



# info

## édito

Chers clients,

Cette lettre d'information vous est familière. Elle nous permet de communiquer sur les grands dossiers qui nous occupent comme sur des sujets plus pratiques qui vous concernent directement.

### Nous souhaitons créer un canal de communication dans l'autre sens, de vous à nous.

En effet, vos avis sur nos offres, notre organisation, la qualité de nos services sont indispensables pour nous permettre de réajuster nos axes de progression dans le cadre de notre politique de «satisfaction de nos clients».

### Concrètement, nous avons mis en place deux actions.

La première consistait à inviter, lors de deux réunions d'échange, un panel de clients d'ENES et de personnes qui ne connaissaient pas du tout nos services, afin de leurs présenter nos offres et les faire réagir sur tous les aspects; contenu, prix, services associés, service après-vente...

Ces débats ont été très riches d'enseignement et nous permettront de faire évoluer très rapidement certains aspects de nos activités qui le nécessitent.

Par ailleurs, nous vous proposons de participer à une enquête ouverte à toutes et à tous, mise en place sur notre site internet [www.enes.fr](http://www.enes.fr), vous permettant d'émettre, quand vous le souhaitez, un avis sur ENES.

Nous espérons que vous serez nombreux à participer à cette opération, dont l'objectif est de nous adapter « en temps réels » afin de mieux répondre à vos attentes.

### Vos avis nous intéressent !

Le Directeur  
Sylvain DIDIERJEAN



Mairie - Rue Clémenceau - 57350 Schœneck  
Tél. 03 87 84 26 10 - Fax 03 87 88 14 90  
Email : [contact@enes.fr](mailto:contact@enes.fr)

#### HORAIRES D'OUVERTURE :

Lundi, mardi, jeudi : de 8 h 00 à 12 h 00  
et de 14 h 00 à 17 h 00

Mercredi : de 8 h 00 à 12 h 00

Vendredi : de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 15 h 00



## Votre Agence en ligne bientôt accessible !

ÉNES ouvrira prochainement une plateforme Internet « l'Agence en ligne » accessible 7j/7 et 24h/24.

Tous types de démarches seront possibles :

### • GÉRER VOS CONTRATS

- Consulter les caractéristiques de vos contrats, factures, l'évolution de vos consommations, choisir votre mode de paiement.
- Modifier vos contrats : mise en place d'un prélèvement, création d'un nouveau RIB...
- Opter pour la facture en ligne en souscrivant gratuitement à la e-facture.

### • SUIVRE VOS CONSOMMATIONS

- Saisir votre relevé de consommation directement.
- Consulter l'historique de vos consommations.

### • GÉRER VOS FACTURES

- Consulter et payer vos factures en ligne.
- Éditer vos duplicatas de facture.
- Simuler une facture à partir de la saisie d'une consommation précise.

### • ENVOYER VOS DEMANDES

- Commander des brochures d'information ou demander un rendez-vous avec un conseiller ÉNES.

Une information vous parviendra dès l'ouverture de la plateforme. Tenez-vous prêt !



Le numéro de téléphone du service d'astreinte pour les dépannages « Énergie Électrique » a changé.

Veuillez composer désormais le **0811 655 504**