

LETTRE D'INFORMATIONS



Les résultats de l'enquête de satisfaction

En septembre 2021, une enquête de satisfaction a été envoyée à **5 000 clients**. Nous avons reçu plus de 750 réponses au questionnaire et nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous répondre. L'analyse de vos retours nous a permis de constater des évolutions très intéressantes sur de nombreux sujets. **Soucieux d'améliorer votre niveau de satisfaction, toutes vos réponses sont prises en compte. Voici les notions importantes qui se dégagent de cette enquête.**



Infos pratiques - contactez nous



contact.vesoul@sicae-est.com
www.sicae-est.com
 pour retrouver nos actualités



03 84 96 81 00
 ouvert du lundi au vendredi
 de 8 h à 12 h et de 14 h à 17 h



Accueil de Vesoul :
 du lundi au vendredi, de
 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h



Le déploiement pilote des compteurs communicants

Lors du dernier trimestre 2021, le **déploiement pilote des compteurs communicants a débuté** sur 5 communes. Ce sont les habitants de **Fayl-Billot, Fouvent-Saint-Andoche, Larret, Courtesoult-et-Gatey, Roche-et-Raucourt, Volon**, qui ont pu être équipés d'un compteur communicant. Cette première étape a permis à SICAE EST de tester ses process et méthodes de déploiement.

1 050

compteurs Linky™ ont été posés sur le réseau de SICAE EST (déc. 2021)



60 % des utilisateurs ayant désormais un compteur communicant* sont satisfaits des informations qu'ils ont reçues en amont

(ces informations ont été diffusées à chaque commune, et à tous les habitants, de manière systématique, en amont de la pose).

Avant la pose du compteur communicant, vous étiez

84%

à connaître le compteur Linky™ (au moins le terme)



Après la pose du compteur Linky™ et les explications des techniciens, vous êtes

46%

à le percevoir de manière positive.

vous êtes 48% à rester neutre

À savoir :



Si votre compteur actuel doit être remplacé, quelle qu'en soit la raison, **il sera obligatoirement remplacé par un compteur Linky™**, les anciens compteurs n'étant plus fabriqués.

*Enquête en ligne menée par SICAE EST sur 370 personnes - 56 répondants

Informations diverses

Une relation connectée



C'est le nombre de comptes sur **l'agence en ligne** qui ont été créés depuis mars 2021.

● Créez dès maintenant votre espace client sur www.sicae-est.com pour pouvoir accéder facilement aux informations de votre contrat, à vos factures, et au paiement en ligne.

Bénéficiaires du Chèque Énergie



SICAE EST est un fournisseur qui accepte **les Chèques Énergie**. Vous pouvez désormais "**pré-affecter**" votre chèque énergie, afin qu'il soit **automatiquement déduit de vos factures SICAE EST pour les prochaines années**. Pour cela, il vous suffit de cocher la case correspondante sur votre chèque et d'indiquer votre numéro client.



Info facturation :

Si vous êtes mensualisé depuis mars 2021 ou avant, sachez qu'en 2022, vos échéances mensuelles seront prélevées le 1^{er} du mois, à la place du 30. SICAE EST **vous propose également les dates du 10 ou du 15 du mois** comme date de prélèvement.