

# Flash!

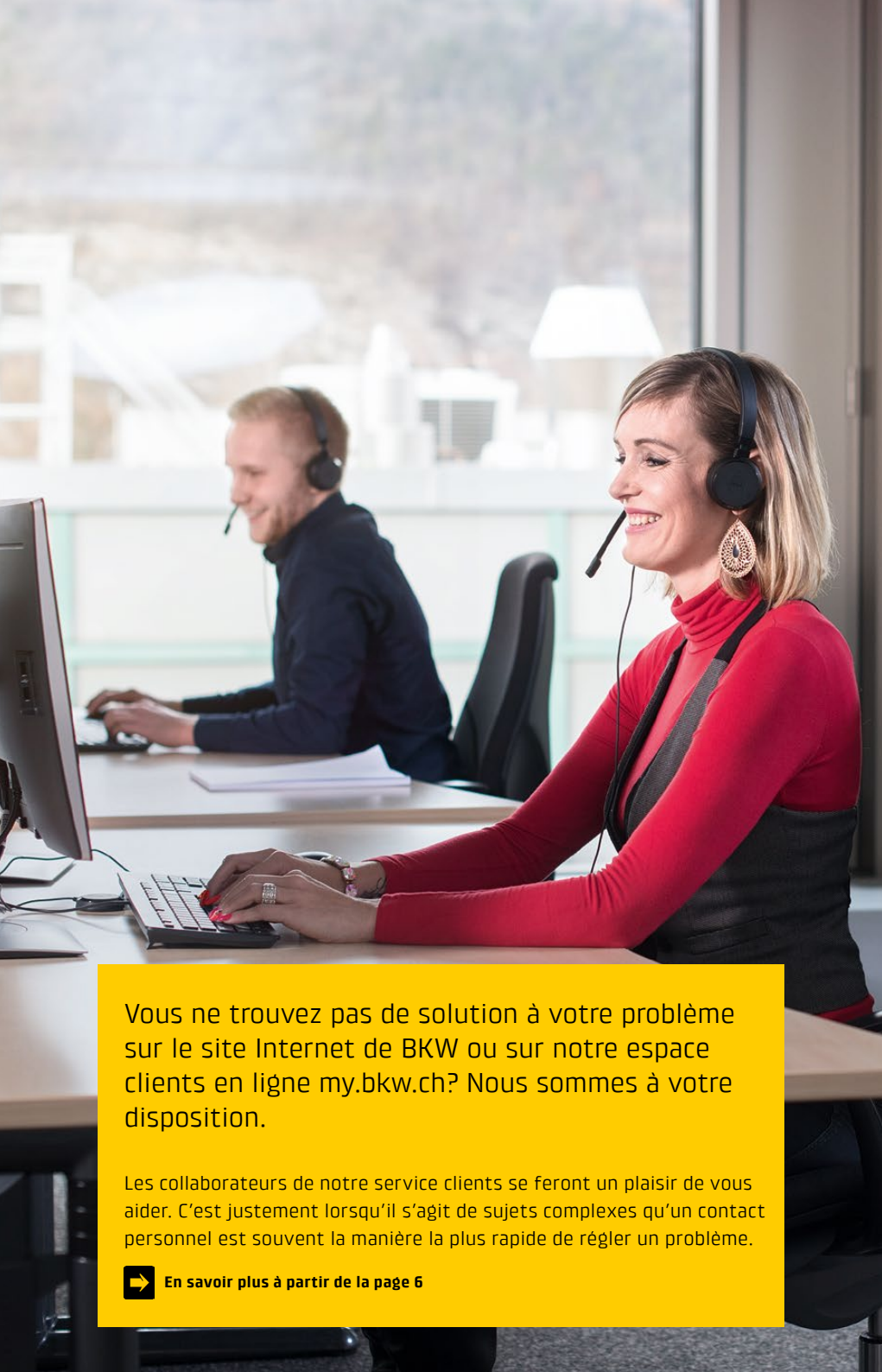
Automne 2018



Signalez-nous votre  
déménagement – rapidement  
et facilement

A young man with a beard and a young woman are smiling and packing cardboard boxes. The man is wearing a white sweater and the woman is wearing a red sweater. They are in a room with a white chair and a broom in the background.

Offre spéciale:  
réveil lumineux!



Vous ne trouvez pas de solution à votre problème sur le site Internet de BKW ou sur notre espace clients en ligne [my.bkw.ch](https://my.bkw.ch)? Nous sommes à votre disposition.

Les collaborateurs de notre service clients se feront un plaisir de vous aider. C'est justement lorsqu'il s'agit de sujets complexes qu'un contact personnel est souvent la manière la plus rapide de régler un problème.



**En savoir plus à partir de la page 6**

## Chère cliente, cher client,

Cette édition est aussi l'occasion pour nous de vous donner des informations passionnantes sur le thème de l'énergie. Elargissez vos connaissances grâce à des informations utiles sur le réseau électrique, le négoce d'électricité ainsi que les subventions destinées à augmenter l'efficacité énergétique dans les bâtiments.

Nous avons également accordé une attention particulière au thème du déménagement. Notre service clients reçoit souvent des questions à ce sujet: qui doit signaler le déménagement et comment faut-il procéder? Nous vous donnons un aperçu de la procédure de déménagement et vous précisons où trouver des informations utiles à ce sujet. Nous espérons ainsi vous apporter plus de clarté sur les formalités et les démarches à effectuer en cas de déménagement.

Comme d'habitude, vous trouverez toutes les informations relatives à votre consommation énergétique et vos factures sur [my.bkw.ch](http://my.bkw.ch) – notre service clients en ligne. Vous n'avez pas encore de compte? Pas de problème. L'inscription est simple et rapide. Vous pouvez également profiter d'une offre spéciale attractive. Venez donc faire un tour et laissez-vous surprendre.

Profitez des beaux jours à l'extérieur dans la nature et faites le plein d'énergie et d'idées.

Salutations estivales  
et sportives,



Daniel Blumenthal  
Chef Marketing  
& Channeling



# Ne pas oublier de signaler son déménagement!

Vous est-il déjà arrivé d'oublier de signaler un déménagement à votre fournisseur d'énergie ou de penser que l'agence immobilière allait s'en charger?

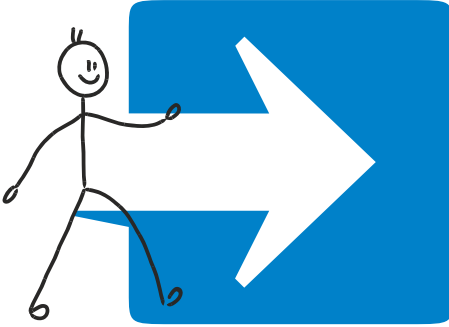
Nos clientes et clients ne sont pas toujours au clair sur cette question. La réponse est la suivante: il vous appartient de signaler votre déménagement en temps utile, tant à votre ancien fournisseur d'énergie qu'au nouveau.

Pourquoi? Dès que vous recevez la clé de votre nouveau logement et y pénétrez pour la toute première fois, vous consommez de l'électricité: vous allumez la lumière ou branchez le réfrigérateur. Ce prélèvement effectif d'électricité marque le début du rapport contractuel avec votre fournisseur d'énergie, aucun contrat signé n'étant nécessaire. Nous vous adressons directement votre facture d'électricité. Et pour que nous puissions correctement facturer le prélèvement d'électricité, nous avons besoin que vous nous fournissiez quelques renseignements. Cela peut sembler un peu compliqué, voire fastidieux, mais ce n'est pas le cas. Nous vous simplifions les choses: vous n'avez nul besoin de téléphoner ou de vous

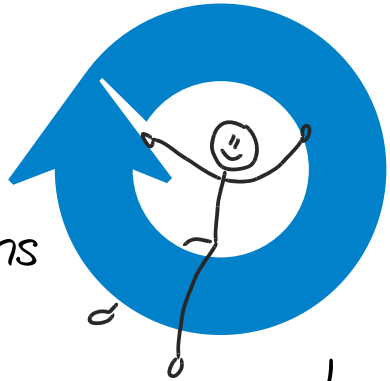
déplacer durant les heures de bureau, ni même de rédiger un e-mail. Il vous suffit de signaler votre déménagement en ligne. Sur notre site Internet [www.bkw.ch](http://www.bkw.ch), nous avons tout préparé pour vous. Vous complétez et envoyez le formulaire en quelques clics: voilà une première chose que vous pouvez rayer de votre check-list.



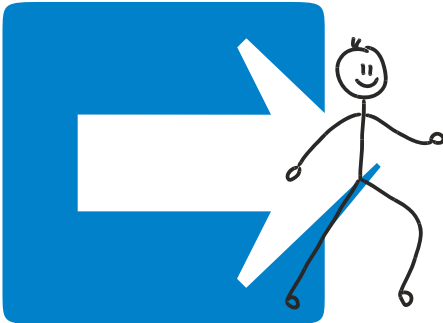
**Nous vous proposons aussi une check-list déménagement; rendez-vous sur [www.bkw.ch/demenagement](http://www.bkw.ch/demenagement)**



Emménagement  
dans la zone de  
desserte



Déménagement  
dans  
la zone de desserte



Déménagement  
en dehors  
de la zone de  
desserte

# my.bkw.ch: des services clairs et des offres spéciales

Inscrivez-vous sur notre espace clients en ligne et offrez-vous le réveil lumineux Beurer pour seulement 79,90 CHF (dans la limite des stocks disponibles).

Le réveil lumineux WL 75 de Beurer favorise l'endormissement et le réveil quotidiens grâce à la simulation colorée du lever et du coucher du soleil et à des mélodies associées.

**Le réveil lumineux se caractérise entre autres par les fonctions suivantes:**

- Berceuses apaisantes
- Minuteur
- Réveil facilité grâce à la simulation d'un lever du soleil et des mélodies stimulantes, y compris la radio
- Simulation colorée du lever et du coucher du soleil
- Intensité lumineuse réglable
- Lumière d'ambiance avec fonction changement de couleur et fixation de couleur individuelle (256 coloris)

- Choix entre radio, sonnerie, 6 mélodies de réveil et 4 berceuses
- Programmation de deux réveils
- Fonction sommeil 1-30 min (snooze)



# Bon à savoir

On parle beaucoup d'énergie, mais qu'en savons-nous vraiment? Dans chaque édition de Flash!, nous vous donnons un aperçu d'un monde passionnant.

Les bâtiments engendrent 45% de la



en Suisse. La majeure partie des bâtiments suisses sont anciens, le potentiel d'économie d'énergie est donc élevé. Le monde politique en est également conscient et propose donc d'importantes subventions.

La responsabilité des mesures de promotion incombe aux cantons. Lors d'une rénovation énergétique, il vaut donc la peine de vérifier les différentes subventions proposées.



**Vous trouverez une bonne  
vue d'ensemble sur  
[www.leprogrammebatiments.ch](http://www.leprogrammebatiments.ch)**

Pour que le réseau électrique ne soit pas déséquilibré, il faut toujours



que nous en consommons. La Société nationale pour l'exploitation du réseau, Swissgrid, a pour mission d'équilibrer les fluctuations du réseau, p. ex. en cas d'orages ou de pannes de centrales. Pour ce faire, des entreprises peuvent mettre à disposition leurs installations flexibles. En cas de panne dans une centrale, elles doivent réduire leur consommation d'électricité ou à l'inverse, l'augmenter pour une courte durée quand une trop grande quantité d'électricité est produite du fait du fort ensoleillement. En contrepartie, elles reçoivent une

rémunération financée par la taxe pour les services-système acquittée par chaque client du secteur de l'électricité suisse.

Quiconque achète plus de 100 000 kWh de courant par an en Suisse peut pourvoir à ses



## besoins en énergie

sur le marché. Cela correspond à peu près aux besoins d'un établissement de production de taille moyenne. Le courant est négocié à la Bourse de l'électricité. Les prix peuvent varier fortement et dépendent de nombreux facteurs, tels que le prix du charbon ou les certificats d'émission. Aujourd'hui, le courant sur le marché est deux fois plus cher qu'au printemps 2016.

# «Bonjour M<sup>me</sup> Dupont, que puis-je faire pour vous?»

Voici l'accueil chaleureux que vous recevez quand vous appelez notre service clients. Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question sur le site Internet de BKW ou sur l'espace clients en ligne my.bkw.ch, nos conseillers expérimentés se feront un plaisir de vous aider.

Avec notre service clients, vous trouverez toujours un interlocuteur compétent qui prendra le temps de comprendre votre situation et de trouver une solution appropriée à votre problème. Lorsqu'il s'agit de sujets complexes, un contact personnel est souvent la manière la plus rapide de régler un problème.

## **Voici comment cela fonctionne**

Lors de votre appel, munissez-vous de votre numéro client afin que notre conseiller puisse aussitôt vous identifier et dispose de toutes les informations importantes, notamment:

- Les paiements en souffrance et vos dernières factures
- Votre prélèvement d'électricité au cours des dernières années
- Votre produit d'électricité

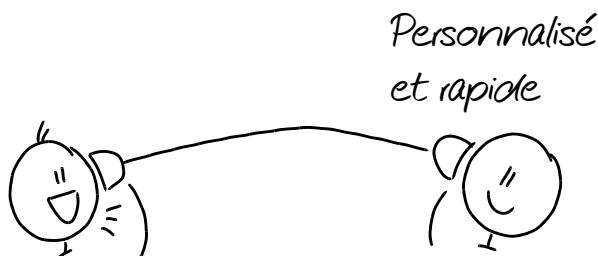
Grâce à ces informations, votre conseiller peut rapidement évaluer la situation et vous proposer directement une solution dans 80% des cas.

Si des clarifications supplémentaires sont nécessaires, vous serez recontacté dans les plus brefs délais avec une proposition de solution.

## Découvrez des contacts de qualité

Vous proposer un service clients de qualité, voilà notre priorité absolue. Nos conseillers clients effectuent régulièrement des formations pour être à même de comprendre rapidement vos besoins et de vous proposer des solutions adaptées. Notre service clients a reçu la certification externe PIDAS et fait partie des trois meilleurs services clients suisses selon le classement Hipercom de Swiss Contact Index.





### Quand un contact personnel est-il utile?

- Vous avez déjà signalé votre déménagement, mais la date vient de changer.
- Vous pensez qu'il y a un problème avec votre compte. Notre conseiller peut alors demander à un spécialiste de réaliser un contrôle sur place.
- Vous souhaitez des conseils personnalisés pour vous aider à choisir le produit idéal.

La liste ne s'arrête évidemment pas là. Le plus important pour nous est que nous puissions trouver rapidement une solution à toutes vos questions et vous proposer un service clients irréprochable.

### Témoignages de clients

*«J'ai déjà appelé deux fois le service clients, et les collaborateurs ont toujours été très sympathiques. C'est la meilleure hotline que je connaisse!»*

*«Mon problème a pu être résolu en très peu de temps, à ma plus grande satisfaction.»*

*«J'ai eu affaire à un collaborateur extrêmement gentil, compétent, qui m'a parfaitement expliqué les choses. Je le remercie.»*

### Notre espace clients en ligne 24 h/24 et 7 j/7

Pour les questions administratives classiques, [my.bkw.ch](http://my.bkw.ch) est disponible en permanence et propose de nombreux services, ainsi que des offres spéciales régulières.



**Vous trouverez également de nombreuses réponses aux questions les plus fréquentes sur notre site Internet à l'adresse [bkw.ch/faq](http://bkw.ch/faq)**

# Modification des conditions générales

Les conditions générales pour le raccordement et l'utilisation du réseau, ainsi que pour la fourniture d'énergie électrique vont être légèrement modifiées. Les délais de signalement sont également raccourcis en cas de déménagement.

## Les modifications concrètes sont:

- Le délai de résiliation en cas de déménagement en dehors de notre zone de desserte est désormais fixé à 10 jours.
- Tout retard de paiement entraînera des frais supplémentaires, qui seront facturés sous forme de frais de rappel et frais de recouvrement. Aucuns frais ne seront cependant facturés si le paiement intervient dans les 30 jours. En cas de relance, des frais correspondants seront facturés. Ceux-ci s'élèvent à 10 CHF pour les clients privés, 30 CHF pour les PME et 50 CHF pour les grands clients. En cas de non-respect des délais de rappel, les frais de recouvrement qui s'ensuivent seront intégralement facturés.
- La capacité de raccordement et le profil de prélèvement sont désormais les éléments déterminants pour l'attribution du produit.



**Les conditions générales actuelles peuvent être consultées à tout moment sous forme électronique sur [www.bkw.ch/cg](http://www.bkw.ch/cg)**

## Notre structure tarifaire se simplifie

Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, nos tarifs seront calculés en fonction des éléments suivants: prélèvement inférieur ou supérieur à 20 000 kWh par an, plus de 50% pendant le haut tarif (7h-21h) ou pendant le bas tarif (21h-7h), puissance de raccordement inférieure ou supérieure à 30 kVA. En outre, nous avons mis en place un prix de base pour le tarif énergétique permettant de couvrir une partie des frais fixes calculés indépendamment du prélèvement d'électricité. Tous nos clients bénéficient du tarif le plus avantageux.

Ces nouveaux tarifs n'auront aucune incidence sur nos trois produits d'électricité – Energy Blue (produit standard), Energy Green (courant vert certifié) et Energy Grey (majoritairement nucléaire).

**Les informations tarifaires détaillées seront disponibles fin août sur [www.bkw.ch/info](http://www.bkw.ch/info)**

# Notre mix énergétique 2017

En 2017, l'électricité fournie par BKW était issue à presque 70% de sources d'énergie renouvelables. L'ensemble du mix énergétique était en outre presque neutre en CO<sub>2</sub> et majoritairement produit en Suisse.

Le marquage de l'électricité reflète le mix énergétique moyen que nous avons fourni à tous nos clients finaux. Selon le produit d'électricité choisi, votre mix personnel s'écarte de la moyenne.

*Presque neutre en CO<sub>2</sub>*

## Marquage de l'électricité

**Votre fournisseur d'électricité:** BKW Energie SA  
**Contact:** www.bkw.ch, 0844 121 113  
**Année d'approvisionnement:** 2017

### L'ensemble de l'électricité fournie à nos clients provient de:

En %	Total	En Suisse
<b>Energies renouvelables</b>	<b>68.99%</b>	<b>61.64%</b>
Force hydraulique	61.40%	54.05%
Autres énergies renouvelables	2.39%	2.39%
Energie solaire	1.42%	1.42%
Energie éolienne	0.48%	0.48%
Biomasse	0.49%	0.49%
Géothermie	0.00%	0.00%
Courant subventionné <sup>1</sup>	5.20%	5.20%
<b>Energies non renouvelables</b>	<b>31.01%</b>	<b>31.01%</b>
Energie nucléaire	31.01%	31.01%
Sources d'énergie fossile	0.00%	0.00%
<b>Déchets</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>
<b>Agents énergétiques non vérifiables</b>	<b>0.00%</b>	
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>	<b>92.65%</b>

<sup>1</sup> Courant subventionné: 44.3% force hydraulique, 18.2% énergie solaire, 2.7% énergie éolienne, 34.8% biomasse et déchets issus de la biomasse, 0% géothermie. Il s'agit d'électricité subventionnée par la rétribution à prix coûtant pour l'injection de courant (RPC). Le supplément RPC est prélevé en Suisse depuis 2009 et sert à subventionner la production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables.

