

# la lettre d'info

## Particuliers

LETTRE D'INFORMATION DE LA SICAE DE LA SOMME ET DU CAMBRAIS

## L'énergie est notre avenir. économisons-la !

### LES MODES DE PAIEMENT

**Faites comme plus de 30 % de nos clients...  
Optez pour la tranquillité en choisissant la mensualisation !**

En effet, la mensualisation vous permet d'équilibrer votre budget et de vous simplifier la vie car elle permet de répartir votre facture d'énergie de manière équilibrée.

Un autre mode de paiement, le TIP (*Titre Interbancaire de Paiement*) vous est proposé et 22 % de nos clients ont opté pour celui-ci qui associe simplicité et fiabilité.

### RÉPARTITION DES MODES DE PAIEMENT

	PRÉLÈVEMENT	MENSUALISATION	TIP	CHÈQUE / ESPÈCE
<b>TOTAL</b>	19 %	31 %	22 %	28 %

### ENQUÊTE SATISFACTION

Comme les années précédentes nous avons mandaté une société spécialisée afin qu'elle réalise une enquête de satisfaction auprès de nos clients domestiques.

#### ENQUÊTE PARTICULIERS

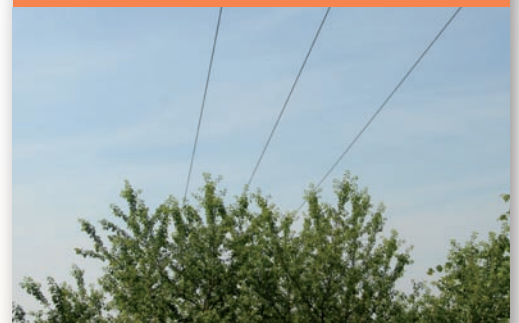
##### Principales conclusions

- Globalement, un **HAUT NIVEAU DE SATISFACTION** à l'égard de la **SICAE** de la Somme (l'indice de satisfaction moyen est égal à 79 (83 en 2008))
- Une image d'entreprise toujours marquée très positivement sur la modernité, la proximité, l'environnement et l'avenir (Environ 92 % de clients d'accord selon les critères)
- Une qualité de service le plus souvent jugée stable (61 %) ou en amélioration (37 %) depuis 1 an
- De hauts niveaux de satisfaction globaux sur la majorité des thèmes.

#### TROIS THÈMES RESSORTENT EN AXE DE PROGRÈS :

- **QUALITÉ DES ESTIMATIONS** : Un service est en cours de test et devrait pouvoir vous être proposé très prochainement afin de nous envoyer vos index par SMS. Vous pouvez toutefois nous communiquer vos index via le site internet.
- **COMPRÉHENSION DE LA FACTURE** : La **SICAE** se doit de faire figurer toutes les informations présentes sur la facture afin qu'elle soit conforme à la réglementation en vigueur (*arrêté du 2 juillet 2007*).
- **INFORMATION SUR LES TARIFS** : Vous trouverez dans cette lettre d'information une présentation des tarifs réglementés de vente proposés par la **SICAE**.

### ÉLAGAGE

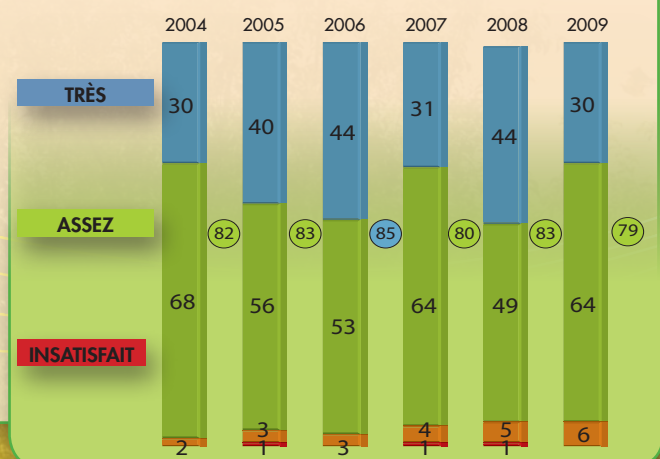


Il arrive très fréquemment qu'une perturbation de la fourniture d'électricité se produise car la végétation entre en contact avec une ligne électrique en conducteur nu.

Pour préserver la qualité de l'électricité il est donc nécessaire de respecter les distances de sécurité. En effet, la réglementation prévoit l'élagage ou l'abattage de tout arbre dont la distance avec les lignes électriques moyenne et basse tension est inférieure à 2 m.

Il est de la responsabilité de chaque propriétaire de réaliser ces élagages, en particulier quand les ouvrages sont sur le domaine public, et nous nous tenons à votre disposition avant toute action afin de vous conseiller dans la réalisation de ces travaux.

### ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION



## TARIFS ET PUISSANCE SOUSCRITE

**Pour bénéficier du tarif le mieux adapté à vos besoins, il faut estimer le plus justement possible la puissance électrique nécessaire au bon fonctionnement de vos appareils puis choisir l'option tarifaire qui vous correspond le mieux.**

### LA PUISSANCE

Si cette puissance est trop haute, le montant de l'abonnement qui vous sera facturé sera plus élevé, si la puissance est trop basse, votre disjoncteur déclenchera et coupera l'électricité de votre installation.

Pour bien estimer la puissance qui vous est nécessaire, il faut donc prendre en considération la puissance de chaque appareil et le nombre d'appareils que vous souhaitez faire fonctionner en même temps.

Voici quelques repères :

Eclairage et appareils électroménagers courants (Télévision, réfrigérateur, aspirateur,...)	3 KVA
Eclairage et appareils électroménagers courants et 2 appareils importants utilisés en même temps (four électrique, lave-linge, lave vaisselle,...)	6 KVA
Eclairage et appareils électroménagers courants et plus de 2 appareils importants utilisés en même temps (four électrique, lave-linge, lave vaisselle, sèche linge,...)	9 KVA
Chauffe eau électrique seul (puissance à ajouter à vos autres appareils)	+ 3 KVA

Ces valeurs sont données à titre indicatif et peuvent varier en fonction des caractéristiques de votre logement, des conditions d'utilisation,...

### L'OPTION TARIFAIRE

Vous pouvez opter pour l'option tarifaire qui vous convient le mieux, en fonction de votre logement, de vos équipements et de votre rythme de vie.

**Chaque option tarifaire est composée de :**

- L'abonnement (qui correspond à la puissance qui vous est nécessaire). Cet abonnement reflète les investissements de production, transport et distribution nécessaires pour mettre à disposition la puissance et l'option tarifaire choisie.
- L'énergie exprimée en kWh qui correspond à l'unité de mesure de vos consommations.

## MOUVEMENT TARIFAIRE DU 15 AOÛT 2010

Les pouvoirs publics ont fixé les modalités de l'évolution des tarifs de l'électricité prévoyant une revalorisation moyenne pour l'ensemble des tarifs de 3,4 %.

### L'ÉVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE SE CARACTÉRISE DE LA MANIÈRE SUIVANTE :

- Pour les clients résidentiels au tarif Bleu, l'impact sur la facture sera de 3 % en moyenne.
- Pour les clients non-résidentiels au tarif Bleu (professionnels, PME et certains sites de collectivités), la facture évoluera en moyenne de 4 %.
- Pour les clients au tarif Jaune, l'évolution moyenne sera de 4,5 %
- Pour les clients au tarif Vert, l'impact sur la facture sera de 5,5 % en moyenne

À l'issue de ce mouvement, les tarifs administrés français restent parmi les plus bas d'Europe : ils sont en effet inférieurs de 25 % à 35 % à la moyenne européenne.

### LES DIFFÉRENTES OPTIONS TARIFAIRES

#### L'OPTION « BASE »

Le montant de l'abonnement est minimum et le prix du kWh est le même tous les jours et à toutes les heures de la journée.

#### L'OPTION « HEURES CREUSES »

L'abonnement est plus cher que pour l'option « Base », mais vous bénéficiez de 8 heures par jour d'énergie (kWh) à prix réduit.

#### L'OPTION « TEMPO »

Comme pour l'option « Heures Creuses », le prix du kWh est réduit 8 heures par jour. De plus, ce prix varie également en fonction des périodes de l'année selon un calendrier composé de :

- 300 jours bleus (à un prix intéressant),
- 43 jours blancs (à un prix proche du kWh « Heures Creuses »)
- 22 jours rouges (où le prix du kWh est plus élevé).

Vous pouvez les contacter pour tout renseignement d'ordre technique :

#### Accueil de Péronne : Christophe JOUGLET

18, place du jeu de Paume

80200 PERONNE

Tél. : 03.22.84.11.90 - Fax : 03.22.84.80.84

#### Accueil de Roisel : Christophe DUFOUR

11, rue de la République - B.P. 40058 - ROISEL

80208 PERONNE CEDEX

Tél. : 03.22.86.45.45 - Fax : 03.22.86.45.46

#### Accueil de Rosières : Michaël HENON

24, rue Jean Jaurès

80170 ROSIÈRES-EN SANTERRE

Tél. : 03.22.88.47.88 - Fax : 03.22.88.15.99

#### Accueil de Montdidier : Michaël HENON

Zone industrielle de "la Roseraie"

80500 MONTDIDIER

Tél. : 03.22.98.34.34 - Fax : 03.22.78.93.26

#### Accueil de Roye : Michaël HENON

14, rue St Pierre - 80700 ROYE

Tél. : 03.22.87.11.13 - Fax : 03.22.87.68.87

#### Accueil de Cambrai : Christophe JOUGLET

1 bis, rue d'En bas - 59161 ESCAUDOEUVRES

Tél. : 03.27.74.96.24 - Fax : 03.27.74.73.10

Vous pouvez les contacter pour toutes questions relatives à votre tarif, votre contrat, la fourniture d'énergie ou l'optimisation tarifaire :

**Nadège NOE et Thierry CAZY**

03.22.88.47.84