ont également été interrogés sur la qualité des consultants 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



cleee  
rapprochons nos énergies



territoire  
d'énergie

concernent plus de 30 cabinets. Cependant le nombre élevé de sociétés de conseil fait que le nombre d'avis reçu par société n'est pas suffisamment représentatif pour être publié.

Le CLEE et la FNCCR poursuivent leur enquête, afin de d'être en mesure de publier un baromètre consultants dans les prochains mois.

**La prochaine enquête fournisseurs sera conduite de mai à juin 2020.**

#### Contacts :

#### **Comité de Liaison des Entreprises Consommatrices d'Electricité (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**

Jean-Marc Proust, [jmproust@fnccr.asso.fr](mailto:jmproust@fnccr.asso.fr) / + 33 6 26 41 64 91  
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, Poste-Immo), l'environnement (Veolia, SAUR), les télécommunications (Orange, TDF), les transports (Geodis), l'hôtellerie et les services (Accor, Korian, Elis), l'agro-alimentaire (Groupe Soufflet, Roullier, Lesaffre, Saint-Louis Sucre, Sodial, Terrena, Vivescia...), les matériaux de construction (Basaltes, Kerneos), la fédération Forges-Fonderies, la sidérurgie (Winoa), la grande distribution (PERIFEM, Auchan, Carrefour, Casino, Cora, Les Mousquetaires, Metro, Système U), l'événementiel (Palais des Festivals et des Congrès de Cannes), les services bancaires (BPCE)  
[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)