

LETTRE D'INFORMATIONS

En octobre 2018, SICAE EST, toujours soucieux de vous satisfaire au mieux, vous a sollicité dans le cadre d'une enquête de satisfaction. Vous avez été plus de 4 000 à nous répondre et nous vous en remercions vivement !

Découvrez les résultats ci-dessous.

SICAE EST
AU CŒUR DE VOTRE ÉNERGIE

Partie 1
Résultats de l'enquête de satisfaction 2018

■ La Haute-Saône, les Vosges et la Haute-Marne représentées



Particuliers



Professionnels

> L'échantillon sollicité était représentatif de nos clients au Tarif Bleu.

96%
d'entre vous sont satisfaits de SICAE EST

■ Les compétences de SICAE EST reconnues



est l'indice de satisfaction* des **interventions techniques** (conseils donnés, courtoisie, rapidité d'intervention).



est l'indice de satisfaction* concernant l'écoute et la **courtoisie** des interlocuteurs SICAE EST au téléphone et en agences.

■ Vous percevez SICAE EST comme une entreprise :



de confiance
95%



moderne
95%



attentive à l'environnement
93%



d'avenir
93%



proche de ses clients
92%

Quels sont les services disponibles en ligne ?

www.sicae-est.com



En vous connectant à votre espace client, vous pouvez :

Consulter votre contrat, vos factures, effectuer vos paiements de façon sécurisée...



En visitant notre site, vous pouvez :

Estimer votre consommation, trouver des conseils sur la maîtrise de l'énergie, le déménagement, mais aussi télécharger les documents relatifs à vos différentes démarches administratives.

Merci !

> Vous avez eu l'amabilité de consacrer du temps à remplir cette enquête. Ces résultats récompensent nos actions déjà menées et nous encouragent à poursuivre nos efforts d'amélioration tout en prenant en compte vos retours et remarques. En 2019, nous souhaitons continuer à vous apporter la meilleure qualité de services possible.

■ Vos attentes

Le maintien de la qualité de service



Les équipes de SICAE EST travaillent au quotidien afin de garantir votre **sécurité** mais aussi pour optimiser le réseau électrique (enfouissement des lignes, campagnes d'élagage...).

Plus d'informations lors des incidents réseaux



Nous souhaitons communiquer via les réseaux sociaux et le site Internet pour vous informer avec **réactivité** des incidents survenus.

L'énergie est notre avenir, économisons-là !



La maîtrise de l'énergie est pour vous une priorité et la transition énergétique est un enjeu majeur du XXI^{ème} siècle. SICAE EST s'inscrit pleinement dans cette démarche et s'engage dans le développement local **d'énergies renouvelables**.



L'écoute de nos clients est notre première source de progrès »

Bill Gates - Fondateur de Microsoft

*L'indice de satisfaction prend en compte toutes les réponses et non pas uniquement les « très satisfait » et « satisfait ». L'indice comprend 100 % des réponses « très satisfait » ; 75 % des réponses « assez satisfait » et 25 % des réponses « peu satisfait ».

www.sicae-est.com

Partie 2 Actualités de SICAE EST

■ Amélioration de la sécurité au quotidien ■



Dans le cadre de la gestion des incivilités, des dispositifs de vidéoprotection seront bientôt mis en place dans les points d'accueil de **Vesoul** et de **Jussey**.

Le saviez-vous ?



SICAE EST accepte le Chèque Énergie en paiement des factures d'électricité.
www.chequenergie.gouv.fr

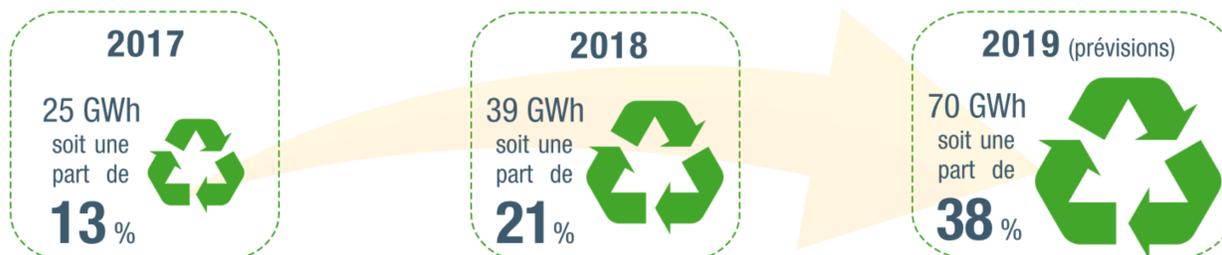
■ De l'énergie verte en Haute-Saône

Les équipes de SICAE EST travaillent actuellement sur l'adaptation du poste source situé à **Renaucourt**. En effet, un parc éolien verra prochainement le jour dans les communes de **Fouvent-Saint-Andoche** et de **La Roche-Morey**. Ce parc éolien sera raccordé au poste source pour que l'énergie produite soit transformée puis distribuée.

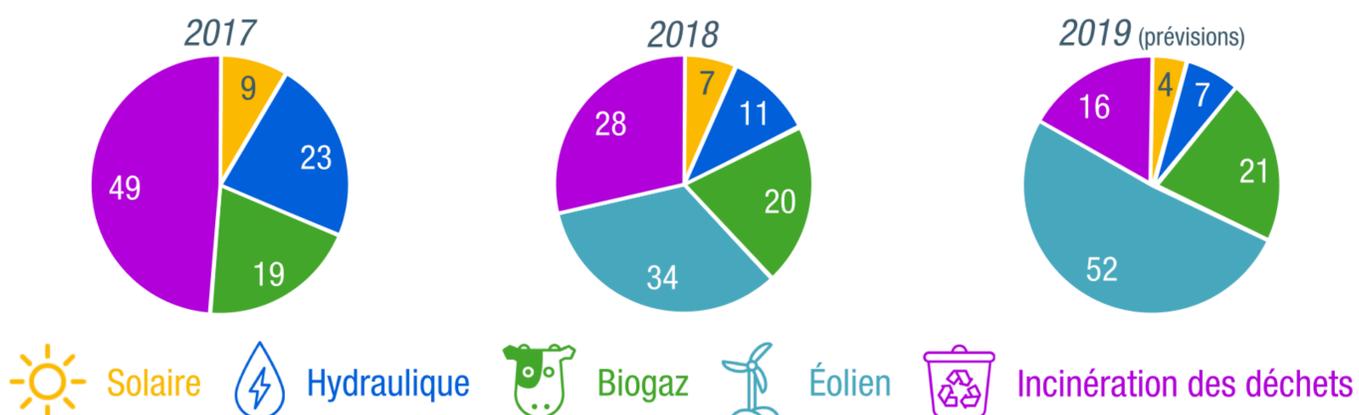


■ L'évolution des énergies renouvelables sur le réseau SICAE EST

Depuis quelques années, la part d'énergies renouvelables produites localement est en nette hausse et aujourd'hui c'est environ **38 % de l'énergie acheminée** par SICAE EST jusque dans vos foyers, collectivités et entreprises qui provient d'énergies renouvelables.



Voici les différentes filières d'énergies renouvelables qui sont acheminées sur le **réseau SICAE EST** (en %) :



Source : Données SICAE EST

Siège social et accueil de Vesoul..... Ouvert **tous les jours** de 8h à 12h et de 13h30 à 17h

Agence de Jussey..... Ouverte les **mardis, jeudis et vendredis** de 9h à 12h et de 13h30 à 17h

Agence de Ray-sur-Saône..... Ouverte les **lundis et mercredis** de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30

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-LÀ !

www.sicae-est.com