



Lettre d'information de SICAE EST N°5 - PARTICULIERS

**VOTRE AVIS NOUS INTERESSE**

Pour remplir ce questionnaire, c'est très simple. Il suffit de cocher les cases correspondant à votre réponse. Si vous n'avez pas d'opinion, passez à la question suivante.

**L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

■ Pour chacun des critères concernant l'accueil téléphonique lors de votre dernier contact, vous êtes...

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
De la rapidité pour répondre aux conseillers par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la courtoisie et de la qualité d'écoute des conseillers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la capacité à répondre à votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**L'ACCUEIL PHYSIQUE EN AGENCE**

■ Pour chacun des critères concernant l'accueil en agence, vous êtes...

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
De la courtoisie et de la qualité d'écoute des conseillers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la présentation de l'agence (décoration, ambiance, confort...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la qualité de la documentation mise à votre disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**LA GESTION**

■ Pour chacun des critères concernant la gestion, vous êtes...

	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
De la qualité des explications fournies par les conseillers sur votre facture et compte client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la simplicité des démarches (renouvellement, mise en service...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la coordination entre vos différents interlocuteurs SICAE EST	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la qualité des estimations de consommations en cas d'absence à la relève	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Enquête de satisfaction 2015

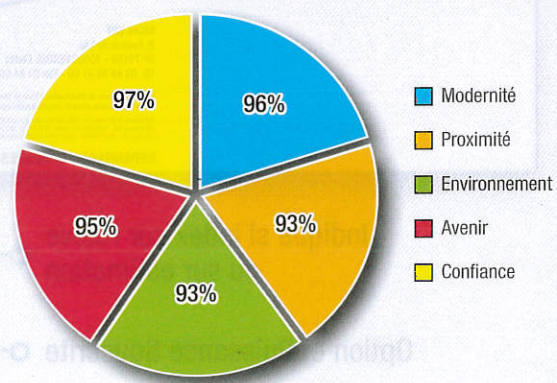
Dans un soucis de toujours mieux vous satisfaire, SICAE EST a mené une enquête de satisfaction au 1<sup>er</sup> semestre 2015 auprès de 4 000 clients résidentiels et professionnels. Les questions portaient sur 25 critères et sur la satisfaction globale de notre clientèle.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des résultats.

### SATISFACTION GLOBALE

- Un haut niveau de satisfaction à l'égard de SICAE EST avec un **indice de satisfaction à 83** (à partir de 75%, le degré de satisfaction est jugé « bon »)
- Une image d'entreprise marquée très positivement sur la modernité, la proximité et l'environnement
- SICAE EST est avant tout **une entreprise de confiance**
- Une qualité de service la plus souvent jugée stable (65%) ou en amélioration (33%)
- De hauts niveaux de satisfaction globaux sur la majorité des thèmes

### Image perçue de SICAE EST



### NOS POINTS FORTS

- Qualité de l'accueil en agence et au téléphone
- Régularité de la distribution d'électricité
- Qualité et fluidité de la gestion
- Compétences lors des interventions techniques

### NOS POINTS À AMÉLIORER

- Renforcer l'information en cas de coupure
- Maintenir l'intérêt de la lettre d'information
- Intensifier les efforts de notoriété et d'enrichissement du site internet

### FOCUS SUR LA LETTRE D'INFORMATION

- À la question : Environ 2 fois par an, SICAE EST adresse une lettre d'info jointe à votre facture, la lisez-vous ?**
- Un taux de lecture très important (95% la lisent dont 64% systématiquement)
  - Une qualité de lecture très élevée (66% la lisent entièrement)
  - Un bon niveau d'intérêt avec 93% des personnes trouvant le contenu intéressant

N'hésitez pas à nous faire parvenir par mail ou par courrier des sujets sur lesquels vous souhaiteriez être informé.

Retrouvez le détail de vos réponses sur notre site internet : [www.sicae-est.com](http://www.sicae-est.com)



# Votre facture d'électricité change

A partir du 2<sup>e</sup> semestre 2015, votre facture d'électricité va évoluer. Les points principaux vous sont présentés ci-dessous. Retrouvez également votre facture sur votre espace client personnalisé. Notre accueil clientèle se trouve à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

**SICAE EST**  
AU COEUR DE VOTRE ÉNERGIE

Accueil Vesoul : Tél. 03 84 96 81 00 / Fax 03 84 96 81 22  
Accueil Jussey : Tél. 03 84 96 81 30 / Fax 03 84 68 06 37  
Accueil Ray sur Saône : Tél. 03 84 96 81 40 / Fax 03 84 78 43 44

Dépannage 24h/24h 7j/7 : 03-84-96-81-10  
Titulaire du contrat : Réf. client : 04

Lieu de consommation : Réf. PDI : 2080126951

**FACTURE DECOMPTE N° 115080003 DU 03/08/2015**  
établie par application des tarifs réglementés de vente de l'électricité en vigueur

**Présentation simplifiée de votre facture**

Abonnement	17,30 €
Consommation	1 212 kWh / 110,17 €
Taxes et Contributions	38,58 €
TVA payée sur les débits	30,21 €
<b>Net à prélever</b>	<b>164,55 € TTC</b>

Prochaine relève de votre compteur aux alentours du 04/01/2016  
Prochaine facture sur index relevé ou estimé vers le 15/11/2015

**MOYENS PAYER AUX TARIFES**  
IBAN : FR76111  
BIC : AGRIF  
RUM : EST-43616-1

**MOYENS PAYER AUX TARIFES**  
Ce montant sera prélevé sur le compte bancaire  
11000-00300-2130137-00 CRCA CHAMPAGNE BOURGOGNE à la date du 15/11/2015

**MOYENS PAYER AUX TARIFES**  
Pour la prochaine période de facturation, votre facture sera prélevée en deux fois :

Date	Montant
15/11/2015	82,28 €
15/12/2015	82,27 €

**SICAE EST**  
9, Avenue du Lac - 70003 VESOUL Cedex  
Tél. 03 84 96 81 00 - Fax 03 84 96 81 22

Entreprise Locale de Distribution d'Énergie Électrique  
Société Concessionnaire d'Intérêt Collectif Agréée au régime simplifié

REGISTRÉE : 817650027 - AN : 2014 - SIRET : 81765002700010  
SICAE EST - 9, Avenue du Lac - 70003 VESOUL Cedex  
Tél. 03 84 96 81 00 - Fax 03 84 96 81 22

RECLAMATION : Vous pouvez adresser votre réclamation par courrier au siège social : 9 Avenue du Lac, BP 70159, 70003 VESOUL CEDEX.

Document à conserver 5 ans

DEPANNAGE - URGENCES 24H/24 : 03 84 96 81 10

N° de dépannage

N° à rappeler lors de toute correspondance

Numéro et date de facture

Historique des consommations

Dates de la prochaine relève et de la prochaine facturation

Net à payer ou à prélever (mensualisation)

Date du prélèvement

Echéancier (mensualisation)

Prélèvements supplémentaires en cas de régularisation (mensualisations)

Horaires de vos agences et de votre contact clientèle

Indique si index sur relève ou sur estimation

Option et Puissance Souscrite

Prix unitaire du kWh

Période de consommation

Taxes diverses

Montant TTC de la facture

Récapitulatif sur les 12 derniers mois de vos factures d'électricité

Numéro Compteur	Cadran	Anclan Index	Nouvel Index	Consom.	Type Compteur	Date estimée	Correction
A 478290	Base	23877	25089	1 212	Mécanique BT	03/08/2015	0

**Facture N° 115080003 du 03 AOÛT 2015**  
Contrat : Domestique Intégré Base (6 kVA)

Unité	Quantité	PU HT ou Taux	Montant HT	Taux de TVA
<b>ABONNEMENT ET CONSOMMATION</b>				
Abonnement Domestique Base	(68,64 €/an) du 01/08/2015 au 31/10/2015	Jours	92	17,30 €
kWh Domestique Base	du 01/05/2015 au 03/08/2015	kWh	1 212	110,17 €
<b>TAXES ET CONTRIBUTIONS</b>			<b>TOTAL</b>	
Charges Service Public Électricité (1)	du 01/05/2015 au 03/08/2015	kWh	1 212	23,63 €
Contribution Tarifaire d'Acheminement (2)	du 01/08/2015 au 31/10/2015	Euros	12,43	3,36 €
Taxe Communale sur Cons. Finale Elect. Autre que professionnels (3)	du 01/05/2015 au 03/08/2015	kWh	1 212	7,73 €
Taxe Départementale perçue au profit du Département (TDCFE) (3)	du 01/05/2015 au 03/08/2015	kWh	1 212	3,86 €
<b>BASES TVA</b>			<b>TOTAL général Hors Taxes</b>	
TOTAL H.T.	TAUX T.V.A.	MONTANT T.V.A.	166,05 €	
20,86 €	5,50%	1,13 €	TOTAL T.V.A. payée sur les débits	
145,39 €	20,00%	29,08 €	TOTAL T.T.C.	
			196,26 €	

**Cumul des 12 derniers mois facturés**

Abonnement	85,46 € HT
Consommation	884,75 € HT
Taxes et Contributions	228,89 € HT
Autres opérations	0,90 € HT
TVA	187,00 €
<b>Total des factures</b>	<b>1 199,08 € TTC</b>

(1) Contribution aux Charges de Service Public de l'Électricité (CSPE) : contribution perçue au profit du Fonds du Service Public de l'Électricité  
(2) Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA) : Contribution instituée par la loi n° 2004-803 du 9 août 2004 au profit de la Caisse Nationale des Industries Électriques et Gazières (CNIEG). L'assiette de cette contribution est constituée de la part fixe du tarif d'utilisation des réseaux de transport et de distribution de l'électricité (TURPE)  
(3) Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité (TCFE) : taxe perçue conformément à l'article 23 de la loi 2010-1688 du 7 décembre 2010 et reversée aux Collectivités (Département, Commune, Communauté)