

Grille d'évaluation des modèles proposés

L'objectif du groupe de travail « simplification de la facture » est d'identifier les bonnes pratiques liées à la facture énergétique, afin de rendre celle-ci accessible et compréhensible par le plus grand nombre. Pour y parvenir, le groupe a réalisé trois modèles de factures qu'il souhaite à présent tester et évaluer afin d'apporter les améliorations encore nécessaires.

Nous vous remercions chaleureusement pour le temps consacré à la lecture des factures et au remplissage de cette grille.

Vous êtes :

- 0 Un particulier
 0 Un travailleur social
 0 Un fournisseur d'énergie
 0 Autre :

Facture(s) testée(s) :

- 0 Modèle A
 0 Modèle B
 0 Modèle C
 0 Une facture réelle

A. Lisibilité et compréhension du modèle de facture

Afin d'évaluer les différentes parties de la facture, merci de bien vouloir compléter ce tableau en indiquant le signe qui correspond le mieux à votre avis.

- - : pas du tout d'accord
 - : plutôt pas d'accord
 + : plutôt d'accord
 ++ : tout à fait d'accord

Rubriques de la facture	Cette rubrique est utile et nécessaire dans une facture annuelle				Cette rubrique est compréhensible.			
	--	-	+	++	--	-	+	++
Informations sur votre contrat								
Informations sur votre facture								
Informations sur votre consommation								
En cas de questions, difficultés de paiement ou de plainte								
Détail des coûts								
Détail des paiements								
Informations utiles pour la comparaison								
Historique de votre consommation								
Nos sources d'énergie								
Bulletin de virement								

Evaluation globale	--	-	+	++
Le modèle de facture m'apporte les informations dont j'ai besoin				
Le modèle de facture est compréhensible				

Qu'avez-vous apprécié dans ce modèle de facture ?

.....

Comment pourrions-nous améliorer ce modèle de facture ? (Informations manquantes, excessives, trop ou pas assez détaillées, informations à réserver pour les rappels et mises en demeure, explicatif supplémentaire, etc.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

B. Mise en pratique de l'utilisation de la facture :

Dans la facture modèle, pourriez-vous retrouver les éléments suivants :

Que dois-je payer ?	
Qu'ai-je consommé ?	
Quel est le prix de l'électricité par kwh ?	
Les index ont-ils été relevés ?	
S'agit-il d'une facture d'acompte ou d'une facture annuelle ?	
La consommation a-t-elle diminué par rapport à l'année précédente ?	
A qui puis-je m'adresser en cas de difficulté financière ?	
Le tarif social a-t-il été appliqué ?	
La facture du 11 mai 2015 a-t-elle été payée à temps ?	

Si vous avez testé plusieurs factures, quel est votre modèle de préférence ? Pour quelles raisons ?

.....

.....

.....

Autres suggestions ou commentaires

.....

.....

Merci pour votre participation !