

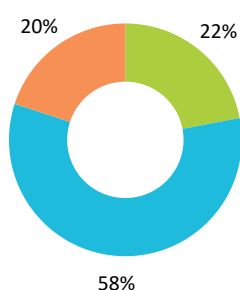
Retour de l'enquête satisfaction clients

Régulièrement, la SICAP confie à l'institut Diago la réalisation d'une étude de satisfaction auprès de ses clients particuliers. Cette enquête, menée fin 2024, a été effectuée par voie postale auprès d'un échantillon représentatif de 3 000 clients et par mail auprès de 12 062 clients.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête, contribuant ainsi de manière significative à l'amélioration continue de nos services.

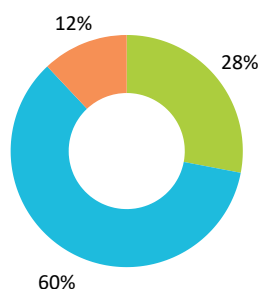
Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette étude. Ces résultats nous permettent de mesurer l'efficacité de nos services et, surtout, de mettre en évidence les axes de progrès à privilégier. Tout au long de l'année 2025, nous mettrons en place des actions concrètes pour améliorer continuellement votre satisfaction.

Qualité de l'accueil téléphonique :



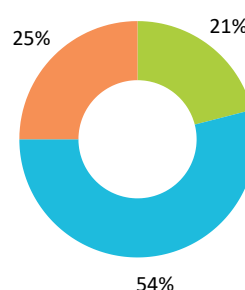
Point Fort : Amplitude d'ouverture,
Axe de progrès : Délai de rappel

Qualité de l'accueil en agence :



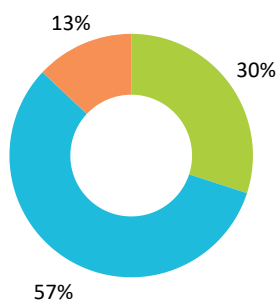
Point fort : Courtoisie et écoute des conseillers
Axe de progrès : Amplitude d'ouverture

Perception de la gestion :



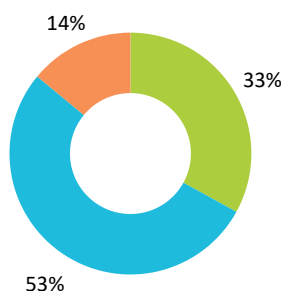
Point Fort : Courtoisie releveur
Axe de progrès : Qualité des estimations de consommation

Qualité des interventions techniques :



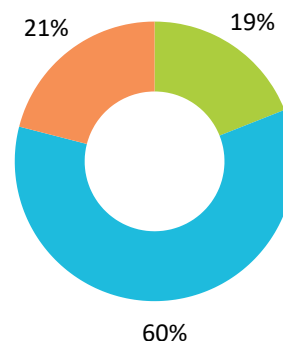
Point fort : courtoisie et ponctualité des techniciens
Axe de progrès : Elargissement des plages horaires d'intervention

Qualité de la distribution d'énergie :



Point fort : Régularité de la distribution
Axe de progrès : Informations en cas de perturbations

Satisfaction globale à l'égard de la SICAP :

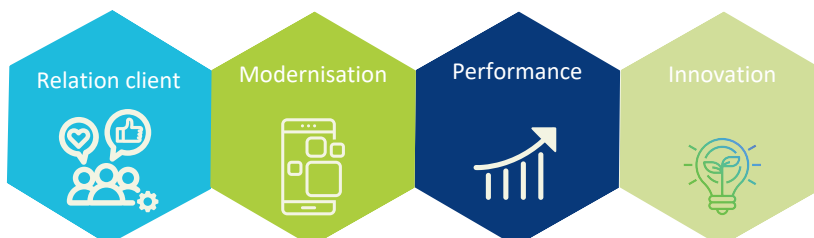


Légende : ● Très satisfait ● Assez satisfait ● Peu ou pas satisfait

Nous mettons tout en œuvre au quotidien pour poursuivre dans une dynamique d'amélioration continue.

"Vos Retours, Nos Actions : 2025 sous le Signe de l'Amélioration"

En 2025, nous sommes déterminés à transformer vos suggestions en actions concrètes. Nous lançons continuellement des initiatives visant à améliorer nos services pour répondre encore mieux à vos attentes. Que ce soit par l'optimisation de nos processus, l'amélioration de notre service client ou de la performance de nos offres, chaque action sera guidée par le souci de votre satisfaction.



Ci-dessous une partie des initiatives qui vont se concrétiser en 2025 - Les services auxquels vous aurez accès progressivement au cours de l'année 2025 :

Amélioration de la Relation Client :

- Changement du système de téléphonie avec l'internalisation de la gestion des appels entrants afin de joindre plus facilement nos conseillères,
- Mise en œuvre des Directives de la Commission de Régulation de l'Energie visant à la bonne information et à la protection des consommateurs,
- Déploiement d'un outil moderne et performant de gestion de la relation client qui nous permettra d'optimiser la qualité de la réponse apportée.

Amélioration de notre communication :

Nouveaux services (prochainement disponible)

1. **Service de SMS** : Recevez des notifications importantes par SMS concernant les fermetures exceptionnelles de l'agence, les coupures d'électricité, les travaux, et autres informations essentielles.
2. **Newsletters** : Abonnez-vous à nos newsletters pour rester informé des dernières actualités.

Afin de pouvoir bénéficier de ces fonctionnalités, merci d'envoyer vos coordonnées sur l'adresse mail suivante : coordonnees.client@sicap-pithiviers.net (merci d'indiquer votre numéro PRM ou numéro client disponible sur vos factures, votre numéro de portable et votre adresse mail) ou de remplir le formulaire sur notre site internet ou via le QR CODE suivant.



Modernisation de nos services :



Nous poursuivons le déploiement de nos compteurs communicants, et 90% de nos clients devraient être équipés de ces compteurs d'ici la fin de l'année 2025. Grâce à ces compteurs, vous pourrez bénéficier :

- Du suivi de votre consommation en temps réel grâce à l'espace client dédié au compteur communicant,
- D'une application SICAP téléchargeable sur les stores regroupant l'espace client compteur SAMM, l'agence en ligne et le site internet,
- De la fiabilisation de la facturation grâce à la fin des estimations. En effet, les index seront télérelevés à distance.

Investissements pour vous fournir une électricité plus verte :

- Développement et construction de 3 centrales solaires,
- Développement et construction d'un projet de démonstration sur le stockage d'énergie, lauréat du Fonds Vert pour la Transition Energétique, suite à l'instruction réalisée par l'ADEME au 4ème trimestre 2024,
- Facilitation du raccordement des producteurs d'énergie par l'augmentation de la capacité d'accueil du réseau et par la mise en place de dispositifs numériques d'échange de données avec les producteurs d'énergie.

