

Thème	Catégorie	Sous-catégorie	Métrique	1 étoile	3 étoiles	5 étoiles	Score	Coefficient	Score final	Justificatif
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	à remplir	2		
		Avis sur TrustPilot	Note moyenne sur TrustPilot	Note moyenne inférieure à 2	Note moyenne entre 2 et 4	Note moyenne supérieure à 4	à remplir			
		Reconnaisances RSE et Environnementales Officielles	Certifications B Corp, ISO 14001 et EcoVadis	Aucune certification	Au moins 1 certification	A obtenu les 3 certifications	à remplir			
	Total pour l'excellence de la marque						#DIV/0!		#DIV/0!	
Service Client	Evaluation du service client	Temps d'ouverture du service client	Horaires du service client	Horaires d'ouverture limités	Horaires d'ouverture standards + quelques soirs ou samedi	Service client disponible 7j/7 et/ou 24h/24.	à remplir	1		
		Présence physique du service client	Disponibilité géographique	Aucune présence physique en France, uniquement en ligne ou par téléphone.	Le service client dispose de bureaux à l'étranger, mais pas en France.	Le service client dispose de bureaux en France	à remplir			
		Diversité des canaux, des numéros	Diversité des canaux de contact	Deux canaux (mail + téléphone)	Trois canaux (un réseau social ou chatbot en plus)	Plusieurs canaux de contact	à remplir			
	Total pour le service client						#DIV/0!		#DIV/0!	
Espace Client	Accessibilité des informations	Accessibilité des informations clés via les onglets du site Web	Nombre d'onglets sur la page mère	1-2 onglets, informations difficiles à trouver	3-4 onglets, informations principales bien accessibles	5-7 onglets, informations clés immédiatement accessibles	à remplir	2		
	Espace personnel de bureau	Accès aux données historiques	Accès aux données de consommation passées	Aucune donnée historique	Données passées limitées (moins de 6 mois)	Données historiques complètes disponibles (+ de 6 mois)	à remplir			
	Transparence	Suivi des consommations	Suivi de la consommation en temps réel	Pas de suivi des consommations	Surveillance de base : uniquement historique mensuel	Surveillance en temps réel (heure par heure ou jour par jour)	à remplir			
Total pour l'espace client							#DIV/0!		#DIV/0!	
Accessibilité et Expérience Utilisateur	Performance du site	Site optimisé pour les personnes en déficience visuelle	Taille du texte et possibilité de zoom	Le texte ne se redimensionne pas correctement lors du zoom	Peut être agrandi jusqu'à 150% sans perte de fonctionnalité, mais avec quelques problèmes mineurs	Peut être agrandi jusqu'à 200% ou plus sans perte de fonctionnalité ou lisibilité (page responsive)	à remplir	1		
		Audit des pages Service client, Offres et Homepage (mobile et desktop)	Vitesse de chargement mobile	Performance faible 0 - 49	Performance satisfaisante 50 - 89	Bonne performance >90	à remplir			
			Vitesse de chargement desktop	Performance faible 0 - 49	Performance satisfaisante 50 - 89	Bonne performance >90	à remplir			
	Total pour l'accessibilité et expérience Utilisateur						#DIV/0!		#DIV/0!	
Offres et Prix	Évaluation de l'offre	Attractivité du prix de l'offre la moins chère	Écart par rapport au TRV (HT)	Prix supérieur de plus de 5% au TRV	Entre -4,9 % et +4,9 %	Prix inférieur de plus de 5% au TRV	à remplir	2		
		Offres d'énergie complète	Étendue de la gamme proposée par le fournisseur	Uniquement des offres d'électricité ou de gaz	A la fois des offres d'électricité et de gaz	Gamme complète (offres duales)	à remplir			
		Diversité des offres	Nombre d'offres proposées	Évaluation du nombre d'offres proposées	Offre unique	Quelques offres standard	Large catalogue d'offres personnalisables		à remplir	
	Souscription	Processus de souscription	Temps et/ou nombre d'étapes annoncés par le fournisseur pour souscrire à une offre	≥ 6 étapes ou > 15 minutes	4-5 étapes ou 10-15 minutes	≤ 3 étapes ou < 10 minutes	à remplir			
Total pour les offres et prix							#DIV/0!		#DIV/0!	
Environnement	Évaluation de l'énergie verte	Évaluation de l'authenticité de l'énergie verte	Garantie d'Origine	Aucune GO	GO européennes, mais pas françaises.	GO françaises	à remplir	2		
		Quantité d'énergie verte proposée	Proportion de gaz vert (si gaz proposé)	Moins de 10 %	10 % à 50 %	Plus de 50 %	à remplir			
			Proportion d'électricité verte (si électricité proposé)	Moins de 25 %	Entre 25 % et 50 %	Plus de 50 %	à remplir			
	Origine de l'énergie	Transparence des lieux de production	Aucune information sur les lieux de production	Lieux de production précisés, mais limité à des zones géographiques larges (ex : Europe)	Transparence totale sur les lieux de production, incluant des projets français et locaux	à remplir				
Total pour l'environnement							#DIV/0!		#DIV/0!	
									#DIV/0!	
								Note finale	#DIV/0!	