



9^{ème} BAROMETRE FOURNISSEURS CLEEE / FNCCR

2 juillet 2024

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 stable

Nombre d'avis clients reçus sur les fournisseurs					
2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	404 avis 865 000 sites 67 TWh	440 avis 785 000 sites 71 TWh

Répartition des avis reçus : industriels (31%), secteur public (27%), tertiaire (42%)

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

Nombre de participants	244
CLEEE	53
FNCCR	52
Autres	139

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)

Une stabilisation du nombre de fournisseurs

Après la crise

Impossible de noter les petits alternatifs avec trop peu d'avis.

Electricité	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de fournisseurs faisant l'objet d'un avis	21	28	32	37	31	33
Nombre de fournisseurs avec suffisamment d'avis pour être publiés	11	12	15	13	10	13
% des avis concernant le top 3 (EDF, Total et Engie)	62%	58%	53%	51%	55%	54%

Gaz	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de fournisseurs faisant l'objet d'un avis	20	18	22	19	24	21
Nombre de fournisseurs avec suffisamment d'avis pour être publiés	10	12	13	10	10	9
% des avis concernant le top 3	45% (Engie, GdB, ENI)	39% (Engie, GdB, Total)	47% (Total, Engie, GdB)	54% (Total, Engie, Alpiq)	56% (Total, Engie, GdB)	51% (Total, Engie, GdB)

Une très faible mobilité des entreprises consommatrices entre 2023 et 2024

	OUI	NON
Avez-vous changé de fournisseur entre 2023 et 2024 ?	17%	83%

Exactement le même chiffre que l'an dernier

Pourquoi ?

- Difficulté à trouver des offres alternatives
- Sentiment que l'enjeu est surtout sur la stratégie d'achat plus que sur le choix du fournisseur
- Craintes sur la viabilité en période de crise des fournisseurs alternatifs de plus petite taille

Une modeste progression de la note après la dégradation marquée des relations clients – fournisseurs l’an dernier du fait de la crise. On est encore loin du retour à la confiance.

Tous fournisseurs confondus, électricité et gaz	2021	2022	2023	2024
Moyenne des notes	7,7	7,4	6,6	6,9

Seuls les trois gros fournisseurs (EDF, ENGIE, TotalEnergies) sont notés séparément sur le gaz et sur l’électricité. Les autres font l’objet d’une seule note et sont placés dans leur activité dominante.



Rappel : ELECTRICITE 2023

	Electricité							Note 2023 Synthèse		Vie du contrat :				Nbre d'avis
		Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022			Relation Commerciale	respect, souplesse	Accompagn. Fixation Prix (Clics)	Facturation, reporting	
1	GazelEnergie	6,7	7,7	7,9	7,1	8,0	7,2	8,3	↑	8,5	8,2	7,5	8,1	6,9
2	ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5	9,0	8,9	8,2	↓	8,9	8,1	7,9	7,6	7,5
3	Octopus Energy				8,5	8,8	8,3	8,2	→	8,3	8,3	8,9	7,3	8,0
4	ALTERNA		7,8	8,4	8,3	9,0	8,4	7,9	↘	7,5	8,4	7,9	7,8	7,6
5	ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	7,8	7,2	7,6	↗	7,9	7,2	7,7	6,8	6,3
6	Primeo Energie				7,8	8,2	6,3	7,6	↑	8,3	8,3	7,0	6,5	7,9
7	VOLTERRES					8,7	7,6	7,6	→	7,4	8,0	6,8	7,5	6,6
8	GEG			7,9	8,2		8,1	7,5	↓	7,7	7,3	8,3	7,2	5,8
9	TotalEnergies	7,1	7,6/ 4,3	7,9/ 4,6	6,8	7,0	6,0	6,1	↗	6,6	6,5	6,1	5,7	4,1
10	EDF	7,0	6,5	7,4	6,9	7,3	6,5	5,4	↓	5,7	6,6	6,2	4,2	4,8

Pas assez d'avis : Electricité de Provence, Enercoop, Axpo, Ekwateur, ENI, ENALP, Sélia, Vattenfall, ES, et 12 autres



ELECTRICITE 2024

Electricité	Note								Note 2024 Synthèse	Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023								
Octopus Energy				8,5	8,8	8,3	8,2	8,7	↗	8,7	9,4	8,7	8,8	7,6	
ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5	9,0	8,9	8,2	8,6	↗	8,9	8,8	8,8	8,6	8,7	
GazelEnergie	6,7	7,7	7,9	7,1	8,0	7,2	8,3	7,8	↘	8,2	8,2	7,4	7,7	7,5	
VOLTERRES					8,7	7,6	7,6	7,8	↗	7,1	8,0	7,5	8,6		
Energem				7,8	8,4	7,0		7,6	↕						
ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	7,8	7,2	7,6	7,6	↗	7,9	7,6	7,8	6,7	6,8	
Primeo Energie				7,8	8,2	6,3	7,6	7,4	↘	7,3	8,6	6,5	7,3	8,3	
Alternà		7,8	8,4	8,3	9,0	8,4	7,9	7,3	↘	7,2	7,3	7,3	6,8	7,1	
SELIA				6,8	8,6	6,4		7,2	↕						
TotalEnergies	7,1	7,6	7,9	6,8	7,0	6,0	6,1	7,0	↕	7,2	7,1	6,7	6,7	5,8	
Ekwateur			8,4		8,1			6,4							
GEG			7,9	8,2		8,1	7,5	6,0	↘						
EDF	7,0	6,5	7,4	6,9	7,3	6,5	5,5	5,8	↗	6,5	7,4	6,4	4,8	5,0	

Pas assez d'avis : Electricité de Provence, Vattenfall, Enercoop, Axpo, Proxelia, Enovos, et 15 autres



Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	8,9	Disponibilité, réactivité, proximité
Octopus Energy	8,7	Réactivité et compétence
GazelEnergie	8,2	Compétence et réactivité appréciées dans l'ensemble, semble cependant dépendre des commerciaux, certains semblent manquer d'expérience. 35% d'avis mitigés
Energem	8,0	Disponibilité
Engie	7,9	L'interlocuteur dédié, la disponibilité, la compétence, la volonté de recherche de solutions restent très appréciés, même si certains aimeraient plus de réactivité. 64% d'avis positifs, 20% mitigés, 16% négatifs.
SELIA	7,3	Satisfaisant. Disponibilité et réactivité
Primeo Energie	7,3	Avis contrastés sur la qualité des interlocuteurs en cours de contrat. 50% avis positifs
Alterna	7,2	Avis très contrastés. La qualité du service semble vraiment dépendre de l'interlocuteur commercial. 50% d'avis positifs
TotalEnergies	7,2	Très contrasté. Pour une majorité (55% d'avis positifs), les équipes de Total sont disponibles et réactives. Le service client dédié est apprécié ainsi que les diverses infos marché. Pour d'autres (20% d'avis mitigés et 25% négatifs), la réactivité et la disponibilité sont insuffisants, souvent suite à un changement d'interlocuteur.
Volterres	7,1	La réactivité, parfois très appréciée, parfois très insuffisante, semble vraiment dépendre de l'interlocuteur. 66% d'avis positifs, 26% d'avis négatifs
EDF	6,5	En progrès depuis l'an dernier. Une majorité sont satisfaits de la disponibilité et de la réactivité de leur interlocuteur. Malgré cette bonne volonté, ceux-ci semblent souvent impuissants face aux problèmes rencontrés (facturation, notamment) et à la lourdeur de l'entreprise. Au global, 42% des répondants se montrent satisfaits de la relation commerciale, 25% mitigés et 33% mécontents. Les acheteurs publics multisites se montrent particulièrement insatisfaits (88% d'avis négatifs ou mitigés) alors que les industriels semblent mieux traités (56% d'avis positifs et 20% mitigés). Le tertiaire est entre les deux (50% d'avis positifs, 20% mitigés, 30% négatifs). La note dépend du nombre de sites : 7,4/10 pour les <500 sites, mais 5,9/10 pour les >500 sites.
Ekwateur	5,7	Commentaires plutôt positifs même si certains semblent identifier un manque de personnel qui impacte la réactivité
GEG	5,1	Relation cordiale mais pas toujours réactif et trop léger sur les questions réglementaires



VIE DU CONTRAT, RESPECT, SOUPLESSE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Octopus Energy	9,4	Respect du contrat
Alpiq	8,8	Respect du contrat et flexibilité (sauf settlement pendant la crise)
Primeo Energie	8,6	Respect du contrat et souplesse pour la grande majorité des répondants
GazelEnergie	8,2	Respect du contrat et adaptabilité. 87% avis positifs
Volterres	8,0	80% d'avis positifs quant au respect du contrat et à la souplesse, contraste cependant entre acheteurs publics très satisfaits et acheteurs privés plus mitigés
Energem	7,9	Adaptabilité. Bémol sur le non respect de la clause de flex pendant la crise
Engie	7,6	Pour 60% des répondants, Engie respecte le contrat et fait preuve d'une ouverture en cas de demande d'adaptation. Cependant, 16% d'avis mitigés et 24% négatifs, notamment sur les clauses de flex / ajout-retrait de sites
EDF	7,4	Point positif, un grand respect des contrats par EDF. Manque en revanche de souplesse contractuelle pour une majorité (70%) ; la clause de flexibilité (entrée-sortie) est notamment jugée problématique. Certains soulignent la complexité des contrats. Au total, 52% d'avis positifs, 25% mitigés, 23% négatifs.
Altern	7,3	Pour la grande majorité des répondants, le contrat est respecté et Altern fait preuve d'une certaine souplesse
TotalEnergies	7,1	Total est dans l'ensemble très respectueux du contrat. Les avis sont plus contrastés sur la souplesse en cours de contrat, bon nombre de répondants soulignent une certaine rigidité. La clause de flexibilité (entrée-sortie) pose en particulier problème et ne semble pas toujours bien maîtrisée.
Ekwateur	7,1	Respect du contrat et flexibilité sont au rendez-vous
GEG	7,1	Correct
SELIA	7,0	Plutôt satisfaisant. Un peu artisanal. Avis contrastés sur la souplesse



FACTURATION, REPORTING

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Octopus Energy	8,8	Très bon espace client. Quelques améliorations possibles
Volterres	8,6	Facturation et reporting de qualité et appréciés. 85% d'avis positifs, 15% négatifs cependant
Alpiq	8,6	Bon espace client, facturation parfois tardive
GazelEnergie	7,7	Facturation plutôt fiable mais l'espace client n'est pas toujours apprécié et doit être amélioré. 43% avis positifs, 36% mitigés, 21% négatifs
SELIA	7,6	Facturation satisfaisante. Espace client vraiment daté
Primeo Energie	7,3	Satisfaisant dans l'ensemble. Quelques retards de facturation. 60% d'avis positifs, 40% mitigés
Energem	6,8	Facturation OK mais espace client insatisfaisant
Alterna	6,8	Pas de problèmes saillants de facturation. En revanche l'espace client est unanimement considéré comme rudimentaire et très insuffisant. 75% d'avis mitigés
Engie	6,7	Point de vigilance. Avis très contrastés. Si l'espace client reste globalement très apprécié, les grands multisite déplorent des lacunes récurrentes dans la mise à jour du périmètre. La facturation reste plutôt fiable mais des retards importants sont constatés par certains multisite. 38% d'avis positifs, 14% mitigés, mais 48% d'avis négatifs.
TotalEnergies	6,7	La facturation est satisfaisante pour une majorité des répondants. Bon nombre soulignent toutefois des retards lors des mises à jour de prix. 20% sont confrontés à de sérieuses erreurs. L'espace client est considéré comme qualitatif mais les temps de réponse sont largement perfectibles.
GEG	5,4	Facturation OK mais espace client totalement insuffisant
Ekwateur	5,3	La facturation n'est pas le point fort d'Ekwateur : une majorité signale pas mal de retards et quelques erreurs
EDF	4,8	Le gros point noir d'EDF encore cette année. Peu ou pas d'amélioration. Plus de 80% des réponses font état de problèmes récurrents de facturation. Un commentaire qui résumé bien l'état d'esprit : "Beaucoup de retard et d'erreurs dont la correction a elle même fait l'objet de retard et d'erreurs". Les multisites regrettent un espace client qui n'est jamais à jour du périmètre. L'espace client est jugé par beaucoup complexe et peu convivial, seuls les industriels sont un peu moins négatifs. Au total, facturation et reporting confondus, 62% d'avis négatifs (et 80% chez les acheteurs publics dont aucun n'a émis d'avis positif).



ACCOMPAGNEMENT A LA FIXATION DES PRIX (CLICS)

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	8,8	Qualité des conseils appréciée ; avis contrastés sur la compétitivité des prix OTC
Octopus Energy	8,7	Réactif. Marges OTC classiques
Engie	7,8	65% apprécie la qualité du conseil (en direct ou via des points hebdo ou des webinar), la simplicité de l'outil de clics, la transparence, l'accès direct à la salle pour les plus gros. 25% d'avis mitigés et 10% négatifs, quelques-uns soulignent un manque de compétitivité des offres OTC.
GazelEnergie	7,4	Avis contrastés : la rapidité de réception et la compétitivité des offres OTC sont variables. 38% avis positifs, 38% mitigés, 25% négatifs.
TotalEnergies	6,7	L'équipe en charge des clics est très réactive. Les avis sont en revanche très contrastés sur la compétitivité des offres OTC. Equipe compétente mais pas toujours proactive en termes d'alertes ou de conseils. 40% d'avis positifs, 35% mitigés, 25% négatifs
Primeo Energie	6,5	Avis contrastés sur le suivi des clics
EDF	6,4	Outil de clic en ligne apprécié. Réactivité de l'équipe. Clic au settlement très apprécié. Les clics en OTC sont considérés comme raisonnablement compétitifs. Le gros bémol souligné par la majorité des répondants est l'absence quasi totale de conseils et d'échanges, pourtant réclamés



SYNTHESE

Octopus Energy	8,7	Octopus est très apprécié notamment pour la disponibilité de l'équipe et l'espace client de qualité
Alpiq	8,6	95% avis positifs pour Alpiq, jugé professionnel et proche de ses clients
GazelEnergie	7,8	Gazel reste très apprécié de ses clients. 70% d'avis positifs. Petit bémol sur l'espace client et la compétitivité de certaines offres OTC.
Volterres	7,8	Fournisseur réactif et pro, très apprécié par les acheteurs publics, malgré quelques bémols du côté du privé. 78% avis positifs, 16% mitigés, 6% négatifs
Energem	7,6	Fournisseur apprécié. Bémol sur l'espace client
Engie	7,6	Engie reste de loin le plus apprécié des grands fournisseurs. 65% d'avis positifs qui soulignent la qualité du conseil, la structuration et la compétence. Pour les 30% d'avis mitigés et 5% d'avis négatifs, les termes inertie et rigidité sont néanmoins évoqués.
Primeo Energie	7,4	Bon fournisseur dans l'ensemble, reconnu pour sa flexibilité, quelques marges de progrès sur les délais de facturation et les modalités des clics
Alterna	7,3	Alterna est dans l'ensemble apprécié de ses clients. Des hauts et des bas sur la relation commerciale et un gros bémol sur l'espace client. 50% d'avis positifs, 33% mitigés, 17% négatifs. Attention, en baisse depuis deux ans
SELIA	7,2	Fournisseur considéré comme sérieux mais peu innovant. Satisfaisant pour des petits périmètres
TotalEnergies	7,0	Total est en progrès sur l'électricité par rapport à 2023. 52% des répondants sont satisfaits, et mettent en avant une équipe structurée et compétente. 34% sont mitigés et regrettent une certaine lenteur dans les réponses. Enfin 14% sont mécontents et soulignent notamment de sérieux problèmes de facturation
Ekwateur	6,4	Ekwateur est apprécié pour sa réactivité et sa flexibilité. En revanche le process de facturation doit être fiabilisé.
GEG	6,0	Petit fournisseur apprécié, plutôt réactif mais manque de technicité et espace client très insuffisant. Structure pas adaptée aux grands multisites
EDF	5,8	Après 2023, 2024 est de nouveau une année difficile pour les clients d'EDF. Peu de progrès constatés. La relation client reste le point fort avec une nette majorité d'avis positifs, les modalités de clic plutôt appréciées et EDF sait parfois se montrer relativement souple contractuellement. En revanche la facturation des multisites est déplorable, le back office trop lent à réagir, probablement débordé, l'espace client ne suscite pas l'enthousiasme, les trames de contrat sont inutilement complexes. <u>Le secteur public est particulièrement sévère avec 80% d'avis négatifs, quand l'industrie n'exprime que 20% d'avis négatifs.</u>



RAPPEL : GAZ 2023

	Gaz	Notes							Vie du contrat :					Nbre d'avis	
		Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022	Note 2023 Synthèse	Relation Commerciale	respect, souplesse	Accompagn. Fixation Prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...		
1	SEFE Energy	6,9	6,5	6,3	6,1	7,6	7,5	8,6	↑	7,9	9,4	9,6	7,7	7,6	
2	Gaz de Bordeaux	8,0	7,9	8,4	8,0	8,8	8,4	8,0	↘	7,9	8,8	7,4	8,3	4,1	
3	ALPIQ				7,6	8,8	8,4	8,0	↘	9,2	6,7	8,1	9,9	8,0	
4	SAVE Energies				8,0	8,4	8,5	8,0	↓	8,6	8,7	7,2	7,7	5,9	
5	ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8	8,0	7,3	7,4	→	7,9	8,0	8,6	6,4	6,4	
6	TotalEnergies	6,2	6,5	5,6	6,7	6,8	7,6	6,6	↓	6,8	6,9	6,3	5,9	4,8	
7	ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4	7,5	6,7	6,5	↘	6,6	6,3	5,9	6,4	6,3	
8	ENI	5,1	6,0	6,4	6,3	5,2	5,4	6,2	↑	6,3	7,4	5,0	6,6	3,6	
9	EDF			6,5	6,0	7,0	6,4	5,3	↓	6,0	5,5	6,7	2,9	4,0	
10	Gaz Européen				8,0	8,8	6,9	5,0	↓	6,9	3,3	5,1	4,8	2,8	



GAZ 2024

Gaz	Note								Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Accompagn. Fixation Prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis
	Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022	Note 2023	Note 2024 Synthèse						
SEFE Energy	6,9	6,5	6,3	6,1	7,6	7,5	8,6	8,7	↗	8,8	8,4	8,0	8,3	
Gaz de Bordeaux	8,0	7,9	8,4	8,0	8,8	8,4	8,0	7,7	↘	8,0	8,4	7,5	7,7	
SAVE				8,0	8,4	8,5	8,0	7,7	↘					
ENI	5,1	6,0	6,4	6,3	5,2	5,4	6,2	7,2	↗	7,8	8,4	7,2	7,5	
ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8	8,0	7,3	7,3	7,2	↘	7,8	6,9	7,1	7,0	
ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4	7,5	6,7	6,5	7,1	↗	7,2	8,2	6,5	6,6	
TotalEnergies	6,2	6,5	5,6	6,7	6,8	7,6	6,6	5,9	↘	5,9	6,8	6,4	6,1	
Gaz Europeen				8,0	8,8	6,9	5,0	5,3	↗					
EDF			6,5	6,0	7,0	6,4	5,3	4,9	↘	5,4	4,9	7,5	3,2	

Pas assez d'avis : Natgas, Alsen, Redeo...



RELATION COMMERCIALE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
SEFE Energy	8,8	Equipe disponible et réactive
Gaz de Bordeaux	8,0	L'équipe de GdB est appréciée pour sa disponibilité, sa réactivité et la qualité de ses réponses (70% d'avis positifs). Certains soulignent toutefois une baisse de qualité à l'occasion d'un changement de commercial (20% d'avis mitigés, 10% négatifs)
SAVE	8,0	Disponibilité et compétence appréciées
ENI	7,8	ENI se montre, pour la majorité des répondants, réactif, flexible et à l'écoute de ses clients. 66% d'avis positifs
Engie	7,8	Une majorité d'acheteurs sont satisfaits de la relation commerciale et de la réactivité d'Engie (50% d'avis positifs, 30% mitigés, 20% négatifs)
Endesa	7,2	Equipe compétente et appréciée. Disponibilité / Réactivité variable (70% d'avis positifs)
TotalEnergies	5,9	Avis très contrastés, une bonne partie regrette le manque de disponibilité et de réactivité (40% d'avis positifs, 40% d'avis négatifs)
Gaz Europeen	5,6	Moyen. Un peu trop de turnover ?
EDF	5,4	Avis contrastés. 50% des répondants sont satisfaits de la relation client, mais 36% ne sont pas de cet avis : interlocuteur pas assez réactif, débordé, incapable de faire face aux nombreux problèmes de back office.



VIE DU CONTRAT, RESPECT, SOUPLESSE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
SAVE	8,6	Respect du contrat
SEFE Energy	8,4	Simplicité des contrats. Respect des clauses
Gaz de Bordeaux	8,4	Respect du contrat, adaptabilité : 80% d'avis positifs. Difficultés opérationnelles occasionnelles remontées par 20% des répondants
ENI	8,4	Respect du contrat et souplesse (mis à part la clause de flexibilité pendant la crise, mais comme la majorité des fournisseurs)
Endesa	8,2	Satisfaisant en termes de respect des clauses et de flexibilité
Engie	6,9	Respect du contrat et flexibilité dans la relation contractuelle : 65% d'avis positifs. Les 12% d'avis mitigés et 23% négatifs évoquent notamment des difficultés dans la flexibilité contractuelle (entrées-sorties)
TotalEnergies	6,8	Total respecte les contrats mais ne fait pas toujours preuve de beaucoup de souplesse. 60% d'avis positifs, 30% d'avis négatifs
EDF	4,9	Respect du contrat, souplesse variable, mais les problèmes de back office rejaillissent sur la note
Gaz Europeen	3,1	Le non-respect, ou la tentative de non-respect du contrat pendant la crise n'a vraiment pas été apprécié



FACTURATION, REPORTING

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
SEFE Energy	8,3	Facturation plutôt fiable, quelques problèmes remontés néanmoins.
SAVE	8,2	Satisfaisant
Gaz de Bordeaux	7,7	Facturation quasi irréprochable. Espace client correct, un peu lent et basique (il manque quelques fonctionnalités utiles)
ENI	7,5	La facturation reste fragile mais en progrès. L'espace client peut progresser
Engie	7,0	L'espace client est apprécié. En revanche de nombreux retards de facturation. 38% d'avis positifs mais 31% mitigés et 31% négatifs.
Endesa	6,6	Facturation correcte; espace client succinct. Taux de satisfaction 66%
TotalEnergies	6,1	Beaucoup de retards de facturation. Espace client plutôt apprécié même si certains le trouvent un peu complexe et trop lent. Au global, 30% d'avis positifs... mais 40% d'avis négatifs
Gaz Europeen	4,6	Facturation irrégulière, espace client perfectible
EDF	3,2	Même constat que sur l'électricité : facturation défectueuse, périmètre pas à jour dans l'espace client, avis contrastés sur cet espace client. 12% d'avis positifs, 28% d'avis mitigés, 60% d'avis négatifs



ACCOMPAGNEMENT A LA FIXATION DES PRIX (CLICS)

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
SEFE Energy	8,0	Efficace, mais plusieurs réponses mentionnent un manque de compétitivité des offres OTC et un manque de points marché. A améliorer, donc, en dépit de la note positive
EDF	7,5	Bon outil de prise de position. Avis contrastés sur la compétitivité des offres OTC. Regret quant à l'absence de conseil sur les marchés / prises de position
Gaz de Bordeaux	7,5	GdB se montre réactif aux demandes de clics. Facilité de mise en œuvre. En revanche, manque de conseil et avis contrastés quant à la compétitivité des offres OTC. 50% d'avis positifs, 40% mitigés, 10% négatifs
ENI	7,2	RAS
Engie	7,1	Outil de clic simple, les conseils ne sont réservés qu'aux plus gros volumes
Endesa	6,5	Marges OTC parfois un peu élevées, réactivité variable. Une marge de progrès pour Endesa
TotalEnergies	6,4	correct mais beaucoup de clients regrettent l'absence de conseil et certains trouvent la procédure de fixation par mail pas extraordinaire



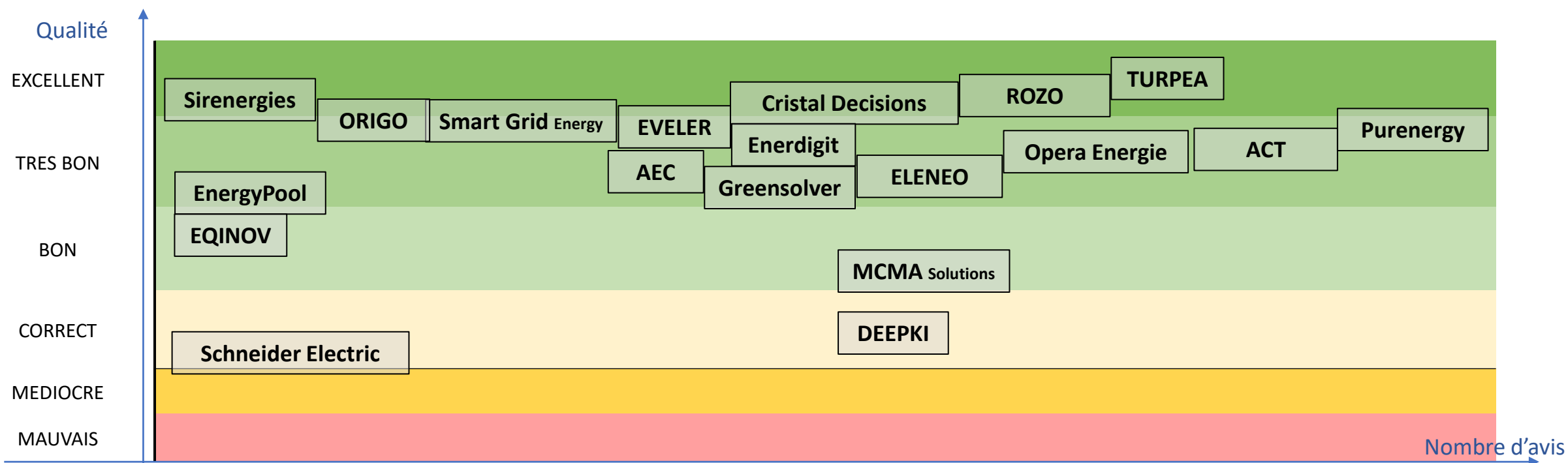
SYNTHESE

SEFE Energy	8,7	Fournisseur apprécié, sérieux et fiable. Quelques commentaires viennent modérer la note : outils SI pouvant être modernisés, marge OTC parfois confortable, facturation pas toujours parfaite. Néanmoins, un vrai satisfecit général.
Gaz de Bordeaux	7,7	Fournisseur fiable et apprécié d'une grande majorité de clients. 65% d'avis positifs. Les 30% mitigés et 5% négatifs s'expliquent avant tout par la relation commerciale, parfois aussi par l'espace client imparfait et à la qualité des offres OTC
SAVE	7,7	Fournisseur apprécié.
ENI	7,2	Fournisseur sérieux, en net progrès depuis deux ans (5,4 -> 6,2 -> 7,2).
Engie	7,2	Fournisseur apprécié (50% d'avis positifs) mais certains mentionnent une baisse de la qualité de service (manque de souplesse et surtout problèmes de facturation cette année) (30% d'avis mitigés, 20% négatifs)
Endesa	7,1	Fournisseur sérieux ; des marges de progrès dans la compétitivité des offres OTC et l'espace client.
TotalEnergies	5,9	Avis mitigés et surtout très contrastés. 40% d'opinions positives, 30% négatives. Certains apprécient la fiabilité de Total, d'autres regrettent la rigidité excessive et le manque de disponibilité. Total est en baisse sur le gaz et les industriels sont particulièrement sévères (note de 5).
Gaz Europeen	5,3	La note du fournisseur souffre de son attitude peu fair-play en termes de respect du contrat pendant la crise. La relation commerciale et la facturation font également l'objet d'avis contrastés. Une vraie marge de progrès pour retrouver la pleine confiance des acheteurs.
EDF	4,9	Faiblesse sur le back office et la facturation qui déteint sur l'ensemble de la relation. 25% d'avis positifs, 40% mitigés, 30% négatifs. Les multisites tertiaires et publics sont les plus mécontents.



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,...
- **259 avis**, en net progrès depuis 2023 (+25%), mais toujours **insuffisant** au regard du nombre de prestataires. Subjectivité et imperfection inévitables.
- **Objectifs** : informer les consommateurs. **Faire progresser** les prestataires.



De nombreux prestataires n'ont hélas pas recueilli assez d'avis pour figurer dans le classement 2024...

51 de plus