

## Baromètre fournisseurs CLEEE-FNCCR

29 juin 2017

### 18 mois après la disparition des tarifs réglementés de gaz et d'électricité pour les grands consommateurs, la relation clients reste perfectible

Le CLEEE et la FNCCR ont mené auprès des acheteurs d'électricité et de gaz une enquête de satisfaction des principaux fournisseurs présents sur le marché.

Après un début d'année 2016 très difficile, lorsque la majorité des fournisseurs s'étaient trouvés débordés par l'afflux de nouveaux clients au moment de la disparition des tarifs réglementés (forces commerciales insuffisantes et systèmes d'information défaillants), le CLEEE et la FNCCR ont souhaité évaluer la satisfaction clients des principaux acheteurs publics et privés. L'enquête a été menée auprès d'une cinquantaine de grandes entreprises (membres du CLEEE) et acheteurs publics (santé, collectivités membres de la FNCCR).

L'enquête ne porte pas sur la compétitivité (prix) mais seulement sur les aspects qualitatifs (relation commerciale, compétence, réactivité, innovation, proactivité) et les services administratifs (facturation et reporting).

58 réponses ont été recueillies en ce qui concerne les fournisseurs d'électricité, et 53 en ce qui concerne les fournisseurs de gaz. Ces réponses sont homogènes, témoignant d'une appréciation globalement partagée par les acheteurs professionnels multi-sites.

#### Fournisseurs d'Electricité

ELECTRICITE (notes sur 10)	Relation commerciale	Facturation	Reporting	Note moyenne
ALPIQ	8,0	8,0	7,3	7,8
Direct Energie	7,1	6,9	7,3	7,1
EDF	7,2	7,0	6,9	7,0
UNIPER	7,0	6,4	6,6	6,7
ENGIE	4,9	4,5	4,9	4,8

Seuls figurent dans ce classement les fournisseurs pour lesquels le nombre de réponses reçues est statistiquement significatif.

**Premier constat**, le nombre de fournisseurs réellement actifs dans le marché reste très limité. Dans le haut de portefeuille (sites de grande taille), les fournisseurs actifs sont une poignée.

**Dans le milieu et bas de portefeuille** (sites de taille moyenne « C4 » et petits sites « C5 »), **les fournisseurs actifs se réduisent souvent à trois** (EDF, ENGIE et DIRECT ENERGIE). **Un « petit » consommateur peut s'estimer heureux s'il reçoit deux réponses à un appel d'offres.**

Les consommateurs attendent donc avec une certaine impatience l'arrivée de nouveaux acteurs notamment dans ce dernier segment.

**Deuxième constat : le niveau de satisfaction correct et assez homogène** témoigne de certains progrès réalisés depuis un an par les fournisseurs, **à l'exception d'ENGIE qui n'est toujours pas sorti de ses difficultés** : interlocuteurs commerciaux débordés, système d'information ne permettant toujours pas de produire un reporting et une facturation réguliers (éléments pourtant indispensables au suivi et à la maîtrise des consommations). Les clients d'ENGIE espèrent toujours des progrès mais ceux-ci tardent décidément à se matérialiser.

### Fournisseurs de Gaz

GAZ (notes sur 10)	Relation commerciale	Facturation	Reporting	Note moyenne
Gaz de Bordeaux	8,3	7,9	7,9	8,0
ANTARGAZ	8,0	8,0	7,0	7,7
Gas Natural	6,3	7,7	7,4	7,1
GAZPROM	6,4	7,2	7,1	6,9
TOTAL	5,7	6,0	7,0	6,2
ENDESA	5,6	5,1	4,8	5,2
ENI	4,5	5,4	5,2	5,1
ENGIE	4,1	3,4	3,1	3,7

Seuls figurent dans ce classement les fournisseurs pour lesquels le nombre de réponses reçues est statistiquement significatif.

Le constat des consommateurs est différent **dans le marché du gaz** : la concurrence y est dynamique, le **marché beaucoup plus ouvert et concurrentiel**, les appels d'offres donnent lieu à de nombreuses réponses souvent de qualité.

D'un point de vue qualitatif, les fournisseurs sont souvent appréciés pour leur souplesse et leur réactivité. En bas de classement, ENGIE connaît malheureusement les mêmes difficultés en gaz qu'en électricité. Ce fournisseur témoigne d'une réelle volonté de progrès mais sans résultat visible à ce jour.

### Contacts :

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

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 – [www.cleee.fr](http://www.cleee.fr)

Association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et le décret du 16 août 1901

#### **FNCCR**

Jean-Marc Proust, [jmproust@fnccr.asso.fr](mailto:jmproust@fnccr.asso.fr) / 06 26 41 64 91

20 boulevard de Latour Maubourg, 75007 Paris

[www.fnccr.asso.fr](http://www.fnccr.asso.fr) / [www.territoire-energie.com](http://www.territoire-energie.com)



cleee  
rapprochons nos énergies



territoire  
d'énergie

## Le CLEE

Le **CLEEE (Comité de liaison des entreprises consommatrices d'électricité - [www.cleee.fr](http://www.cleee.fr))** 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).

---

## La FNCCR

Créée en 1934, la **Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR)** est une association regroupant plus de 600 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de communications électroniques, 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 35 Twh).

[www.fnccr.asso.fr](http://www.fnccr.asso.fr) / [www.territoire-energie.com](http://www.territoire-energie.com)