



11^{ème} BAROMETRE FOURNISSEURS CLEEE / FNCCR

30 juin 2026

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 hausse continue

Nombre d'avis clients reçus sur les fournisseurs							
2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
242 avis	276 avis	528 avis	400 avis	404 avis	440 avis	674 avis	697 avis
471 000 sites	373 000 sites	792 000 sites	560 000 sites	865 000 sites	785 000 sites	950 000 sites	1 020 000 sites
64 TWh	60 TWh	98 TWh	56 TWh	67 TWh	71 TWh	95 TWh	103 TWh

Répartition des avis reçus : industriels (49%), secteur public (26%), tertiaire (25%)

Nombre de participants	395
CLEEE	63
FNCCR	45
Autres	287

Modalités de participation

- Membres du **CLEEE** et de la **FNCCR**
- Invitation par mail aux **participants de l'an dernier** à reparticiper cette année.
- Diffusée via la **presse** spécialisée.
- Transmise par divers **fournisseurs** et **prestataires** à leurs clients, sur leur initiative
- Rappel : ce baromètre cible plutôt les entreprises ou collectivités consommant plus de 10 GWh/an (donc pas les TPE et petites PME). Les réponses des entreprises plus petites (5 à 10 GWh) sont prises en compte mais avec une moindre pondération.

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)

- Moins de fournisseurs évalués que l'an dernier (58 en 2025 → 47 en 2026)
- Mais **davantage de fournisseurs présents au baromètre** (25 en 2025 → 27 en 2026)
- Le top 3 des fournisseurs concentre toujours près de la moitié des avis

Electricité	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Nombre de fournisseurs faisant l'objet d'un avis	21	28	32	37	31	33	32	28
Nombre de fournisseurs avec suffisamment d'avis pour être publiés	11	12	15	13	10	13	15	16
% des avis concernant le top 3 (EDF, Total et Engie)	62%	58%	53%	51%	55%	54%	47%	46%

Gaz	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Nombre de fournisseurs faisant l'objet d'un avis	20	18	22	19	24	21	26	21
Nombre de fournisseurs avec suffisamment d'avis pour être publiés	10	12	13	10	10	9	10	11
% des avis concernant le top 3	45% (Engie, GdB, ENI)	39% (Total, Engie, GdB)	47% (Total, Engie, GdB)	54% (Total, Engie, Alpiq)	56% (Total, Engie, GdB)	51% (Total, Engie, GdB)	44% (Total, Engie, GdB)	46% (Total, Engie, GdB)

Une très faible mobilité des entreprises consommatrices entre 2025 et 2026

	OUI	NON
Avez-vous changé de fournisseur entre 2025 et 2026 ?	17%	83%

Entre 2024 et 2025 : 15% oui, 85% non

Secteur **public** : **24%** de changement de fournisseur

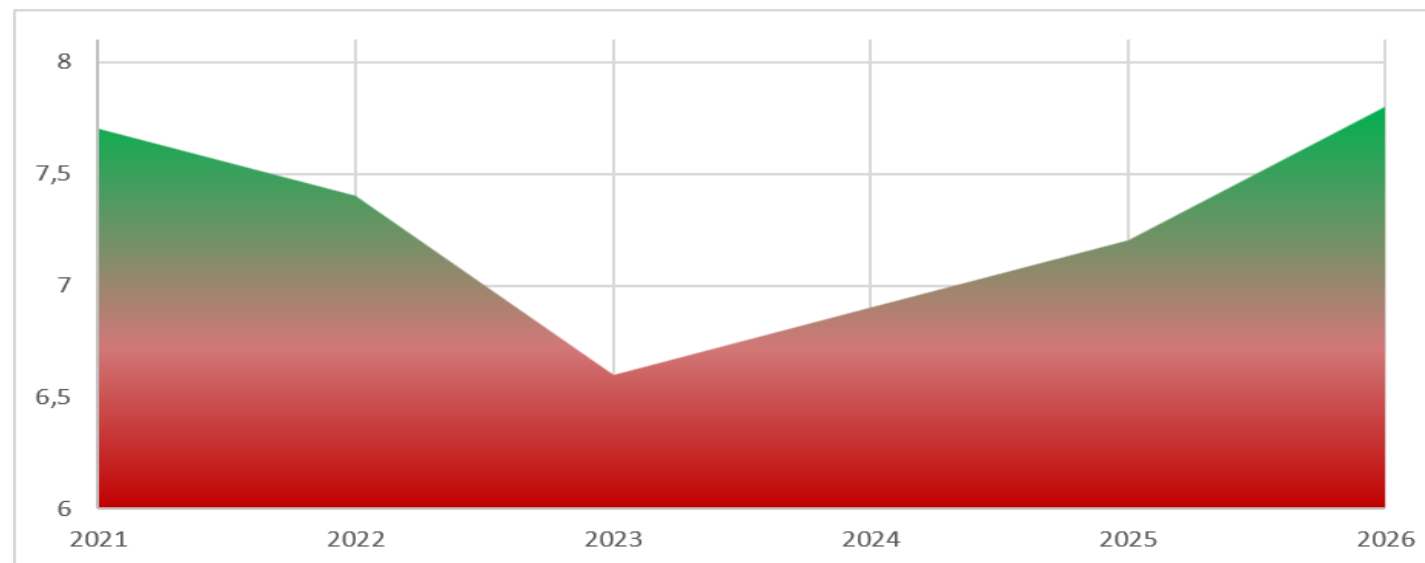
Secteur **privé** : **15%**

Malgré la fin de l'Arenh et le renouvellement de la plupart des contrats à partir de 2026, on constate une grande **fidélité aux fournisseurs en place**.

Une nette progression de la note après la dégradation marquée des relations clients – fournisseurs en 2023 liée à la crise.

Les relations semblent apaisées, on est de retour au niveau de confiance pré-crise.

Tous fournisseurs confondus, électricité et gaz	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Moyenne des notes	7,7	7,4	6,6	6,9	7,2	7,8



Seuls les fournisseurs bi-énergie ayant fait l'objet de suffisamment d'avis 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 2025

	Electricité	L'an dernier									Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis	Industrie	Tertiaire	Public
		Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022	Note 2023	Note 2024	Note 2025 Synthèse									
1	Octopus Energy				8,5	8,8	8,3	8,2	8,7	8,5	↘	9,0	8,6	7,7	8,2	8,9			8,5
2	ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5	9,0	8,9	8,2	8,6	8,4	↘	8,7	8,7	8,6	8,7	7,5	8,4	8,9	
3	Volterres					8,7	7,6	7,6	7,8	8,1	↗	7,8	8,4	7,5	8,3	7,5		7,4	8,5
4	GazelEnergie	6,7	7,7	7,9	7,1	8,0	7,2	8,3	7,8	7,9	↗	8,1	8,4	7,4	7,6	7,5	7,9	7,8	
5	Alterna		7,8	8,4	8,3	9,0	8,4	7,9	7,3	7,9	↗	8,3	7,7	8,3	7,4		8,1	7,8	7,8
6	GEG			7,9	8,2		8,1	7,5	6,0	7,9	↗								
7	Primeo Energie				7,8	8,2	6,3	7,6	7,4	7,7	↘	7,7	8,9	7,1	6,9	7,6			
8	ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	7,8	7,2	7,6	7,6	7,6	→	8,1	7,6	7,6	7,1	6,8	8,2	7,5	7,6
9	TotalEnergies	7,1	7,6	7,9	6,8	7,0	6,0	6,1	7,0	7,6	↗	7,7	8,3	6,8	6,9	6,4		7,6	7,7
10	Energem				7,8	8,4	7,0		7,6	7,2	↘								
11	ES Energies			7,2						7,1									
12	SELIA				6,8	8,6	6,4		7,2	6,9	↘							7,5	
13	Vattenfall									6,8		7,5	8,4	7,8	7,8				
14	Ekwater			8,4		8,1			6,4	6,8	↗							6,8	
15	EDF	7,0	6,5	7,4	6,9	7,3	6,5	5,5	5,8	6,0	↘	6,6	7,0	6,9	4,9	6,0	7,1	5,8	5,4

Pas assez d'avis : Enercoop, Axpo, Proxelia, et 14 autres



	Electricité	Note										Note 2026 Synthèse	Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Nbre d'avis	Industrie	Tertiaire	Public
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025										
1	Alterna		7,8	8,4	8,3	9,0	8,4	7,9	7,3	7,9	8,7	↑	8,7	9,0	8,2	8,3	+++	8,2	9,1	8,8
1	ALPIQ	7,8	8,2	8,5	8,5	9,0	8,9	8,2	8,6	8,4	8,7	↗	9,0	9,1	8,3	8,7	+++	8,7		
3	GazelEnergie	6,7	7,7	7,9	7,1	8,0	7,2	8,3	7,8	7,9	8,6	↑	8,8	9,1	8,2	8,1	+++	8,7		
4	Vattenfall									6,8	8,4	↑	8,5	8,2	8,0	8,5	++	8,2		
4	Octopus Energy				8,5	8,8	8,3	8,2	8,7	8,5	8,4	↘	8,5	8,8	7,6	8,3	+++			8,3
6	Axpo										8,3		9,1	9,2	8,1	8,3	+			
7	Proxelia										8,2		8,4	8,8		7,9	+			8,1
8	ENGIE	4,8	6,7	7,4	7,8	7,8	7,2	7,6	7,6	7,6	8,0	↗	8,6	8,3	8,2	7,5	+++	7,9	8,2	7,8
9	Volterres					8,7	7,6	7,6	7,8	8,1	7,9	↘	8,1	8,1		8,1	++		8,9	7,7
9	Primeo Energie				7,8	8,2	6,3	7,6	7,4	7,7	7,9	↗	8,0	8,6	7,5	7,3	++	7,9		8,6
11	Ekwateur			8,4		8,1			6,4	6,8	7,8	↑	8,5	7,7		6,5	++		8,2	
12	SELIA				6,8	8,6	6,4		7,2	6,9	7,5	↑	7,6	8,0	7,7	6,8	++	7,4		
13	Selfee										7,4		7,8	8,0		6,2	++			7,4
14	EDF	7,0	6,5	7,4	6,9	7,3	6,5	5,5	5,8	6,0	7,3	↑	7,8	8,0	7,7	6,0	+++	7,7	7,0	6,7
15	TotalEnergies	7,1	7,6	7,9	6,8	7,0	6,0	6,1	7,0	7,6	7,2	↘	7,6	7,6	6,5	7,2	+++	7,8	7,8	7,0
16	Enercoop			6,0			5,9				5,8		4,8	5,8		6,2	+			5,8

Pas assez d'avis : GEG, ES Energies, Energem, LBE, Synelva, et 6 autres



SYNTHESE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alterna	8,7	Alterna répond largement aux attentes de ses clients ; réactivité, disponibilité des équipes, qualité de la relation client, respect des engagements contractuels. 83% d'avis positifs. Les accompagnements dans les fixations (clics) et dans l'exécution des contrats peuvent être améliorés.
Alpiq	8,7	Alpiq est toujours très apprécié par ses clients, pour la qualité de la relation client, la réactivité et l'expertise des équipes.. Quelques attentes sur plus de pédagogie et de transparence dans les offres. 78% d'avis positifs, 20% d'avis mitigés et 2% d'avis négatifs.
GazelEnergie	8,6	GazelEnergie est très apprécié par ses clients (74% d'avis positifs), en particulier sur la qualité de la relation commerciale et contractuelle . Les quelques réserves portent sur le back-office (facturation, espace client).
Vattenfall	8,4	Vattenfall est apprécié par ses clients pour sa réactivité et sa fiabilité.
Octopus Energy	8,4	Même s'il perd sa première place de 2025, Octopus reste, avec 78% d'avis positifs, un fournisseur solide, flexible, structuré, inspirant la confiance de ses clients. Quelques améliorations attendues sur la facturation (ACC en particulier) et l'accompagnement à la fixation.
Axpo	8,3	"Axpo est plus un agrégateur que réellement un fournisseur : cela a ses avantages (souplesse, côté "out of the box" et relation très directe et agréable) mais aussi ses inconvénients au quotidien notamment en facturation"
Proxelia	8,2	Nouvel entrant dans le baromètre, Proxelia est un fournisseur apprécié. Les équipes sont efficaces et réactives. En revanche l'espace client semble dater du Jurassique.
Engie	8,0	Engie est pour la 7 ^{ème} année consécutive en tête des trois grands fournisseurs historiques (Engie, EDF et TotalEnergies). 64% d'avis positifs, notamment grâce à la qualité et la réactivité des équipes. 30% d'avis mitigés et 5% d'avis négatifs, notamment à cause du back-office (gestion de l'espace client...).
Volterres	7,9	Volterres est apprécié pour sa disponibilité, la bonne relation commerciale et la traçabilité (ENR) offerte par son espace client. Quelques bémols sur le back-office (facturation)
Primeo Energie	7,9	Primeo est un fournisseur apprécié, fiable, réactif et flexible. Une marge d'amélioration sur la compétitivité des offres OTC. Avis contrastés sur la relation commerciale
EKWATEUR	7,8	"Fournisseur réactif et disponible, mais des erreurs de facturation« . Les axes d'amélioration concernent principalement la proactivité du conseil, notamment sur les alertes marché, les évolutions réglementaires et les recommandations d'optimisation
SELIA	7,5	Selia bénéficie d'une image de fournisseur à taille humaine, apprécié de ses clients. L'espace client reste trop archaïque.
Selfee	7,4	Nouvel entrant également dans le baromètre, s'adressant aux collectivités, Selfee est un petit fournisseur agréable, à l'écoute et réactif. Mais le back-office (espace client, facturation), n'est pas à la hauteur.
EDF	7,3	Satisfecit pour EDF qui est le fournisseur qui progresse le plus cette année. 50% d'avis positifs, 34% d'avis mitigé et 16% d'avis négatifs. La facturation progresse. "Bon fournisseur avec ses qualités (moyens humains, respect des engagements, outil de suivi des clics) et ses défauts (complexité contractuelle, retards de facturation, espace client et qualité des données)"
TotalEnergies	7,2	En légère perte de vitesse, TotalEnergies est cette année le moins bien placé des 3 "majors". Avec 53% d'avis positifs, TotalEnergies est un fournisseur pour lesquels les avis sont les plus contrastés, notamment sur la relation commerciale, qui dépend de l'interlocuteur. Réserves nombreuses sur la compétitivité des clics OTC. Quelques réserves sur la facturation
ENERCOOP	5,8	Avis très contrastés sur la réactivité, la qualité de la facturation et du reporting. Une montée en puissance est nécessaire pour satisfaire les marchés multisites (notamment publics). Etre un "petit" fournisseur n'est pas une excuse.



Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Axpo	9,1	"Grande disponibilité et force de proposition"
Alpiq	9,0	83% d'avis positifs. "Des interlocuteurs disponibles, réactifs, proactifs et qui conseillent"
GazelEnergie	8,8	"Notre commercial est réactif, disponible et force de proposition. En revanche, le back office un peu moins." ; "j'ai un responsable dédié et il est disponible et réactif. Manque tout de même un suivi sur les évolutions réglementaires". 83% d'avis positifs.
Alterna	8,7	74% d'avis positifs. Des équipes disponibles et réactives. Des améliorations toujours possibles (lignes directes, délai de réponse)
Engie	8,6	67% d'avis positifs qui décrivent des interlocuteurs "disponibles et réactifs sur les demandes". Les 24% d'avis mitigés et 9% d'avis négatifs estiment au contraire que les délais de réponses sont parfois trop long. Les informations marchés sont globalement appréciées. L'accompagnement sur d'autres sujets que le suivi marché pourrait être amélioré. 9% d'
EKWATEUR	8,5	Ecoute et réactivité "Des axes d'amélioration subsistent toutefois sur la proactivité, notamment concernant les alertes marché, les évolutions réglementaires ou l'identification d'opportunités d'optimisation. Un suivi plus anticipatif et davantage structuré serait apprécié. "
Octopus Energy	8,5	Une équipe dédiée, disponible et réactive, qui récolte 71% d'avis positifs. Des améliorations possibles sur la proactivité, la fiabilité de certains outils d'optimisation (turpe) et l'administratif pour les groupements publics.
Vattenfall	8,5	Fournisseur disponible et réactif.
Proxelia	8,4	Référent commercial disponible, à l'écoute et réactif.
Volterres	8,1	Des équipes stables, disponibles et la plupart du temps réactives. Quelques débuts de contrats poussifs sur la mise en place.
Primeo Energie	8,0	Une réactivité et une proactivité dans l'ensemble, mais en perte de vitesse pour certains clients. Interlocuteurs de niveaux hétérogènes.
Selfee	7,8	"Fournisseur très disponible, très réactif". Un bémol sur la pertinence des réponses de premier niveau.
EDF	7,8	57% des avis répondants satisfaits de la relation commerciale. La présence d'interlocuteurs dédiés et locaux est appréciée. Un bémol sur la proactivité des commerciaux dans la gestion des problèmes.
SELIA	7,6	La disponibilité et la réactivité sont globalement satisfaisantes, mais peuvent encore être développées.
TotalEnergies	7,6	Avis mitigés, 56% d'avis favorables, 44% négatifs. Davantage de proactivité et de rapidité dans le traitement des demandes sont demandées.
ENERCOOP	4,8	Manque de réactivité. Enercoop n'est pas structuré pour des groupements de taille importante



Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Axpo	9,2	Respect des clauses et capacité d'adaptation.
GazelEnergie	9,1	100% d'avis positifs : respect des clauses, souplesse, adaptabilité et agilité sur les évolutions des besoins
Alpiq	9,1	89% d'avis positifs sur le respect des clauses et la souplesse du fournisseur. A l'inverse, 11% regrettent le manque de souplesse contractuelle.
Alterna	9,0	Alterna respecte les clauses contractuelles et fait preuve de souplesse sur les contrats et les demandes spécifiques
Octopus Energy	8,8	Respect des clauses contractuelles (parfois après négociations) et adaptabilité des contrats. 77% d'avis positifs.
Proxelia	8,8	Respect des clauses dans l'ensemble. Bémol sur la gestion de certains périmètres et la difficulté dans la mise en place des entrées/sorties.
Primeo Energie	8,6	Souplesse et adaptabilité sont appréciées.
Engie	8,3	D'une part, 50% d'avis positifs qui pointent le respect des clauses contractuelles et une souplesse dans l'exécution du contrat, et d'autre part, 30% d'avis mitigés et 20% d'avis négatifs qui trouvent ENGIE trop rigide et dénoncent les surestimations des volumes d'atteinte de la flexibilité
Vattenfall	8,2	Vattenfall respecte le contrat. Avis mitigés sur la souplesse contractuelle.
Volterres	8,1	Pas de difficultés majeures, mais une prise en charge des multi sites à améliorer.
SELIA	8,0	"Le cadre contractuel est respecté de manière satisfaisante. Une certaine souplesse est observée, bien qu'elle puisse être améliorée pour mieux répondre à des situations spécifiques."
EDF	8,0	Le respect des clauses contractuelles est un point fort. Mais la souplesse du fournisseur dans la négociation des clauses divise davantage.
Selfee	8,0	Quelques difficultés sur certains respects de clauses (CEE, transmission de data), mais fournisseur à l'écoute.
EKWATEUR	7,7	Ekwateur respecte les clauses de ses contrats, et fait preuve d'une certaine souplesse. Bémol : Des vérifications nécessaires pour l'application de certaines clauses.
TotalEnergies	7,6	Des attentes en termes de flexibilité et quelques démarrages de contrats compliqués. TotalEnergies respecte les clauses contractuelles. 54% d'avis positifs, et 46% d'avis mitigés et négatifs.
ENERCOOP	5,8	Respect des grilles de prix mais relance constante pour application de toutes les clauses.



FACTURATION, REPORTING

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	8,7	84% d'avis positifs. Quelques développements spécifiques souhaités.
Vattenfall	8,5	Retard sur des factures, notamment en début de contrat, mais factures claires.. Espace client facile d'utilisation.
Alterna	8,3	75% d'avis positifs avec un nouvel espace client plus moderne qui semble majoritairement satisfaire les clients d'Alterna. Des démarrages de factures difficiles sur certains contrats.
Octopus Energy	8,3	Un espace client qui répond aux principaux besoins des clients. Quelques améliorations attendues sur la facturation : Début de marché, massification de la récupération des fichiers de facturation peut être améliorée, facturation de l'Auto consommation collective.
Axpo	8,3	Un espace client simple et efficace. Des factures parfois irrégulières et tardives.
Volterres	8,1	Espace client : Traçabilité de l'énergie renouvelable apprécié et performant. Mais des améliorations attendues (espace à coupler avec la base ENEDIS, suivi transversal des demandes, intégrations de paramètres de facturation). Facturation : des difficultés rencontrées dans la facturation des CEE, des taxes et de l'ACC pour les sites concernés.
GazelEnergie	8,1	Espace client qui pourrait être amélioré". "Des erreurs de facturations parfois". Avis : 53% positifs et 47% mitigés.
Proxelia	7,9	Outil de suivi peu ergonomique et des "demandes de regroupement formulées lors de la bascule ont été parfois oubliées".
Engie	7,5	31% d'avis positifs (facture claire); 33% mitigés et 35 % d'avis négatifs en raison de retards de facturation, de mise en route de la facturation difficile et certaines critiques envers l'espace client.
Primeo Energie	7,3	Des difficultés rencontrées sur la facture (application de taux d'accises) et un espace client à améliorer.
TotalEnergies	7,2	La qualité de la facturation et de l'espace client divise. 39% d'avis positifs, 43% d'avis mitigés et 18% d'avis négatifs.
SELIA	6,8	"C'est sur la lisibilité de la facture et sur les fonctions de l'espace client que Selia a encore des progrès à faire". Tout est dit.
EKWATEUR	6,5	Points forts : espace client satisfaisant, exports complets, prestation globalement appréciée. Points faibles : suivi de consommation et fonctionnalités data limités, difficultés d'extraction des données, manque d'automatisation et erreurs ponctuelles de facturation.
ENERCOOP	6,2	Outil de suivi sommaire. Facturation : Des difficultés pour l'ACC et au démarrage de contrat. Reporting difficile à recevoir.
Selfee	6,2	C'est le point noir. Délai de facturation à améliorer, facture pas assez transparente (sur les composantes, sauf ACC). Espace client perfectible.
EDF	6,0	47% d'avis négatifs (50% en 2025). Une légère amélioration que quelques clients soulignent. La note passe de 4,6 à 6,5. Mais des avis qui mettent toujours en lumière les problèmes de facturations (retard, anomalies,...) et un espace client qui a besoin d'être modernisé.



ACCOMPAGNEMENT A LA FIXATION DES PRIX (CLICS)

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
Alpiq	8,3	Réactivité dans les demandes de fixation. 66% d'avis positifs
Engie	8,2	63% d'avis positifs, 12% d'avis négatifs et 25% d'avis mitigés. Verbatim qui résume bien les avis : "Support Desk achats réactif; Achat au clic fluide ; Webinaires d'actualités sur les cours de marchés appréciés mais toujours un spread sur les cotations d'offre OTC"
Alterna	8,2	Alterna répond globalement aux attentes, mais la dimension conseil pourrait être développée, au même titre que davantage de flexibilité sur les clics et de transparence sur des mandats non réalisés
GazelEnergie	8,2	55% d'avis positifs. "L'accompagnement reste perfectible sur cet aspect. Des efforts supplémentaires sont attendus afin d'améliorer la pertinence des prix" "Quelques conseils mais cela reste ponctuel."
Axpo	8,1	Simplicité dans la fixation des prix. L'équipe restreinte permet des contacts directs. Une performance prix par rapport "aux écrans" qui divise.
Vattenfall	8,0	Contact très réactif sur la fixation des clics
SELIA	7,7	SELIA sait s'adapter, mais une meilleure performance sur les prix est attendue.
EDF	7,7	La possibilité de cliquer au settlement est largement appréciée des acheteurs. De manière générale, les acheteurs pointent la facilité de fixation. En revanche, peu ou pas de conseil, et des accès aux informations marchés limités. Verbatim qui résume bien "Procédure de fixation du prix par clic assez simple. Pas de communication sur la situation du marché".
Octopus Energy	7,6	"Parmi les axes d'amélioration figurent le renforcement de l'accompagnement sur le suivi des marchés de gros et la définition de stratégies de couverture. Si les équipes sont disponibles et impliquées lorsqu'elles sont sollicitées, une démarche plus proactive, avec des propositions d'informations et de solutions personnalisées, serait appréciée. Cependant les modalités de prise de positions simples et efficaces". Avis divergents sur la compétitivité des offres OTC.
Primeo Energie	7,5	Réactivité et disponibilité pour la fixation sont appréciées. Mais de meilleures performances attendues sur les fixations de prix.
TotalEnergies	6,5	Le process d'achat est simple (même si certains le trouve strict), mais le problème très largement remonté par les clients réside dans les fees considérés comme élevés (par rapport au marché et cotations concurrentes). Les conseillers répondent avec réactivité aux demandent de fixation.



RAPPEL : GAZ 2025

Gaz	L'an dernier									Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Aide maîtrise consos, PPA...	Nbre d'avis	Industrie	Tertiaire	Public
	Note 2017	Note 2018	Note 2019	Note 2020	Note 2021	Note 2022	Note 2023	Note 2024	Note 2025 Synthèse									
1 Gaz de Bordeaux	8,0	7,9	8,4	8,0	8,8	8,4	8,0	7,7	8,5	↑	8,5	9,0	8,2	8,4			8,7	8,3
2 SAVE Energies				8,0	8,4	8,5	8,0	7,7	8,5	↑								
3 ALPIQ				7,6	8,8	8,4	8,0		8,4		8,8	8,7	8,4	8,6		8,3		
4 ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8	8,0	7,3	7,3	7,2	7,6	↗	8,1	7,9	8,0	6,8		8,0	7,2	8,0
5 ENI	5,1	6,0	6,4	6,3	5,2	5,4	6,2	7,2	7,6	↗						7,5		
6 SEFE Energy	6,9	6,5	6,3	6,1	7,6	7,5	8,6	8,7	7,0	↓	7,4	7,2	6,4	7,2		7,2	7,0	
7 GazelEnergie									6,7		6,9	7,7	6,2	5,1				
8 TotalEnergies	6,2	6,5	5,6	6,7	6,8	7,6	6,6	5,9	6,6	↑	7,0	7,5	6,7	6,4		5,0	7,2	7,2
9 ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4	7,5	6,7	6,5	7,1	6,1	↓	6,2	7,5	5,5	6,4				
10 EDF			6,5	6,0	7,0	6,4	5,3	4,9	6,0	↑	6,2	5,9	7,4	4,6		6,9	6,8	4,8



GAZ 2026

Gaz	Note										Note 2026 Synthèse	Relation Commerciale	Vie du contrat : respect, souplesse	Fixation des prix (Clics)	Facturation, reporting	Nbre d'avis	Industrie	Tertiaire	Public
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025										
1 GazelEnergie									6,7	8,8	↑	8,7	9,4	8,7	7,1	++	8,8		
2 ALPIQ				7,6	8,8	8,4	8,0		8,4	8,7	↗	9,1	9,1	8,6	8,4	+++	8,8		
3 Gaz de Bordeaux	8,0	7,9	8,4	8,0	8,8	8,4	8,0	7,7	8,5	8,6	→	8,5	9,1	8,6	8,3	+++		8,7	8,6
4 Alterna										8,4		8,1	8,6		7,6	+			
5 ENGIE	3,7	6,5	7,3	7,8	8,0	7,3	7,3	7,2	7,6	8,2	↑	8,5	8,3	8,6	7,7	+++	8,2	7,5	8,4
6 IDEX (SAVE Energies)				8,0	8,4	8,5	8,0	7,7	8,5	7,8	↓	7,8	8,0	7,1	8,3	+			
7 EDF			6,5	6,0	7,0	6,4	5,3	4,9	6,0	7,2	↑	7,5	8,1	7,5	6,4	+++	8,0		5,9
8 ENI	5,1	6,0	6,4	6,3	5,2	5,4	6,2	7,2	7,6	7,0	↓	6,8	8,4	7,5	5,8	++	7,0		
9 SEFE Energy	6,9	6,5	6,3	6,1	7,6	7,5	8,6	8,7	7,0	6,9	↘	6,9	8,3	6,8	6,7	+++	8,0	5,5	
10 TotalEnergies	6,2	6,5	5,6	6,7	6,8	7,6	6,6	5,9	6,6	6,9	↗	7,1	7,4	6,7	6,6	+++	7,0	6,8	6,7
11 ENDESA	5,2	3,3	6,3	7,4	7,5	6,7	6,5	7,1	6,1	5,9	↘	6,3	6,9	6,0	5,6	++	6,6		

Pas assez d'avis : GEG, Picoty, et 8 autres



SYNTHESE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
GazelEnergie	8,8	Félicitations à Gazel qui remporte la palme d'or des fournisseurs de gaz B2B cette année : qualité de la relation commerciale, disponibilité et pertinence des interlocuteurs, souplesse dans la gestion des contrats, bon accompagnement aux prises de position. L'espace client en revanche ne semble pas à la hauteur.
ALPIQ	8,7	Toujours en haut de classement et avec plus de 80% d'avis positifs, Alpiq est apprécié par ses clients pour son expertise, sa réactivité et la pertinence de ses conseils. Pour progresser : plus d'accompagnement sur la fixation des prix, et quelques améliorations attendues sur les outils et le suivi des consommations.
Gaz de Bordeaux	8,6	Détrôné cette année mais toujours sur le podium, Gaz de Bordeaux reste, avec 80% d'avis positifs, un fournisseur très apprécié. Fiable, disponible, réactif, adaptable. Axes de progrès : manque de proactivité dans le conseil, quelques attentes sur l'ergonomie de l'espace client et sur la facturation.
Alterna	8,4	Alterna est un fournisseur de gaz très apprécié pour sa disponibilité, sa réactivité et sa capacité d'adaptation. A travailler : la proactivité du conseil, les délais de réponse. Des réserves sur la régularité de la facturation
Engie	8,2	Engie est un fournisseur solide et apprécié. 55% d'avis positifs, 45% mitigés. Verbatim : "la capacité d'adaptation du contrat est appréciée. Les outils et l'accompagnement, tels que la salle des marchés et les webinaires, sont également des points forts. Cependant, certains points d'amélioration persistent, notamment la gestion administrative (multiplication des envois de factures) et la fiabilité des données dans l'espace client. Les erreurs de facturation sont également à surveiller."
IDEX (SAVE Energies)	7,8	Fournisseur apprécié : réactivité, stabilité des équipes, qualité des échanges, respect des engagements contractuels. Axes d'amélioration : accompagnement plus proactif sur les stratégies de fixation, compétitivité de certaines offres OTC, l'enrichissement de l'espace client
EDF	7,2	Avec la plus forte progression cette année parmi tous les fournisseurs de gaz. EDF obtient cette année une note honorable : 55% d'avis positifs. Des clauses de contrats respectées, une simplicité dans les fixations de prix mais une facturation compliquée (délais, erreurs) et un espace client qui divise.
ENI	7,0	En baisse cette année, ENI reste un fournisseur "robuste" mais peut mieux faire. Notamment, dégradation de la qualité de la facturation et un espace client à améliorer.
SEFE Energy	6,9	En-tête des fournisseurs il y a 2 ans, SEFE Energy bénéficie cette année d'une note honorable sans plus. Les fondamentaux (fiabilité, respect des contrats) sont reconnus, mais plusieurs commentaires convergent sur une baisse de la qualité de service, un manque de proactivité et des rigidités dans la relation commerciale.
TotalEnergies	6,9	Bien qu'en progrès, TotalEnergies divise. Si le fournisseur est reconnu pour sa solidité, la qualité de certains interlocuteurs et le respect global du contrat, de nombreux répondants signalent des difficultés récurrentes en matière de facturation, de réactivité, de souplesse contractuelle et de transparence sur les mécanismes de fixation des prix. Ces irritants pèsent sensiblement sur la satisfaction globale. 44% d'avis positifs, 25% mitigés et 31% négatifs.
Endesa	5,9	Déjà lanterne rouge l'an dernier, Endesa reste cette année en queue de peloton. Les retours sont globalement défavorables. Si certains soulignent la qualité de la relation avec leur interlocuteur dédié et le respect des contrats, de nombreux avis font état d'une dégradation de la qualité de service, de difficultés récurrentes sur la facturation, d'un manque de proactivité et d'outils insuffisamment performants. Principaux axes d'amélioration : le suivi client, la réactivité, la facturation et la transparence sur les mécanismes de fixation des prix.



RELATION COMMERCIALE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
ALPIQ	9,1	Excellente relation commerciale, conseils pertinents. 80% d'avis positifs, 20% d'avis mitigés.
GazelEnergie	8,7	Equipe compétente et réactive. 75% d'avis positifs. Une petite baisse de disponibilité pour les 25% restants.
Engie	8,5	Interlocuteur dédié et réactif pour 55% des avis. 45% d'avis mitigés notamment sur les sujets administratifs (avec Enedis, mise en place de l'interface client, coordination nationale...)
Gaz de Bordeaux	8,5	Disponibilité et réactivité sont majoritairement appréciées avec 70% d'avis positifs (30% d'avis mitigés ou négatifs). En attente d'une plus grande proactivité, par exemple sur la veille réglementaire ou la mise à jour administrative (espace client, BPU)
Alterna	8,1	Une réactivité et une animation commerciale qui peuvent encore être améliorées.
IDEX (SAVE Energies)	7,8	Une stabilité des équipes et une réactivité appréciées par les clients.
EDF	7,5	Des clients majoritairement satisfaits (52% d'avis positif, 38% mitigé et 10% d'avis négatifs), Des interlocuteurs plutôt réactifs dans la prise en compte des demandes, mais des délais de réponses parfois longs dû à l'inertie du fournisseur.
TotalEnergies	7,1	50/50 sur les avis positifs/négatifs. Les avis négatifs se concentrent principalement sur des clients tertiaires et publics, qui pointent un manque de réactivité et des délais de réponses trop long. Les avis positifs concernent toutes les typologies d'activités (industriel, tertiaire, public). Dépend trop des interlocuteurs
SEFE Energy	6,9	La disponibilité des équipes grands comptes est en baisse. Avis contrastés (62% positifs, 38% négatifs)
ENI	6,8	Tout ou rien : "Manque de disponibilité, peu de proactivité et de conseil" ou "interlocuteur disponible, réactif, proactif et arrangeant"
Endesa	6,3	Une disponibilité dépendante de l'interlocuteur. Pas assez proactif.



VIE DU CONTRAT, RESPECT, SOUPLESSE

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
GazelEnergie	9,4	Des clauses respectées et un fournisseur flexible.
Gaz de Bordeaux	9,1	Un sans faute, 100% d'avis positifs. "Clauses de contrat respectées : flexibilité, optimisations tarifaires proposées en temps et en heure, réactif pour traiter les demandes de mouvement"
ALPIQ	9,1	Respect du contrat. Et souplesse pour 80% des répondants
Alterna	8,6	Respect du contrat et flexibilité
ENI	8,4	ENI respecte les clauses des contrats, une souplesse et flexibilité appréciée.
Engie	8,3	73% d'avis positifs pour ENGIE, qui respecte les clauses. La flexibilité peut encore être améliorée.
SEFE Energy	8,3	Respect du contrat et souplesse / agilité sont appréciés. 80% d'avis positifs
EDF	8,1	Des clauses de contrats respectées et même une certaine souplesse constatée. Verbatim : "Rigueur et respect du contrat est un point fort du fournisseur"
IDEX (SAVE Energies)	8,0	"SAVE respecte ses engagements contractuels"
TotalEnergies	7,4	Un relatif manque de souplesse et des démarrages de contrats compliqués. 37,5% d'avis positifs.
Endesa	6,9	Avis très variés sur le respect du contrat et surtout sur la souplesse contractuelle



FACTURATION, REPORTING

Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
ALPIQ	8,4	Verbatim qui résume l'avis des clients : "de très rares erreurs de facturation, reporting réguliers et pertinents, portail client facile et complet"
Gaz de Bordeaux	8,3	Facturation fiable et régulière. Les critiques se concentrent sur l'espace client, considéré comme vieillissant et pas toujours très fonctionnel
IDEX (SAVE Energies)	8,3	Facturation : RAS. Espace client : Bon dans l'ensemble mais pourrait être amélioré avec la remontée de données techniques du GRD
Engie	7,7	Facturation : fiable Espace client : 1/3 d'avis positifs, 1/3 d'avis mitigés et 1/3 d'avis négatifs. Une mise à jour de l'espace client en attente.
Alterna	7,6	Facturation : des retards, et des composantes facturées sur des périodes différentes. Le nouvel espace client donne satisfaction
GazelEnergie	7,1	Facturation : tout va bien Le point noir est l'espace client gaz, "kafkaïen" (verbatim), dont la mise à jour est très attendue.
SEFE Energy	6,7	Espace client peu ergonomique. Quelques retards de facturation. Avis partagés (40% positifs, 40% négatifs)
TotalEnergies	6,6	Facturation en progrès mais encore des retards et des composantes manquantes. Avis variés sur l'espace client, sans doute inadapté aux besoins des grands comptes et multisites. 13% d'avis positifs.
EDF	6,4	La facturation reste un paramètre compliqué pour EDF, avec 15% d'avis positifs seulement, le reste étant réparti équitablement entre des avis mitigés et négatifs. Et toujours un espace client qui divise.
ENI	5,8	Des erreurs de facturation et un espace client à moderniser.
Endesa	5,6	Facturation : des envois trop tardifs, et parfois des erreurs (ATRT - Accises par exemple) Espace client : à développer, service minimum.



ACCOMPAGNEMENT A LA FIXATION DES PRIX (CLICS)

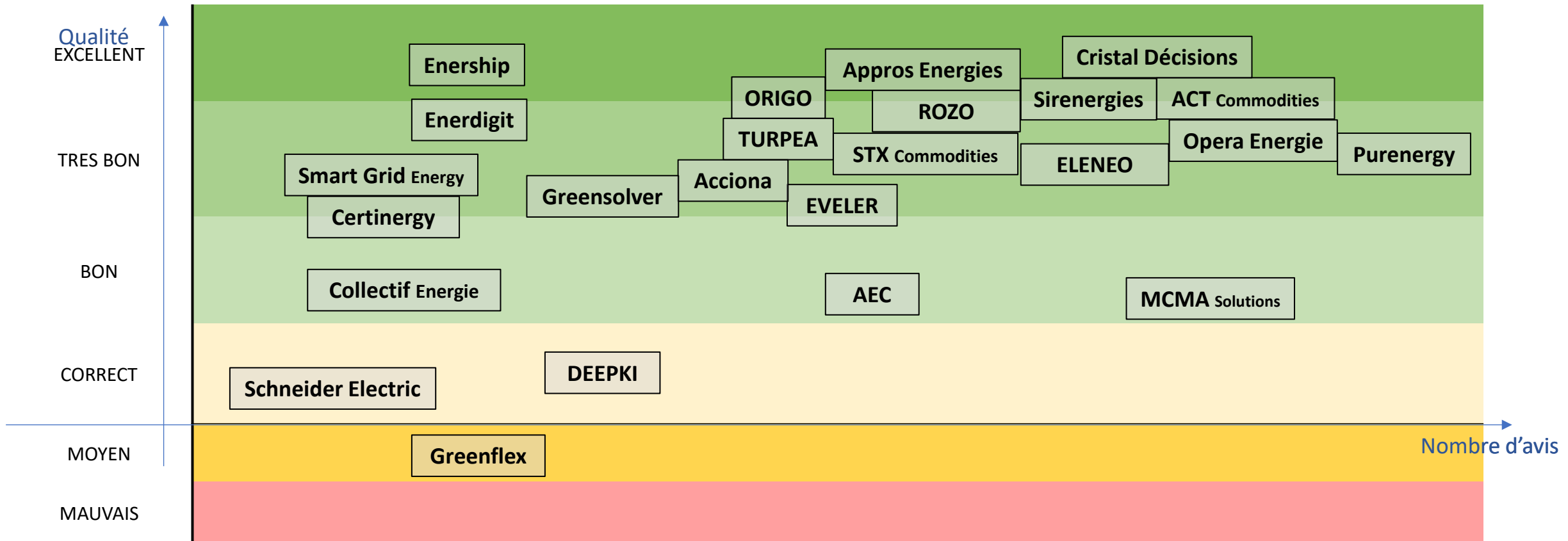
Fournisseur	Note	Synthèse des commentaires
GazelEnergie	8,7	Un quasi sans faute. Une bonne présence dans l'ensemble et des outils efficaces (Mandat, point marché, webinaire).
Gaz de Bordeaux	8,6	"Les modalités des clics sont claires et facilement opérationnelles« mais pas d'accompagnement particulier. Bonne information marché (news et espace client). Une compétitivité des cotations parfois un peu limite.
ALPIQ	8,6	Alpiq répond aux attentes de ses clients sur l'accompagnement dans la fixation.
Engie	8,6	Verbatim "Les outils pour cliquer (en settlement ou en OTC) sont simples et efficaces". à relativiser avec un autre verbatim : " il existe parfois un décalage assez important entre les prix réel marché et la mise à jour de la plateforme de clic".
EDF	7,5	Une simplicité dans les fixations et des offres OTC compétitives avec un accès à la salle de trading. Mais pas d'alerte prix. Verbatim : "Point fort: acces direct à cellule trading ; Axe d'amélioration: avoir plus d'accompagnement sur les clics"
ENI	7,5	Des prix cohérents avec le marché. Peu d'accompagnement,. "On doit appeler en Italie pour fixer des prix, sinon fixation à l'aveugle sur settlement"
IDEX (SAVE Energies)	7,1	"Des modalités de clic simples et des échanges fluides avec la salle des marchés. En revanche, un accompagnement plus proactif reste attendu".
SEFE Energy	6,8	Peu de conseils / accompagnement. Desk plutôt réactif. "Coûts de fixation OTC opaques, élevés et variables si l'on insiste un peu..."
TotalEnergies	6,7	Des cotations OTC estimées comme élevées par les clients. 18% d'avis positifs. Des conditions de clics qui divisent.
Endesa	6,0	Une réactivité inégale et des prix pas toujours compétitifs (prime de risque)



LES PRESTATAIRES DE SERVICE AUX ACHETEURS D'ENERGIE

- L'an dernier, 392 avis, 25 prestataires avaient pu être placés sur le graphe

L'an dernier

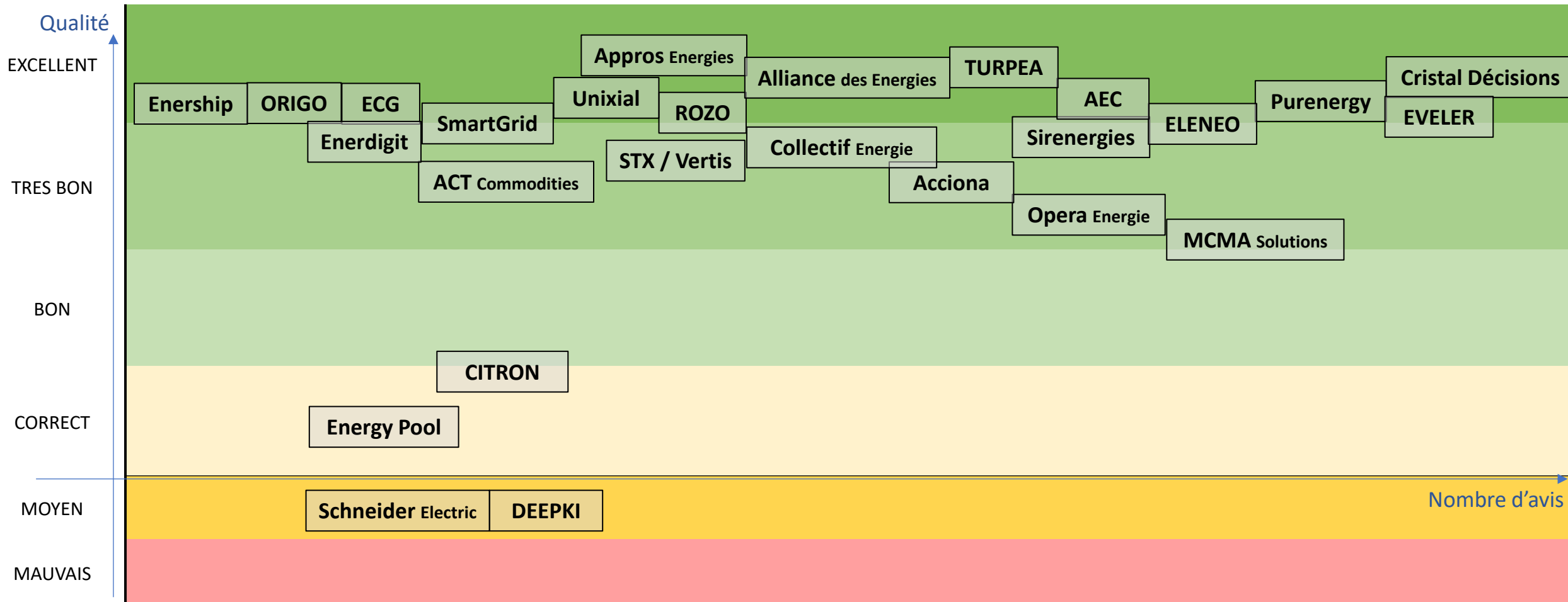


De nombreux prestataires n'avaient pas recueilli assez d'avis pour figurer dans le classement 2025...

60 de plus

LES PRESTATAIRES DE SERVICE AUX ACHETEURS D'ÉNERGIE

- **Toutes catégories** : AMO Achat, conseil fiscal & juridique, GO, suivi conso, CEE, effacement...
- **397 avis**, soit 27 prestataires figurant sur le graphe. La subjectivité et l'imperfection sont 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 2026

57 de plus