

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

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

28 juin 2018

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 et s'intéresse uniquement aux aspects qualitatifs (relation commerciale – compétence, réactivité, innovation, proactivité - et services administratifs - facturation et reporting).

200 réponses et 300.000 sites « pros »

L'enquête a été menée du 15 mai au 15 juin 2018, auprès des grands acheteurs professionnels, d'électricité et de gaz. Les acheteurs publics membres du groupe de travail de la FNCCR-territoire d'énergie et les acheteurs privés membres du CLEEE constituent l'essentiel des contributions. Toutefois, l'enquête était également ouverte à d'autres grands consommateurs qui y ont largement contribué.

Au total près de 200 réponses ont été analysées, représentant plus de 300 000 sites, pour une consommation de 33 TWh d'électricité et de 21 TWh de gaz.

Les résultats peuvent donc être considérés comme tout à fait représentatifs.

Satisfaction clientèle : quels critères ?

Les acheteurs ont noté de 1 à 10 leurs fournisseurs actifs en 2018 à partir des critères suivants :

- 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 GRD dans le cadre de demandes de travaux, etc...) ;
- qualité de l'accompagnement à la fixation du prix (clics) ;
- 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 étaient faibles, de l'ordre de quelques décimales, ce qui confirme l'homogénéité des réponses). Seuls apparaissent les fournisseurs ayant fait l'objet d'un nombre d'avis suffisamment significatif. De fait, plusieurs petits fournisseurs ou ELD n'y figurent pas.

Palmarès 2018 des fournisseurs d'électricité

Electricité	Note 2017	Note 2018	Relation client	Facturation	Reporting	Support technique / GRD	Fixation prix
ALPIQ	7,8	8,2	8,4	8,6	7,7	7,7	7,6
Alterna	ND	7,8	8,0	7,0	6,7	7,0	8,0
Uniper	6,7	7,7	7,8	8,1	7,3	8,0	7,4
DIRECT ENERGIE	7,1	7,6	7,4	7,5	7,0	7,6	6,8
ENGIE	4,8	6,7	7,6	6,5	6,6	7,6	7,3
EDF	7,0	6,5	6,6	6,6	6,5	6,7	6,3
Total	ND	4,3	5,0	1,8	3,7	4,2	5,0
Total général	6,7	6,7	7,1	6,8	6,5	7,1	6,9

Les fournisseurs se découpent en trois groupes :

- En tête, quatre fournisseurs alternatifs, appréciés par la plupart des acheteurs qui les ont testés.
- En milieu de peloton, les deux fournisseurs historiques. A noter la forte progression d'Engie, dont les acheteurs apprécient les efforts après les grosses difficultés de l'an dernier. A contrario EDF est en légère régression. Les acheteurs jugent toutefois satisfaisante, dans l'ensemble, la prestation de ces deux fournisseurs.
- Enfin, bon dernier, Total, nouvel entrant dans l'électricité, n'a pas su convaincre les acheteurs, qui notent en particulier de gros problèmes de facturation et de reporting. Ces difficultés sont à appréhender au regard du rapprochement, l'an prochain, avec Direct Energie.

Palmarès 2018 des fournisseurs de gaz

Gaz	Note		Relation client	Facturation	Reporting	Support technique / GRD	Fixation prix
	Note 2017	Note 2018 Synthèse					
Gaz de Bordeaux	8,0	7,9	8,1	8,2	7,9	7,6	6,3
Gas Natural FENOSA	7,1	7,8	6,7	7,7	8,3	8,5	7,5
ENGIE	3,7	6,5	7,3	6,7	6,4	7,0	7,2
Total	6,2	6,5	6,3	6,9	6,3	6,3	6,7
GAZPROM	6,9	6,5	5,6	6,9	6,4	6,7	6,5
Antargaz	7,7	6,1	5,8	6,0	5,6	6,8	7,0
ENI	5,1	6,0	5,7	5,7	6,0	6,5	6,8
Endesa	5,2	3,3	2,0	3,8	2,0	6,0	4,3
Total général	6,2	6,8	6,5	6,8	6,5	7,2	6,6

Là encore, les fournisseurs se répartissent en trois groupes.

En tête, Gaz de Bordeaux et Gas Natural Fenosa confirment leur bonne performance de l'an dernier.

En milieu de peloton, Engie, Total, Gazprom, Antargaz et ENI. Comme en électricité, Engie est en forte progression, les acheteurs considérant que les difficultés des années précédentes (facturation notamment) sont globalement résorbées. Total Energie Gaz obtient une note tout à fait honorable dans son métier historique. Antargaz est en petite perte de vitesse. ENI est en progression.

Enfin, en queue de classement, Endesa est sévèrement noté par les acheteurs. Les acheteurs forment le vœu qu'il s'agisse d'un accident ponctuel.

La prochaine enquête sera conduite de mai à juin 2019.

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

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et le décret du 16 août 1901

FNCCR

Jean-Marc Proust, 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), 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, Terrena, Vivescia, Grands Moulins de Strasbourg,...), les matériaux de construction (Basaltes, Kerneos), la sidérurgie (Winoa), la grande distribution (PERIFEM, Auchan, Carrefour, Casino, Cora, Les Mousquetaires, Système U), l'événementiel, les services bancaires (BPCE Achats).

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