

## Palmarès Selectra 2020 : Total Direct Energie, Mint Energie et ilek primés

Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, Selectra, leader de la comparaison en ligne des offres d'énergie, dévoile son palmarès des meilleurs fournisseurs. Mint Energie, Total Direct Energie et ilek sont distingués dans cette édition 2020. Le but de ce palmarès : 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



**Total Direct Energie** remporte le prix Selectra du Meilleur fournisseur d'électricité et de gaz 2020, avec une note de 84 points sur 100. Les points forts du fournisseur :

- des offres claires qui permettent à tout profil de faire des économies ;
- d'excellents parcours et ergonomie de souscription, permettant au client d'estimer précisément ses économies réelles et de souscrire sans perdre de temps ;
- peu de litiges rapportés devant le médiateur de l'énergie.

**Mint Énergie** remporte le prix Selectra du Meilleur fournisseur d'électricité 2020, avec une note de 86 points sur 100 et se distingue notamment par :

- une excellente satisfaction client (96% de recommandation sur [selectra.info](https://selectra.info)) ;
- des économies par rapport au tarif réglementé pour toutes les offres ;
- un parcours de souscription en ligne particulièrement clair et simple.

**ilek** remporte, pour la deuxième année consécutive, le prix Selectra du meilleur fournisseur d'énergie verte 2020, avec une note de 92 points sur 100. Plusieurs éléments font d'ilek un excellent fournisseur d'énergie renouvelable parmi lesquels :

- la possibilité de choisir le producteur auquel est achetée l'électricité et la provenance française systématique de l'électricité ;

- une offre de gaz vert (biométhane) 100% français ;
- une offre d'autoconsommation et une application de pilotage de la consommation.

### **Un palmarès pour s'orienter dans la jungle des offres**

Depuis quelques années, l'ouverture à la concurrence du marché de la fourniture d'énergie s'accélère. De nouveaux acteurs rejoignent régulièrement le marché et les offres disponibles sont toujours plus nombreuses. Le consommateur se retrouve face à un panel d'offres particulièrement important et difficile à comparer seul. Selectra a mis en place ce palmarès afin d'aider les ménages à choisir selon de nombreux critères, de prix certes, mais aussi qualitatifs.

***Selectra** facilite la comparaison, souscription et gestion des contrats de la maison pour rendre le monde moins cher, plus vert et sans paperasse. Initialement incubée à Sciences-Po Paris, Selectra compte aujourd'hui plus de 1000 collaborateurs et propose ses services dans onze pays. Selectra a été fondée en 2007 par Xavier Pinon et Aurian de Maupeou qui continuent de la diriger aujourd'hui. En savoir plus : [selectra.info](https://selectra.info)*

## Annexe

### Critères de classement et barème des Prix Selectra Meilleur Fournisseur d'électricité et de gaz et Meilleur Fournisseur d'électricité

L'étude a été réalisée en janvier 2020 et a porté sur tous les fournisseurs actifs sur le segment des clients résidentiels sur les réseaux Enedis et GRDF.

Avis des clients Selectra (du 01/01/2019 au 31/12/2019)	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'Energie, pour 100 000 contrats (Moyenne : 61 litiges pour 100 000 contrats)</p> <p>Les filiales de fournisseurs d'énergie obtiennent la note de leur maison mère (car ils sont unifiés dans le rapport du Médiateur) NB : pas de rapport plus récent que le "rapport d'activité 2018", publié le 14/05/2019</p>	Score le plus bas = note maximale. Score le plus élevé = note minimale (0). Entre deux, distribution linéaire des notes des autres scores, arrondi à l'inférieure.	8
Ergonomie de souscription	Souscription téléphonique	Possibilité de souscrire par téléphone en situation de mise en service sans signature.	Si oui = 10 / non = 0 / souscription téléphonique mais validation électronique nécessaire = 5	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	Souscription téléphonique avec validation électronique = 5 Souscription téléphonique possible mais documents à renvoyer obligatoirement = 3 Pas de	5

			souscription téléphonique possible = 0	
	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 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
	Energies 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	Seulement grilles TTC: 3 pts	5
		Disponibilité de toutes les fiches standardisées/descriptives, à jour, complètes sur le site		5
	Grille tarifaire	Tous les profils de consommation résidentiels peuvent trouver au moins une offre non-excluante / non restrictive dans leur catalogue (à l'exception des offres réservées aux compteurs Linky, et hors EJP et Tempo)	Oui = 5 pts / Non = 0	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 Meilleur Fournisseur d'électricité et de gaz et Meilleur Fournisseur d'électricité

Catégorie	Sous-catégorie	Critère	Barème	Note max
Complétude de l'offre	Nombre d'énergies vertes proposées	Electricité seulement ou gaz et électricité ?	1 énergie = 0 2 énergies = 2	2

Electricité verte	Certification	Electricité verte, premium ? (Critères de l'ADEME : Premium = achat conjoint de l'électricité et des GO auprès des même producteurs)	Le fournisseur ne propose que des offres vertes (classiques et/ou premium) : +1 Le fournisseur propose au moins une offre verte premium : +2 Le fournisseur ne propose que des offres vertes premium : +3	6
	Lieu de production	Est-elle produite en France ? Est-il possible de savoir d'où elle provient ?	Produite en France = 2 Possibilité de connaître son lieu exact de provenance = 3	5
	Mix énergétique	Hydraulique, Solaire, Eolienne	100% hydraulique (gros producteurs) ou mix imprécis = 0 100% hydraulique (petits producteurs) ou mix hydraulique petits producteurs /solaire/éolienne = 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 ?	5 ou 10% = 1 100% = 3 <10% = 0 Produit et injecté en France = +1	4

	<b>Compensation</b>	<b>Les émissions de gaz à effet de serre du client sont compensées</b>	<b>Oui = 2 Non = 0</b>  <b>Bonus de 2 pts si le fournisseur propose du gaz 100% biométhane car n'a donc pas besoin de compenser en carbone</b>	<b>2</b>
<b>BONUS</b>	<b>Actions du fournisseur</b>	<b>Le fournisseur propose-t-il des outils de pilotage de la consommation d'énergie ?</b>  <b>Le fournisseur investit-il/finance-t-il dans/des projets favorisant la production/consommation d'énergies renouvelables?</b>	<b>Les deux = 2 un des deux = 1 Aucun = 0</b>	<b>2</b>