

Communiqué de presse

13/02/2019 - Pour diffusion immédiate

Direct Energie, Mint Energie, ilek et ekWateur distingués par le palmarès Selectra 2019

Cette année encore, Selectra, premier comparateur d'énergie français, dévoile son palmarès des meilleurs fournisseurs d'énergie. Trois prix sont décernés chaque année : le Meilleur Fournisseur, le Meilleur Jeune Fournisseur¹, et le Meilleur Fournisseur vert. Ce palmarès a pour but d'aider les consommateurs à faire leur choix parmi les acteurs toujours plus nombreux du marché de l'énergie en les orientant selon plusieurs critères qualitatifs.

Les lauréats



Direct Energie remporte le prix Selectra du Meilleur fournisseur d'énergie 2019, avec une note de 87 points sur 100. Le fournisseur se distingue notamment par :

- une offre lisible, limpide, permettant à tous les profils de consommation de faire des économies, sans restriction et quelle que soit l'offre choisie ;
- d'excellents parcours et ergonomie de souscription, permettant au client d'estimer précisément ses économies réelles et de souscrire sans perte de temps ;

¹ Le prix du Meilleur Jeune Fournisseur distingue le meilleur fournisseur d'électricité et/ou de gaz présentant un portefeuille de moins de 100 000 clients

- une très bonne satisfaction client tant au niveau du prix, du service client que de la simplicité d'utilisation.

Mint Énergie remporte le prix Selectra du Meilleur jeune fournisseur d'énergie 2019, avec une note de 85 points sur 100 et se distingue notamment par :

- une satisfaction client très élevée (91% des consommateurs recommandent Mint Énergie sur Selectra) ;
- une ergonomie de souscription claire et précise ;
- son engagement pour l'environnement grâce à son partenariat avec le programme Reforest'Action.

EkWateur remporte le prix Selectra du Meilleur fournisseur d'énergie verte 2019, avec une note de 88 points sur 100. Ce fournisseur se démarque par :

- la possibilité de souscrire à une offre d'électricité 100% verte, produite en France par de petits producteurs hydroélectriques ;
- son offre de gaz vert comprenant 100% de biométhane produit en France.

ilek remporte également le prix Selectra du meilleur fournisseur d'énergie verte 2019, avec une note de 88 points sur 100. Ce fournisseur se démarque :

- par la possibilité systématique de choisir le producteur d'énergie renouvelable auprès duquel l'électricité et le gaz sont achetés ;
- par ses efforts pour introduire l'éolien et le solaire dans le mix énergétique ;
- avec son offre de gaz vert (biométhane), qui est une offre de gaz 100% français.

Des critères qualitatifs complémentaires au critère prix

Selectra est connu pour son comparateur permettant d'estimer son budget annuel et ses économies avec les différentes offres d'énergie du marché. Le palmarès des meilleurs fournisseurs d'énergie vise à offrir aux internautes des critères qualitatifs complémentaires au prix afin de faire le bon choix.

Contact

Claire-Estelle Gourinat – Directrice de la Communication Selectra - 06 68 47 10 81 –
claire-estelle.gourinat@selectra.inf

Annexe

L'étude a été réalisée en janvier 2019 et a porté sur tous les fournisseurs actifs sur le segment des clients résidentiels sur les réseaux Enedis et GRDF.

Critères de classement et barème des Prix Selectra : Prix du Meilleur Fournisseur et Prix du Meilleur Jeune Fournisseur

Catégorie	Sous-catégorie	Critère	Barème	Note max
Avis des clients Selectra (au 16/01/2019)	Recommandation	Pourcentage de consommateurs qui recommandent le fournisseur sur Selectra	Pourcentage arrondi à l'entier correspondant.	10
	Prix	Note moyenne des clients Selectra sur le critère du prix		5
	Service client	Note moyenne des clients Selectra sur le critère du service client		5
	Simplicité	Note moyenne des clients Selectra sur le critère de la simplicité		5
Qualité du service client	Litiges	<p>Nombre de litiges portés devant le médiateur de l'Énergie, pour 100 000 clients (Moyenne : 40 litiges pour 100 000 clients)</p> <p>Les filiales de fournisseurs d'énergie obtiennent la note de leur maison mère (car ils sont unifiés dans le rapport du Médiateur)</p> <p>NB : pas de rapport plus récent que le "rapport d'activité 2017", mis en ligne le 29/05/2018</p>	<p>Score le plus bas = note maximale.</p> <p>Score le plus élevé = note minimale (0).</p> <p>Entre deux, distribution linéaire des notes des autres scores, arrondi à l'inférieure.</p>	8
Ergonomie de souscription	Souscription téléphonique	Possibilité de souscrire par téléphone en situation de mise en service sans signature.	<p>Si oui = 10</p> <p>Non = 0</p> <p>Souscription téléphonique mais validation électronique nécessaire = 5</p>	10
		Possibilité de souscrire par téléphone en situation de changement de fournisseur en n'ayant plus qu'à finaliser sa souscription par un double-clic électronique	<p>Souscription téléphonique avec validation électronique = 5</p> <p>Pas de souscription téléphonique possible = 0</p>	5

	Souscription sur internet	Possibilité de connaître sa mensualité immédiatement en ligne avant de finaliser sa souscription	Possible en CDF avec PDL = 10 Possible si l'on connaît sa consommation = 8 Possible uniquement à partir d'une estimation de sa consommation = 5 Aucune estimation de mensualité := 0 Pas de souscription par internet = 0	10
		Renseigner le PDL permet automatiquement de récupérer les données techniques du compteur (option tarifaire et puissance) et l'adresse de consommation Pour les fournisseurs ne proposant que du gaz : Renseigner le PCE permet automatiquement de récupérer les données techniques du compteur ou son l'adresse précise	PDL Adresse de conso = 1 pt Option tarifaire = 2 pts Puissance = 2 pts PCE Adresse de conso = 5 Pas d'infos = 0	5
		Possibilité de suivre un tunnel de souscription 100% en ligne jusqu'à la signature finale du contrat	Oui = 5 Uniquement en CDF = 3 Si obligation de créer un espace client pour souscrire = 3 Bugs avec certains PDL = 2 Non = 0	5
	Énergies proposées	Propose des offres pour l'électricité et le gaz, afin de simplifier la relation fournisseur pour le client	Si oui = 2 Si non = 0	2
Clarté de l'offre	Disponibilité de l'information	Disponibilité de toutes les grilles tarifaires à jour, complètes, sur le site, HT et TTC	Grilles TTC et HT = 5 pts Seulement grilles TTC = 3 pts	5
		Disponibilité de toutes les fiches standardisées, à jour, complètes sur le site	Oui = 5 pts Non = 0	5

	Grille tarifaire	Disponibilité de toutes les offres, pour tous les profils de consommation résidentiels (à l'exception des offres réservées aux compteurs Linky, et hors EJP et Tempo)	5
		Existence d'au moins une offre avec un pourcentage de remise clair et uniforme pour tous les profils de consommation par rapport aux tarifs réglementés	5
		Tous les profils de consommation sont assurés de payer moins cher que les tarifs réglementés au jour de la souscription, quelle que soit l'offre choisie	5
		Disponibilité d'au moins une offre garantie toujours moins chère que les tarifs réglementés, sans limite de temps	5

Si un fournisseur n'est pas éligible à un critère, les points maximums de cette question sont retirés du barème du fournisseur. La note est ensuite rapportée à 100 par règle de trois.

Par exemple, les litiges d'un fournisseur de moins de 100 000 clients portés devant le Médiateur de l'énergie ne sont pas rendus publics. Il est donc impossible de noter le critère "Litiges" de tels fournisseurs. Cette question est donc retirée de leur barème.

Critères de classement et barème des Prix Selectra : Prix du Meilleur Fournisseur Vert

Catégorie	Sous-catégorie	Critère	Barème	Note max
Complé- de de l'offre	Nombre d'énergies vertes proposées	Électricité seulement ou gaz et électricité ?	1 énergie = 0 2 énergies = 2	2
Electricité verte	Certification	L'Électricité verte est-elle <i>standard</i> ou <i>premium</i> ? (Critères de l'ADEME : Premium = achat conjoint de l'électricité verte et des Garanties d'Origine auprès du même producteur d'électricité verte)	Il y a des offres d'électricité verte = 2 Pas d'offre d'électricité verte = 0 Bonus : - Si le fournisseur ne propose que des offres vertes = +1 - Si le fournisseur propose une offre Premium = +1	4

	Lieu de production	Est-elle produite en France ? Est-il possible de savoir d'où elle provient ?	Produite en France = 2 et/ou Possibilité de connaître son lieu exact de provenance = 3	5
	Mix énergétique	Hydraulique, Solaire, Éolienne	100% hydraulique (gros producteurs) ou mix imprécis = 0 100% hydraulique (petits producteurs) = 2 100% éolienne (ou mix solaire/éolienne) = 3 100% solaire = 4	4
	Autoconsommation	Le fournisseur propose-t-il une offre d'autoconsommation ?	Oui = 1 Non = 0	1
Gaz vert	Biométhane	L'offre comporte du biométhane ? A quel pourcentage ? (10% ou 100%) Est-il produit et injecté en France ?	10% = 1 100% = 3 <10% = 0 Produit et injecté en France = +1	4
	Compensation	Les émissions de gaz à effet de serre du client sont compensées	Oui = 2 Non = 0 OU L'offre est 100% biométhane, et donc n'a pas à compenser les émissions de gaz à effet de serre = 2	2
Bonus	Actions du fournisseur	Le fournisseur propose-t-il une aide à la réduction de sa consommation d'énergie ? Le fournisseur investit-il/finance-t-il dans/des projets favorisant la production/consommation d'énergies renouvelables?	Les deux = 2 un des deux = 1 Aucun = 0	2

Si un fournisseur n'est pas éligible à un critère, les points maximums de cette question sont retirés du barème du fournisseur. La note est ensuite rapportée à 100 par règle de trois.