

**Communiqué de presse**

01/02/2018 - Pour diffusion immédiate

## Direct Energie, Plüm et EkWateur distingués par les prix Selectra du Meilleur fournisseur 2018

Selectra, premier comparateur des fournisseurs d'énergie en France, présente son palmarès des meilleurs fournisseurs 2018. A partir de critères objectifs, trois prix sont décernés : Meilleur Fournisseur de l'année, Meilleur Jeune Fournisseur<sup>1</sup> et Meilleur Fournisseur Vert. Le but ? Donner des repères complémentaires au prix de l'énergie pour aider les consommateurs à bien choisir leur fournisseur.

### Les lauréats



**Direct Energie** remporte le prix Selectra du Meilleur fournisseur d'énergie 2018, avec une note de 97 points sur 100. Le fournisseur se distingue notamment par :

- une offre claire, garantissant à tous les profils de consommation sans exception de payer moins cher que les tarifs réglementés, quelle que soit l'offre choisie.
- un excellent parcours de souscription en ligne et par téléphone, conçu pour simplifier la vie du nouveau client.

<sup>1</sup> 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

- un service client de bonne qualité, distingué par le concours "Service client de l'Année" de Viséo Conseil.

**Plüm Énergie** remporte le prix Selectra du Meilleur jeune fournisseur d'énergie 2018, avec une note de 87 points sur 100 et se distingue notamment par :

- une offre simple qui garantit des économies à tous les profils de consommation tout en incitant aux économies d'énergie.
- une très grande ergonomie de souscription, preuve d'investissements dans des systèmes d'information efficaces.
- une électricité verte produite en France, sur la Seine.

**EkWateur** remporte le prix Selectra du meilleur fournisseur d'énergie verte 2018, avec une note de 74 points sur 100. Ce fournisseur se démarque par :

- une électricité 100% verte, produite en France par de petits producteurs hydroélectriques.
- une offre de gaz naturel comprenant 100% de biométhane produit au Royaume-Uni (ou 5% produit en France). EkWateur est le seul fournisseur à proposer une offre 100% biométhane sur le marché.

### **Un appui pour choisir son fournisseur d'énergie en se basant sur des critères qualitatifs**

Alors que peu d'acteurs s'étaient lancés sur le marché de l'énergie aux débuts de l'ouverture du marché, de nouveaux fournisseurs font leur apparition chaque année. Par ces Prix du Meilleur Fournisseur de l'Année, Selectra souhaite accompagner le consommateur dans son choix éclairé d'un nouveau fournisseur d'énergie. Ce choix passe notamment par le prix de l'offre - disponible sur le [Comparateur Selectra](#) - mais également par des critères plus qualitatifs, mis à l'honneur par le Prix du Meilleur Fournisseur.

### **Contact**

**Claire-Estelle Gourinat** – Directrice de la Communication Selectra  
06 68 47 10 81 – [claire-estelle.gourinat@selectra.info](mailto:claire-estelle.gourinat@selectra.info)

## Annexe

L'étude a été réalisée en janvier 2018 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 16/01/2018)	Recommandation	Pourcentage de consommateurs qui recommandent le fournisseur sur Selectra	Arrondir le pourcentage de recommandation 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 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>	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		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	Point de Livraison Adresse de conso = 1 pt Option tarifaire = 2 pts Puissance = 2 pts  Point de Comptage et d'Estimation 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 Uniquement avec création d'un espace client = 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, à jour, complètes sur le site		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)	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
Bonus	Qualité de contact	Gagnant du concours Viséo Conseil Service Client de l'Année	5 pts attribués au Gagnant de l'année	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
Compléto de 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, certifiée par des garanties d'origine ?	Oui = 1 Non = 0	1
	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) =	4

			3 100% solaire = 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	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.