

Méthodologie d'évaluation de la performance des fournisseurs d'énergie



Introduction

Ce document présente notre méthode d'évaluation des fournisseurs d'énergie dans le cadre du **Fourniscore**. Il vise à fournir un aperçu clair et détaillé des performances des fournisseurs selon des critères définis, pour garantir des **comparaisons objectives et fiables**. Nous employons une approche basée sur des **données précises** et mesurables pour refléter fidèlement les forces et faiblesses de chaque fournisseur.

Méthodologie d'évaluation

Critères de Scoring : Chaque sous-catégorie est évaluée sur une échelle de 1 à 5 étoiles :

- **1 étoile** : Performance faible
- **3 étoiles** : Performance acceptable
- **5 étoiles** : Performance exceptionnelle

Attribution des Scores : Le score attribué à chaque sous-catégorie correspond au nombre d'étoiles déterminé par l'évaluation basée sur les critères spécifiques définis pour chaque aspect évalué.

Calcul du score total

- **Calcul du score par sous-catégorie** : Pour chaque sous-catégorie, on additionne les scores des différentes métriques (1, 3, ou 5) et on divise par le nombre de métriques.
- **Calcul du score par catégorie** : Le score pour chaque catégorie est la moyenne des scores de ses sous-catégories. Ce score reflète la performance globale de la catégorie.
- **Calcul du score global** :
 - On additionne les scores de toutes les catégories.
 - On divise cette somme par le nombre total de sous-catégories évaluées.
- **Un coefficient de pondération** est appliqué pour ajuster l'importance de chaque catégorie dans le score global.

Justification et transparence

Le processus d'attribution des scores est clairement défini pour chaque catégorie et sous-catégorie, garantissant une évaluation **transparente et standardisée**. Les chiffres mentionnés dans ce document sont fournis à titre d'exemple et peuvent varier selon les données réelles collectées, reflétant les variations possibles dans les performances des **fournisseurs**.

Conclusion

Cette méthodologie d'évaluation garantit que notre analyse des fournisseurs d'énergie est rigoureuse, équitable et fondée sur des critères clairement définis. En offrant une vue d'ensemble pondérée, nous aidons les consommateurs à faire des **choix informés** basés sur des comparaisons fiables et objectives des fournisseurs d'énergie.

Sujet Macro	Catégorie	Sous-catégorie	Métrique	1 étoile	3 étoiles	5 étoiles	Score	coefficient	Score final	
1	Excellence de la marque	Preuve sociale du fournisseur	Classement Médiateur de l'Énergie	Note moyenne sur le site du Médiateur de l'Énergie	Score inférieur à 2/4.	Score compris entre 2 et 3/4	Score supérieur à 3/4	1	1	1
2			Avis sur TrustPilot	Note moyenne sur TrustPilot	Note moyenne inférieure à 2	Note moyenne entre 2 et 4	Note moyenne supérieure à 4	5		0
3			Discussions des utilisateurs	Plaintes sur les forums/réseaux sociaux	Problèmes récurrents sur plusieurs forums	Quelques plaintes mais pas courantes	Peu ou pas de plaintes	1		0
4		Total pour l'excellence de la marque					2,333333			0
5	Service client	Expérience en centre d'appels	Temps d'attente aux heures de pointe	Estimation du temps passé en attente aux heures de pointe	Plus de 10 minutes	5 à 10 minutes	Moins de 5 minutes	5	2	10
6			Précision de la réponse	Exactitude des informations fournies	Estimations incorrectes	Léger écart par rapport aux attentes	Estimations précises	3		0
7			Connaissance de l'énergie verte	Connaissance des offres d'énergie verte	Incapable de répondre aux questions sur l'énergie verte	Réponses partielles	Des réponses complètes et détaillées	1		0
8		Évaluation du service client	Temps de résolution	Délai estimé nécessaire pour résoudre les plaintes	Plus d'une semaine	3-7 jours	Moins de 3 jours	5		0
9			Satisfaction à l'égard de la résolution	Satisfaction du client après résolution	Les clients signalent des problèmes non résolus	Satisfaction partielle	Grande satisfaction	1		0
10		Total pour le service client						3		
11	Espace client et interface	Accessibilité des informations	Temps estimé pour trouver des informations	Temps estimé pour trouver les informations clés sur le site Web	Plus de 5 minutes	3-5 minutes	Moins de 3 minutes	3	2	6
12			Problèmes d'interface	Facilité de navigation, liens rompus, etc.	Problèmes majeurs d'utilisabilité	Problèmes mineurs mais utilisable	Aucun problème d'utilisabilité	3		0
13		Espace personnel de bureau	Visibilité du contrat	Disponibilité du contrat après souscription	Non visible	Visible après quelques jours	Immédiatement visible	5		0
14			Accès aux données historiques	Accès aux données de consommation passées	Aucune donnée historique	Données passées limitées (moins de 6 mois)	Données historiques complètes disponibles (1 an ou plus)	3		0
15			Synchronisation multicanal	Cohérence entre l'application mobile et le site Web	Mises à jour non synchronisées	Quelques incohérences	Toutes les modifications synchronisées	1		0
16		Fonctionnalités de l'application	Suivi des consommations	Suivi de la consommation en temps réel	Pas de suivi des consommations	Surveillance de base	Surveillance en temps réel + alertes	1		0
17			Options de notification	Types de notifications disponibles	Aucune notification	Notifications limitées	Notifications complètes (par exemple, facturation, pannes, alertes)	1		0
18		Total pour l'espace client et l'interface						2,428571		
19	Prix	Contenu juridique	Flexibilité de changement de prix	Possibilité de modifier les prix à période déterminée	Le fournisseur peut modifier le prix à volonté	Quelques restrictions sur les changements de prix	Politique stricte de non-changement de prix	3	3	9
20			Politique de dépôt de garantie	Conditions de demande de caution	Peut demander un dépôt sans préavis	Demande de dépôt avec préavis de 30 jours	Pas de dépôt de garantie	3		0
21		Évaluation de l'offre	Prix annoncé	Attractivité du prix estimé lors de la souscription	Prix peu attractif	Prix moyen	Prix intéressant	5		0
22			Transparence des prix	Exactitude de l'estimation de facturation	Écart important entre les factures estimées et réelles	Petits écarts	Facturation précise basée sur la consommation	3		0
23			Fonctionnalités supplémentaires	Accès aux fonctionnalités améliorées	Aucune fonctionnalité supplémentaire offerte	Fonctionnalités supplémentaires restreintes (par exemple, prise en charge de base des véhicules électriques)	Fonctionnalités supplémentaires complètes (par ex. tarif week-end, adaptations saisonnières)	3		0
24		Total pour le prix						3,4		
25	Respect de l'environnement	Évaluation de l'énergie verte	Pourcentage d'énergie verte	% d'énergie verte dans l'offre	Moins de 25 %	25-50%	Plus de 50%	3	2	6
26			Authenticité de la source d'énergie	Sources vérifiées d'énergie verte	Aucune preuve de sources vertes	Quelques preuves mais non certifiées	Sources vertes certifiées (par exemple, éolienne, solaire)	3		0
27		Total pour le respect de l'environnement						3		
28	Possibilités	Processus d'abonnement	Nombre d'options pour souscrire	Accès aux méthodes d'abonnement	1 option (par exemple, uniquement via le centre d'appels)	2 options (par exemple, site Web + centre d'appels)	3 options ou plus	5	1	5
29			Clarté de la documentation	Transparence des documents nécessaires	Manque de clarté sur les documents nécessaires	Clarté partielle, mais plusieurs étapes sont nécessaires	Tous les documents sont fournis à l'avance	5		0
30		Processus d'intégration	Nombre d'interactions nécessaires pour terminer le processus	Plus de 3 e-mails/interactions	2-3 e-mails/interactions	1 e-mail/interaction	5	0		
31	Total pour les options						5		0	
								11		
NOTE GLOBALE										3,126406926