



Être à l'écoute de nos clients particuliers

Être client énergem c'est pouvoir disposer :

- d'un **accueil téléphonique**, reconnu pour sa qualité de service,
- de **services de qualité** utiles au quotidien tels que **Dépann'Elec** ou le **relevé confiance**,
- de **l'accès au club énergem**, le **programme de fidélité** proposé à l'ensemble des clients particuliers ayant souscrit un contrat d'électricité Objectif élec.



La charte énergies confiance pour les clients particuliers

énergem a mis en place une charte énergies confiance pour garantir un niveau de service élevé et établir une relation pérenne avec ses clients particuliers.

énergem s'engage sur 5 promesses fortes :

- **la satisfaction du client** : énergem s'assure régulièrement de la qualité du service rendu à ses clients afin de mieux comprendre leurs attentes et de satisfaire leurs besoins,
- **la mise à disposition d'un centre d'appels expert en énergie** : les clients bénéficient du professionnalisme et de l'efficacité des conseillers clientèle,
- **un accueil téléphonique assuré du lundi au vendredi** : parce que le temps est précieux, énergem s'engage à répondre aux appels en moins de 30 secondes dans 90 % des cas,
- **une agence en ligne accessible 24h/24 et 7j/7**,
- **un suivi personnalisé** : énergem accompagne ses clients dans la maîtrise de leurs consommations,
- **satisfait ou remboursé** : énergem s'engage à rembourser jusqu'à un an d'abonnement si le client n'est pas satisfait de la qualité du service rendu.



Centrale hydroélectrique de Jouy-aux-Arches



Centrale hydroélectrique d'Argancy



énergem une électricité d'origine 100% renouvelable et sans surcoût

Parce que la défense de notre planète et la réduction des émissions de CO₂ sont au cœur de ses préoccupations, énergem s'engage aux côtés de ses clients particuliers à agir pour l'environnement et leur fait **bénéficier d'une électricité 100% verte, sans surcoût** et quel que soit leur contrat d'électricité.

Grâce à l'électricité issue des trois centrales hydrauliques du groupe UEM, implantées le long de la Moselle (Jouy-aux-Arches, Wadrinau, et Argancy) et certifiées par le mécanisme des garanties d'origine, énergem est en mesure de garantir que l'énergie consommée par ses clients particuliers est **une énergie 100% d'origine renouvelable**.



énergem

fournisseur d'énergies et de confiance

Électricité

Gaz

Services associés

énergem

2, place du Pontiffroy
BP 20129
57014 METZ CEDEX 01
Tél. 03 87 54 34 34

www.energem.fr

Conception : Phiso Communication
Crédits photos : Rémi Villaggi, UEM, Shutterstock
Mai 2015

 **énergem**
fournisseur de confiance



énergem la force et l'expérience d'un groupe

Créée en 2009 et basée à Metz, **énergem** est une filiale du groupe UEM, acteur reconnu du marché de l'énergie. **énergem** commercialise de l'électricité, du gaz et un ensemble de services associés en France métropolitaine, au-delà du territoire historique d'UEM.

Depuis plusieurs années, les particuliers, les professionnels, les collectivités locales ou encore les entreprises peuvent librement choisir leur fournisseur d'électricité ou de gaz.

Afin d'accompagner ses clients dans tous leurs projets, **énergem** s'engage à être leur fournisseur de confiance autour de trois promesses fortes :

- des **offres d'électricité et de gaz** simples et compétitives,
- un service client **irréprochable**,
- une **énergie électrique 100% verte** pour les clients résidentiels.



énergem est détenue à 100% par le groupe UEM, présent depuis plus d'un siècle sur le marché de l'énergie. **énergem** bénéficie ainsi de la connaissance, du savoir-faire et de la solidité financière de sa maison mère.

Groupe UEM

- **600** personnes
- **+ de 240 millions d'euros** de Chiffre d'Affaires
- **+ de 40 millions d'euros d'investissement** par an



La confiance au coeur de nos activités

énergem, votre partenaire énergéticien, vous assure une relation commerciale de qualité, personnalisée et fondée sur la confiance.

Choisir **énergem** en tant que fournisseur d'énergie, c'est la garantie :

- d'opter pour un **fournisseur de confiance** en électricité et gaz,
- de bénéficier d'offres de fourniture souples et sécurisées qui incluent **gratuitement les services essentiels** : suivi des contrats, e-facture, date de paiement personnalisée, mensualisation des prélèvements...
- d'avoir un accès direct à une **agence en ligne** performante, permettant **le suivi et la gestion de ses contrats en ligne 24h/24, 7j/7**.



Des offres adaptées aux besoins de tous nos clients

Pour garantir des offres optimisées, nos experts en approvisionnement travaillent à la fois sur le long terme et en temps réel pour analyser les tendances et anticiper les évolutions de marché.

Les contrats d'électricité et de gaz **énergem** sont bien adaptés au profil de consommation de chaque client pour répondre au mieux à ses besoins en énergie et lui proposer les meilleures offres.

énergem donne également la possibilité de combiner des offres électricité et gaz pour permettre à ses clients de disposer d'un fournisseur unique d'énergie, et ainsi faciliter leur quotidien.



L'accompagnement client au centre de nos préoccupations

énergem érige en priorité la satisfaction de ses clients, qu'ils soient particuliers, acheteurs publics, industriels...

Grâce à leur expérience et leur disponibilité, nos chargés d'affaires accompagnent les entreprises et collectivités dans leurs projets, procurant à leurs interlocuteurs un réel confort dans la gestion de leur énergie.

Leur expertise permet à chaque client de faire le bon choix énergétique, en tenant compte de ses enjeux et contraintes.



Un savoir-faire au service des professionnels

énergem garantit des offres simples, souples et adaptées aux besoins du secteur d'activité de chaque client.

Choisir **énergem** c'est disposer d'une gamme complète de services :

- accompagnement spécifique des projets,
- relation personnalisée avec un chargé d'affaire dédié, spécialiste et à votre écoute,
- optimisation des contrats,
- services de bilan et d'audit énergétiques ; déploiement sur sites de projets générant des économies d'énergie,
- services techniques spécifiques : garantie de la continuité d'alimentation électrique via l'offre Secours Elec, optimisation de l'énergie réactive via l'offre Objectif Réactif.



Pour les professionnels sensibles au développement durable, **énergem** peut également proposer d'intégrer une composante verte au contrat de fourniture sous forme de garanties d'origine.