

# Étude de satisfaction clientèle décembre 2020

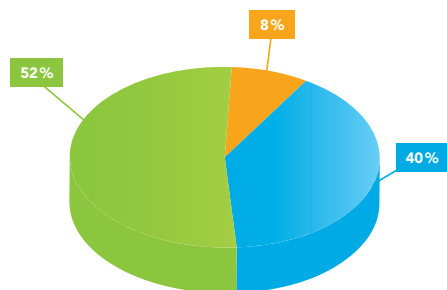
Régulièrement la SICAP charge l'institut Diago de réaliser une étude de satisfaction auprès de sa clientèle de clients particuliers. Cette enquête a été réalisée fin 2020 auprès d'un échantillon représentatif de 3 000 clients (447 retours) que nous remercions pour leur contribution. Vous

retrouvez ci-dessous les résultats de cette étude qui nous permettent de mesurer l'efficacité de nos services, mais aussi et surtout qui mettent en évidence les axes de progrès à privilégier pour toujours mieux vous satisfaire.

## LÉGENDE

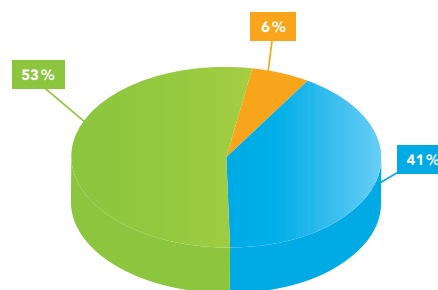
- Peu ou pas satisfait
- Assez Satisfait
- Très Satisfait

### • Qualité de l'accueil téléphonique



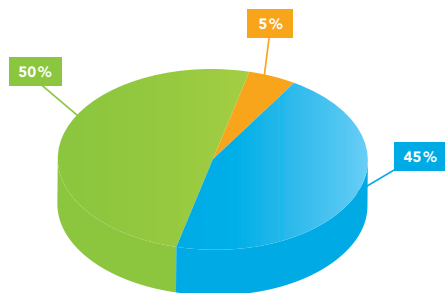
**Points Forts :** courtoisie et qualité d'écoute des conseillers  
**Axes de progrès :** facilité à joindre les conseillers au téléphone

### • Qualité des interventions techniques



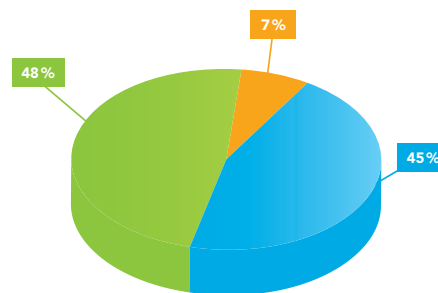
**Points forts :** courtoisie et ponctualité des techniciens  
**Axes de progrès :** élargissement des plages horaires d'intervention

### • Qualité de l'accueil en agence



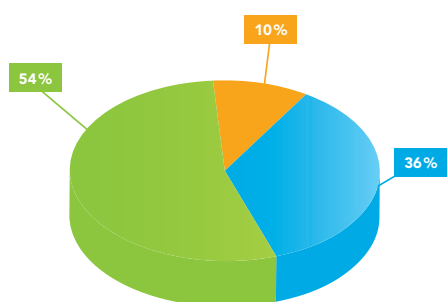
**Points forts :** courtoisie et écoute des conseillers

### • Qualité de la distribution d'énergie



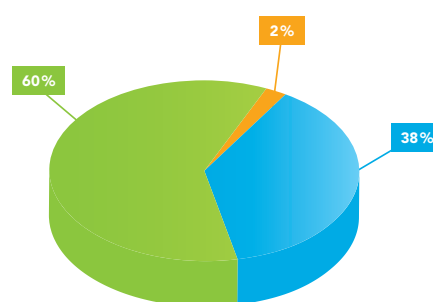
**Points forts :** régularité de la distribution

### • Perception de la gestion



**Points Forts :** explications des conseillers  
**Axes de progrès :** qualité des estimations de consommation

### • Satisfaction globale à l'égard de la SICAP



Pour la majorité de nos clients, la SICAP est une entreprise de confiance (95%), moderne (95%), d'avenir (92%) et proche de ses clients (92%).  
Nous mettons tout en œuvre pour poursuivre nos actions dans cette dynamique.