

TotalEnergies, ilek, Alpiq et Enercoop lauréats du Prix Selectra du meilleur fournisseur d'énergie en 2023

Selectra dévoile la sixième édition de son palmarès des meilleurs fournisseurs d'énergie. Quatre fournisseurs sont distingués cette année :

- **TotalEnergies** : meilleur fournisseur d'électricité et de gaz ;
- **ilek** : meilleur fournisseur vert d'électricité et de gaz ;
- **Alpiq** : meilleur fournisseur d'électricité ;
- **Enercoop** : meilleur fournisseur d'électricité verte.

Ce palmarès, reposant sur une large palette de critères de notation, a vocation à aider les particuliers à faire le bon choix face au retrait progressif du bouclier tarifaire.

Contexte

Le 1er juillet dernier, la **disparition des tarifs réglementés du gaz** coïncide avec la **levée du bouclier tarifaire** pour le gaz et la réapparition **d'offres attractives** proposées par les fournisseurs alternatifs pour les particuliers.

En parallèle, le gouvernement vient d'annoncer une **hausse de 10% des tarifs réglementés de l'électricité** (intervenant au 1er août 2023) pour faire face à des prix de marché toujours très élevés et réduire progressivement le bouclier tarifaire pour cette énergie. Cette augmentation intervient après la **hausse historique de 15%** des tarifs réglementés de l'électricité du 1er février 2023 (la plus élevée depuis la création des tarifs réglementés en 2007).

Les lauréats

TotalEnergies remporte le prix Selectra du meilleur fournisseur d'électricité et de gaz avec une note de **85 points sur 100**. Une note qui s'explique notamment par :

- un **nombre de litiges** très faible ;
- un **parcours client particulièrement simple** pour la souscription au téléphone et en ligne ;
- des **offres d'électricité et de gaz à prix fixes ou indexés** (par rapport aux tarifs réglementés de l'électricité et au prix de référence de la CRE pour le gaz).

ilek remporte le prix Selectra du meilleur fournisseur vert d'électricité et de gaz grâce à une note de **75 points sur 100**. Cela s'explique par :

- une **offre labellisée VertVolt** pour l'électricité et une **offre 100% biométhane** pour le gaz ;
- l'électricité et le gaz vendus sont **sourcés localement** auprès de producteurs d'énergies renouvelables ;

- ilek est le fournisseur alternatif avec le **taux de litiges client** le plus bas du marché.

Alpiq remporte le prix Selectra du meilleur fournisseur d'électricité avec une note de **81 points sur 100**. Ce fournisseur se distingue grâce à :

- une **excellente satisfaction** des clients ;
- des **informations sur son offre** particulièrement claires et facilement accessibles ;
- une offre d'électricité indexée **garantie toujours moins chère** que les tarifs réglementés (4% de remise sur le prix du kWh HT actuellement par rapport aux TRV).

Enercoop remporte le prix Selectra du meilleur fournisseur d'électricité verte grâce à une note de **64 points sur 100**. Les principaux points forts de ce fournisseur sont :

- un **nombre de litiges** très faible ;
- une **offre labellisée VertVolt** "très engagée" ;
- une **électricité 100% renouvelable** avec un mix énergétique équilibré composé d'énergie éolienne, solaire et hydraulique.

Des critères qualitatifs en plus du critère prix

Selectra est connu pour son [comparateur](#) permettant d'estimer son budget énergétique et d'identifier les **économies réalisables** grâce aux différentes offres disponibles sur le marché. Ce palmarès a pour but d'offrir aux consommateurs des **critères qualitatifs complémentaires au prix** pour faire le bon choix. Voici quelques exemples de critères :

- la **note moyenne** attribuée au fournisseur par les internautes sur le site de Selectra ;
- le **nombre de litiges** portés devant le Médiateur de l'Energie à l'encontre du fournisseur ;
- la **localisation du service client** ;
- des **fiches d'informations claires** disponibles sur le site des fournisseurs ;
- ...

Contact

Maxime de La Raudière - Directeur général délégué - 06 03 66 44 96 -

maxime.delaraudiere@selectra.info

***Selectra** accompagne les consommateurs dans la gestion de leurs factures (énergie, télécom, assurances, frais bancaires, domotique...). Initialement incubée à Sciences-Po Paris, Selectra compte aujourd'hui plus de 2 000 collaborateurs et propose ses services dans 17 pays. Selectra a été fondée en 2007 par Xavier Pinon et Aurian de Maupeou qui continuent de la diriger aujourd'hui. selectra.info*

Annexe - Critères de classement et barème du Prix Selectra

A] Prix du meilleur fournisseur d'électricité et de gaz

Voilà les critères de notation généraux pour désigner le meilleur fournisseur d'électricité et gaz.

1) Avis des clients Selectra

Note moyenne que les clients Selectra attribuent au fournisseur d'énergie : /20.

Il s'agit de la note figurant sur les pages web du site selectra.info (cette note est rapportée sur 20). Exemple avec la page TotalEnergies : <https://selectra.info/energie/fournisseurs/totalenergies/avis> (la méthode de comptabilisation des avis est détaillée sur la page web).

2) Nombre de litiges

Nombre total de litiges portés devant le Médiateur de l'énergie, pour 100 000 contrats.

Source : <https://www.energie-mediateur.fr/wp-content/uploads/2023/06/ra-mne-2022.pdf>

Note : /15

Critères de notation :

- score le plus bas ⇒ note maximale : 15/15 ;
- score le plus élevé ⇒ note minimale : 0/15 ;
- entre les deux, distribution linéaire des notes entre les fournisseurs et arrondi à l'entier inférieur ;
- si le Médiateur de l'Énergie ne rapporte pas de litige (ou que l'information n'est pas disponible), nous utilisons la moyenne pondérée des avis clients Selectra (rapportée sur 15 points).

3) Ergonomie de la souscription

Souscription téléphonique

- possibilité de souscrire par téléphone en situation de mise en service (MES) sans signature via email (pas de mail de finalisation, la signature se fait avec un code envoyé par SMS) :
 - oui : 10/10 ;
 - non : 0/10 ;
 - souscription téléphonique possible mais nécessite une validation électronique (en cliquant sur un lien envoyé par email) : 5/10.
- possibilité de souscrire par téléphone en situation de changement de fournisseur (CDF) en n'ayant plus qu'à finaliser sa souscription en cliquant sur un lien envoyé par email :
 - souscription téléphonique avec validation électronique : 5/5 ;

- souscription téléphonique possible mais documents à renvoyer obligatoirement (par email, voie postale ou via l'espace client) : 3/5 ;
- pas de souscription téléphonique possible : 0/5.
NB : seuls certains processus très complexes (s'appliquant à quelques cas) permettent encore de signer des contrats en CDF via un code envoyé par SMS. Nous avons choisi de ne pas tenir compte de ces exceptions pour ce classement.

Barème pour la souscription téléphonique : /15.

Souscription sur internet

- possibilité de connaître sa mensualité immédiatement en ligne avant de finaliser sa souscription :
 - possible en CDF avec son PDL : 10/10 ;
 - possible si on connaît sa consommation : 8/10 ;
 - possible uniquement à partir d'une estimation de sa consommation : 5/10 ;
 - aucune estimation de mensualité possible : 0/10 ;
 - 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 :
 - adresse de consommation : +1/5 ;
 - option tarifaire : +2/5 ;
 - puissance de compteur : +2/5.
 - pour les fournisseurs ne proposant que du gaz : renseigner le PCE permet automatiquement de récupérer les données techniques du compteur et/ou son adresse précise :
 - adresse de consommation et données techniques : 5/5 ;
 - pas d'information : 0/5.
 - si le fournisseur propose l'électricité et le gaz, il faut calculer la moyenne des deux notes (sur 5) pour obtenir la note finale sur 5 points pour ce critère.
- possibilité de suivre un tunnel de souscription 100% en ligne jusqu'à la signature finale du contrat :
 - oui : 5/5 ;
 - uniquement en CDF : 3/5 ;
 - si obligation de créer un espace client pour souscrire : -1 point ;
 - bugs avec certains PDL : -1 point ;
 - non : 0/5.
- présence d'un chat facilitant la souscription en ligne :
 - oui : 2/2 ;
 - non : 0/2.

Barème pour la souscription sur internet : /22.

Énergies proposées : propose des offres pour l'électricité et le gaz, afin de simplifier la relation fournisseur pour le client :

- oui : 2/2 ;
- non : 0/2.

Choix de l'offre : possibilité de choisir entre au moins une offre fixe et une offre indexée :

- oui pour l'électricité **ET** le gaz : 2/2 ;
- oui pour l'électricité **OU** le gaz : 1/2 ;
- non pour les deux énergies : 0/2.

Barème pour l'ergonomie de la souscription : /41.

4) Clarté de l'offre

Disponibilité de l'information

- disponibilité de toutes les grilles tarifaires à jour, complètes, sur le site, HT et TTC :
 - oui : 5/5 ;
 - seulement les grilles TTC : 3/5 ;
 - non : 0/5.
- disponibilité de toutes les fiches standardisées/descriptives, à jour, complètes sur le site :
 - oui : 5/5 ;
 - non : 0/5.

Grille tarifaire

- existence d'au moins une offre avec un pourcentage de remise clair et uniforme pour tous les profils de consommation par rapport au tarif réglementé (TR) de l'électricité et au prix repère de vente du gaz naturel de la CRE (PRVG CRE) :
 - si le fournisseur propose l'électricité et le gaz :
 - oui pour **l'électricité ET le gaz** : 5/5 ;
 - oui pour **l'électricité OU le gaz** : 3/5 ;
 - non pour les deux : 0/5.
 - si le fournisseur propose l'électricité :
 - oui : 5/5 ;
 - non : 0/5.
- tous les profils de consommation sont assurés de payer moins cher que le TR de l'électricité et le PRVG CRE au jour de la souscription, quelle que soit l'offre choisie :
 - si le fournisseur propose l'électricité et le gaz :
 - oui pour **l'électricité ET le gaz** : 5/5 ;
 - oui pour **l'électricité OU le gaz** : 3/5 ;
 - non pour les deux : 0/5.
 - si le fournisseur propose l'électricité :
 - oui : 5/5 ;
 - non : 0/5.

Barème pour la clarté de l'offre : /20.

5) Bonus

Service de suivi de la consommation : Le fournisseur propose-t-il des outils de suivi de la consommation d'énergie ? :

- oui : 5/5 ;
- non : 0/5.

Localisation du service client : le service client est-il basé en France ? :

- oui : 2/2 ;
- non : 0/2.

Barème pour les bonus : /7.

Lauréat du prix Selectra du meilleur fournisseur d'électricité et de gaz : pour déterminer le lauréat, il faut choisir le fournisseur ayant inscrit le plus de points sur les critères de notation de la section "A] Prix du meilleur fournisseur d'électricité et de gaz".

Barème total de points : /103.

La note est ensuite rapportée à 100 par règle de trois.

B] Prix du meilleur fournisseur vert d'électricité et de gaz

Voilà les critères de notation (additionnels) pour le meilleur fournisseur vert d'électricité et de gaz.

1) Complétude de l'offre

Nombre d'énergies vertes proposées : gaz vert et électricité verte ?

- électricité verte **ET** gaz vert : 4/4 ;
- électricité verte **OU** gaz vert et compensation carbone possible pour l'autre énergie : 2/4 ;
- électricité verte **OU** gaz vert seulement : 0/4.

2) Electricité verte

Certification : électricité verte (critères de l'ADEME : [Label VertVolt](#)) ? :

- le fournisseur propose au moins une offre labellisée VertVolt engagée : 4/16 ;
- le fournisseur propose au moins une offre labellisée VertVolt très engagée : 8/16 ;
- le fournisseur ne propose que des offres labellisées VertVolt (engagées ou très engagées) : 12/16 ;

- le fournisseur ne propose que des offres vertes VertVolt très engagées : 16/16 ;
- sinon : 0/16.

Lieu de production : est-elle produite en France ? Est-il possible de savoir d'où elle provient ? :

- produite en France : +4/8 ;
- possibilité de connaître son lieu exact de provenance : +4/8.

Mix énergétique : hydraulique, solaire ou éolienne ? :

- pas de précision : 0/6
- 100% hydraulique (gros producteurs) ou mix imprécis : 1/6 ;
- 100% hydraulique (petits producteurs) ou mix hydraulique et petits producteurs /solaire/éolienne : 3/6 ;
- 100% éolienne (ou mix solaire/éolienne) : 5/6 ;
- 100% solaire : 6/6.

Autoconsommation : le fournisseur propose-t-il une offre d'autoconsommation ? :

- oui : 2/2 ;
- non : 0/2.

Barème pour l'électricité verte : /36.

3) Gaz vert

Biométhane :

- l'offre comporte-t-elle du biométhane ? A quel pourcentage ? :
 - <5% : 1/5 ;
 - entre 5 et 10% : 2/5 ;
 - entre 10 et 100% : 3/5 ;
 - 100% : 5/5.
- est-il produit et injecté en France ?
 - oui : 1/1 ;
 - non : 0/1.

Compensation :

- les émissions de gaz à effet de serre du client sont compensées ? :
 - oui : 3/3 ;
 - non : 0/3.
- +3 points de bonus si le client n'a pas besoin de compenser ses émissions car le fournisseur propose du gaz 100% produit à partir de biométhane.

Barème pour le gaz vert : /12.

4) Bonus

Investissement dans des projets : le fournisseur investit-il/finance-t-il dans/des projets favorisant la production/consommation d'énergies renouvelables? :

- oui : 2/2 ;
- non : 0/2.

Lauréat du prix Selectra du meilleur fournisseur vert d'électricité et de gaz : pour déterminer le lauréat, il faut choisir le fournisseur ayant inscrit le plus de points sur les critères de notation (ie faire la somme des deux barèmes) :

- A] Prix du meilleur fournisseur d'électricité et de gaz ;
- B] Prix du meilleur fournisseur vert d'électricité et de gaz.

La note est ensuite rapportée à 100 par règle de trois.

Barème total de points : /50.

C] Prix du meilleur fournisseur d'électricité

Lauréat du prix Selectra du meilleur fournisseur d'électricité : pour déterminer le lauréat, il faut choisir le fournisseur :

- ayant inscrit le plus de points sur les critères de notation "A] Prix du meilleur fournisseur d'électricité et de gaz" ;
- proposant seulement de l'électricité.

La note est ensuite rapportée à 100 par règle de trois.

D] Prix du meilleur fournisseur d'électricité verte

Lauréat du prix Selectra du meilleur fournisseur d'électricité verte : pour déterminer le lauréat, il faut choisir le fournisseur :

- ayant inscrit le plus de points sur les critères de notation "A] Prix du meilleur fournisseur d'électricité et de gaz" + "B] Prix du meilleur fournisseur vert d'électricité et de gaz" ;
- proposant seulement de l'électricité.

La note est ensuite rapportée à 100 par règle de trois.