



LETTRE D'INFORMATIONS

SICAE EST vu par les utilisateurs du réseau

Tout comme en 2019, nous avons réalisé une enquête auprès de 5000 d'entre vous, toujours soucieux d'améliorer la qualité de nos services. Forts de plus de 650 retours, nous avons pu effectuer l'analyse de vos réponses mais surtout, de votre satisfaction à l'égard de SICAE EST.



Merci à tous pour votre implication et le temps que vous avez bien voulu nous consacrer pour répondre à notre enquête.

Nous tenons compte de vos réponses, de vos attentes et de vos interrogations afin d'améliorer constamment nos processus métiers.

Vous êtes prêts à recommander SICAE EST à l'un de vos proches à



Vous appréciez recevoir des informations en cas de perturbations :



Voici votre indice de satisfaction* concernant les thèmes suivants :

La rapidité pour nous joindre au téléphone **86**
Notre capacité à répondre à vos demandes **87**
La simplicité des démarches **85**
Les moyens de paiement disponibles **88**

SICAE EST facilite le quotidien de ses clients

SICAE EST priorise la qualité de distribution et de service

87 La régularité de la distribution
83 La rapidité de résolution de problèmes
90 La courtoisie des techniciens
88 L'efficacité et la qualité des conseils perçus

* L'indice de satisfaction permet de pondérer les réponses : "très satisfait" vaut 100%, "assez satisfait" 75%, "peu satisfait" 25% et enfin "pas satisfait" 0%.

Éclairons-nous de notre histoire pour construire notre avenir !

Cette année, SICAE EST fête l'anniversaire de sa création, en 1920. Un accomplissement pour notre coopérative qui dès ses débuts est parvenue à électrifier plus de 190 communes sur les départements de la Haute-Saône, de la Haute-Marne et des Vosges. **Son objectif reste inchangé depuis 100 ans : accomplir sa mission de service public.**



INFORMATIONS DIVERSES

Prenez soin du réseau électrique

Plusieurs incidents notamment dus à des accidents de la circulation ont endommagé le réseau électrique en 2019 mais aussi depuis le début d'année 2020

Afin de limiter les **perturbations** (microcoupures, interruptions de courant), restons **vigilants** aux abords du réseau de distribution électrique (supports de réseaux, postes de transformation, etc...).



Vous avez un contrat mensualisé ?

Rappel : depuis 2019, vous recevez une seule facture par an

Si votre contrat est mensualisé, vous recevez dorénavant **une seule facture** par an à la fin du cycle de mensualisation au lieu de deux. Votre compteur reste relevé deux fois par an et les prélèvements continuent à être effectués selon l'échéancier convenu. En milieu de cycle, un contrôle de la mensualité est réalisé et une **proposition d'ajustement** vous est envoyée si nécessaire.



Avance sur consommations

Cette information concerne une partie des contrats souscrits antérieurement à l'année 2001

Afin de mettre en conformité les contrats de fourniture d'électricité avec l'article 7 des Conditions Générales de Vente d'électricité aux tarifs réglementés, SICAE EST va **rembourser**, pour les contrats titulaires d'une **avance sur consommations** (caution versée à la souscription du contrat), le montant de cette avance et **facturer**, en contrepartie, une **période d'abonnement d'avance**. Cette opération figurera sur une prochaine facture. Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.



SICAE EST au coeur de la transition énergétique



La construction et l'acquisition de centrales hydroélectriques

Depuis **2004**, SICAE EST est devenue propriétaire de plusieurs installations,

situées sur des cours d'eau, utilisant la **force hydraulique** pour produire de l'énergie, qui est ensuite "réinjectée" sur le réseau électrique. Ces centrales hydroélectriques fonctionnent plusieurs mois dans l'année, et sont **situées sur le Doubs, la Saône, la Moselle ou encore la Marne.**



Chiffres clés

En 2019, les centrales SICAE EST ont produit **4 700 MWh**, ou l'équivalent de la consommation de **940 foyers** (sur la base d'une consommation annuelle moyenne de 5000 kWh).

Le saviez-vous ?

Les centrales sont respectueuses de l'environnement, notamment de la **faune** locale, en permettant aux poissons de remonter ou de descendre le courant grâce à une **passerelle à poissons.**

9, avenue du Lac - BP 70159 - 70 003 VESOUL CEDEX
Tél. 03 84 96 81 00 - contact.vesoul@sicae-est.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Siège social et accueil de Vesoul Ouvert **tous les jours** de 8h à 12h et de 13h30 à 17h
Agence de Jussey Ouverte **lundi, mardi, jeudi et vendredi** de 9h à 12h et de 13h30 à 17h
Agence de Ray-sur-Saône Ouverte le **mercredi** de 9h à 12h et de 13h30 à 17h