



ENERGIES SERVICES
LANNEMEZAN

N°3 Printemps 2014

Édito

ENERGIES INFOS

ESL, votre société locale, votre énergie au quotidien



ESL AU PLUS PRÈS DE VOS BESOINS

Vous êtes client de ESL et nous vous en remercions. Comme vous le savez, le monde de l'énergie évolue fortement depuis plus de 10 ans, ce qui entraîne des changements importants, tant pour les consommateurs que pour les fournisseurs et distributeurs d'énergie.

C'est dans le souci de mieux connaître vos besoins et d'améliorer nos services en conséquence que nous vous avons envoyé par courrier, à l'automne dernier, **une enquête de satisfaction. Vous avez été nombreux à y répondre (30% de taux de participation)** ce dont nous vous sommes reconnaissants.

Vous trouverez dans ce N°3 de votre *Lettre Energies Infos* les principaux résultats et axes d'amélioration qui se sont dégagés de cette enquête*.

Ces informations vont nous aider à continuer d'adapter notre offre de services au plus près de vos besoins.

Nous vous remercions encore de votre confiance et vous souhaitons bonne lecture.

L'équipe ESL Energies Services Lannemezan

*Les informations présentées ci-après sont extraites de l'enquête satisfaction courrier, réalisée entre octobre et décembre 2013, par la Société Midi Marketing mandatée par ESL.

Votre enquête de satisfaction

Votre taux de participation élevé

à cette première enquête nous conforte dans l'intérêt que vous portez aux questions liées aux énergies et aux services que nous vous fournissons en tant que distributeur local d'énergies et d'eau. Car la consommation des énergies et d'eau est au cœur de vos dépenses de base ainsi que de celles des entreprises.

Vos numéros d'urgence

ESL dépannage : 06 61 07 11 11

Urgence gaz 24h/24 ; 7j/7

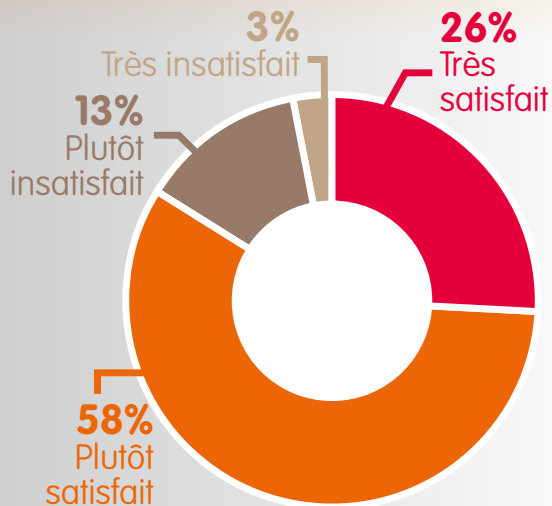
▶ N°Azur 0 810 811 204

PRIX D'UN APPEL LOCAL



Appréciation globale ESL

Votre Taux de satisfaction



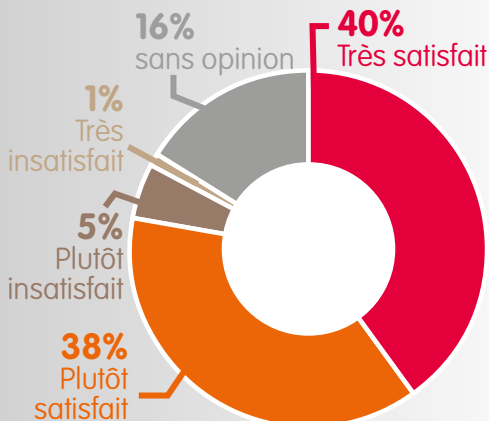
Vous êtes à **84%** globalement satisfaits des services de votre distributeur local d'énergies et d'eau ESL.

Communication

Vous êtes **60%** à montrer un intérêt pour les conseils divers et pour notre lettre d'information, **27%** à être intéressés par l'agence en ligne (internet), **37%** à montrer un intérêt pour des diagnostics énergétiques.

Qualité des services

Mise en service des compteurs



Vous êtes à **78%** globalement satisfaits de la mise en service des compteurs.

Globalement nos prestations de service sont très appréciées.

Horaires d'intervention

65% des sondés sont globalement satisfaits dont **27%** très satisfaits.

Réactivité des services

72% des sondés sont globalement satisfaits dont **33%** très satisfaits.

Nos énergies

QUALITÉ DE L'EAU

44% des personnes sondées sont plutôt satisfaites de la qualité de l'eau, *Votre taux de réponse élevé à cette question nous montre tout votre intérêt pour cette question.*

Pour rappel, l'eau fait l'objet d'une surveillance permanente de votre distributeur ESL, et d'autre part d'une surveillance sanitaire de l'Agence Nationale de la Santé (ARS).

Nous serons particulièrement vigilants et soucieux d'améliorer votre taux de satisfaction.

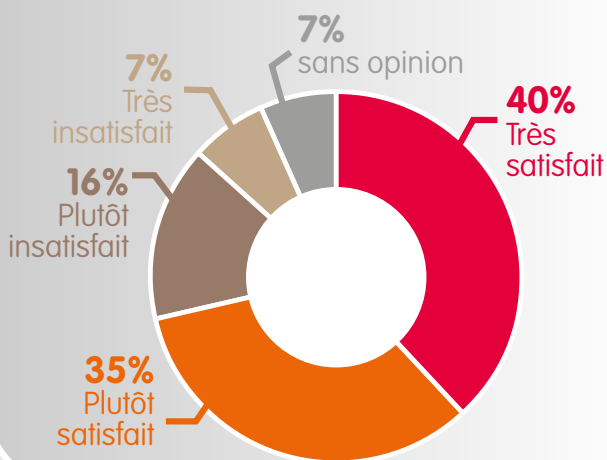
EVOLUTION DES SOURCES D'ÉNERGIES

85% des personnes interrogées souhaitent qu'à l'avenir ESL devienne un acteur des énergies renouvelables.

Accueil

Globalement **75%** des sondés sont satisfaits voire très satisfaits.

Satisfaction de l'accueil chez ESL



Accueil aux locaux d'ESL

75% des personnes concertées apprécient globalement l'accueil dans les bureaux d'ESL dont **40%** de très satisfaits

Accueil téléphonique

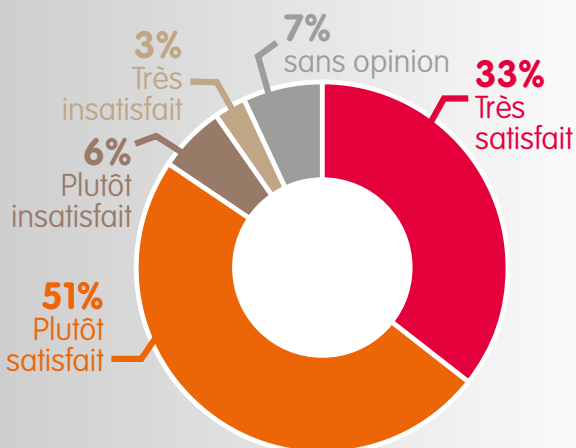
75% des sondés sont globalement satisfaits de l'accueil téléphonique dont **37%** très satisfaits.

Ces bons résultats sont encourageants et nous continuerons à améliorer la qualité de l'accueil au téléphone et dans nos locaux.

Factures et tarifs

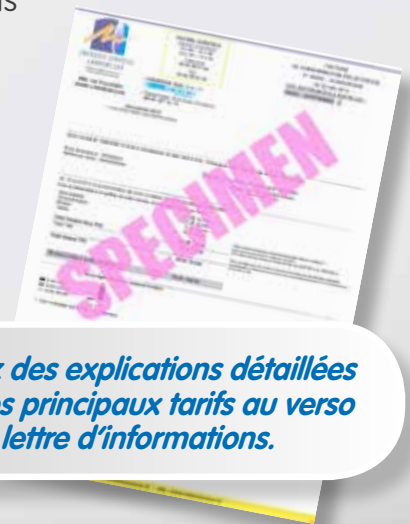
84% des sondés apprécient la périodicité des factures ainsi que leur clarté.

Périodicité des factures



Tarifs

36% des sondés sont satisfaits de nos tarifs dont **8%** très satisfaits



Vous trouverez des explications détaillées concernant nos principaux tarifs au verso de cette lettre d'informations.

En conclusion

Merci pour l'intérêt que vous avez manifesté pour cette enquête dont les résultats vont nous permettre de renforcer les axes de développement suivants :

Accompagner nos clients au plus près de leurs besoins en énergies et en eau, mais aussi si nécessaire, au plus près de leurs difficultés.

Maintenir les valeurs d'ESL au centre de la réalisation de nos différentes missions : proximité, qualité, réactivité, transparence et solidarité.

Vous informer au plus près de la structure des tarifs et de leur évolution, dans un environnement énergétique en pleine mutation.

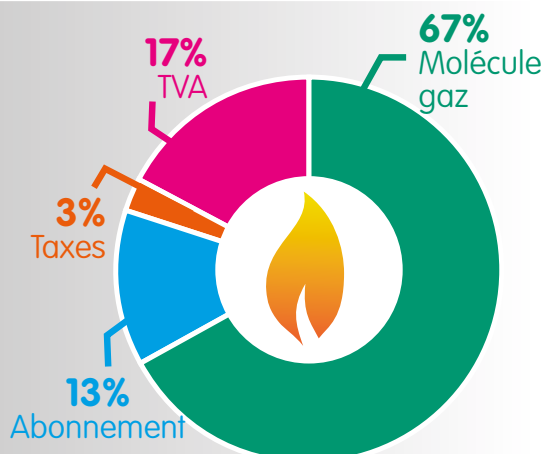
Les tarifs ESL et vous

ESL est un des rares distributeurs à effectuer **des relevés 4 fois par an pour produire des factures correspondant à la consommation réelle** (et non estimée). Concernant la présentation de ses factures, ESL est soumis à l'arrêté factures

(n°0099 du 26/4/2012) qui impose l'affichage de données obligatoires. Pour davantage de transparence, nous vous présentons ci-dessous **3 exemples de répartition des charges pour les tarifs de base gaz, électricité et eau.**

Gaz

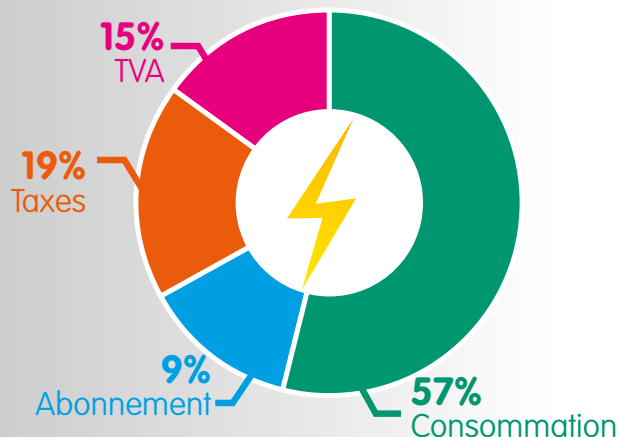
pour une consommation de 17000 kWh avec un tarif chauffage de base



Globalement, les tarifs réglementés d'ESL sont équivalents aux tarifs réglementés de Gaz de France.

Électricité

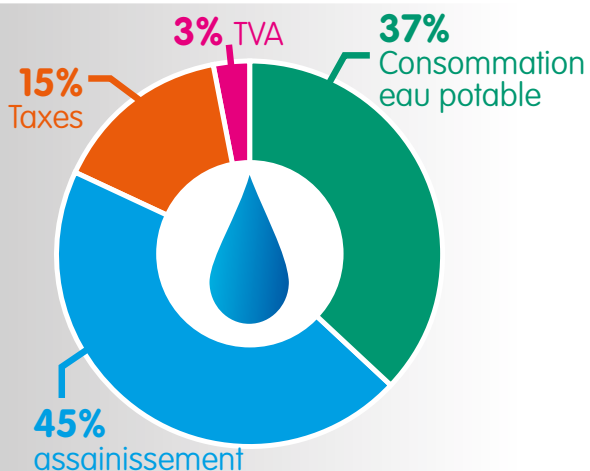
pour une consommation de 3000 kWh avec un tarif de base



Le prix réglementé de l'électricité est fixé par le Gouvernement : les tarifs appliqués par ESL sont identiques à ceux d'EDF.

Eau

pour une consommation de 120 m³ en 2014 avec un tarif de base



37 % du montant couvrent le service de l'eau, 45 % correspondent au service d'assainissement et le solde soit 18 % concernent les taxes.



ENERGIES SERVICES LANNEMEZAN - 680 rue Peyrehitte - 65300 LANNEMEZAN
Accueil clientèle : du lundi au vendredi 8h - 12h / 13h30 - 17h30

Contact : esl@lannemezan.fr - Tél. : 05 62 98 01 69 / fax : 05 62 98 55 43
Site Internet : www.eslannemezan.fr

Responsable publication : Jérôme Houmault, Directeur ESL
Rédaction - Photos : Pascale Tilmant - fotolia, Création graphique : Made in Copyright