

# NOUVEAU MOYEN DE PAIEMENT



La SICAP innove et vous permet maintenant de payer votre facture par téléphone à tout moment et rapidement.

Numéro de téléphone : **02 42 24 00 77**

## Avantage de cette solution :

- Ce service est disponible 24/24 et 7/7
- Vous pouvez payer le montant total ou partiel de votre facture

Avant d'appeler, munissez-vous de votre dernière facture (les 6 derniers chiffres vous seront demandés) et de votre carte de paiement.

## Étude de satisfaction clientèle NOVEMBRE 2021

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 2021 par voie postale auprès d'un échantillon représentatif de 3 000 clients (442 retours) et par mail auprès de 10 640 clients (651 retours) que nous remercions pour leur contribution. Vous retrouverez 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 :** Amplitude d'ouverture  
**Axes de progrès :** Délai de rappel

#### • Qualité de l'accueil en agence



**Points Forts :** Courtoisie et écoute des conseillers

#### • Perception de la gestion



**Points Forts :** Explications des conseillers  
**Axes de progrès :** Qualité des estimations de consommation

#### • Qualité des interventions techniques



**Points Forts :** Courtoisie et ponctualité des techniciens  
**Axes de progrès :** Élargissement des plages horaires d'intervention

#### • Qualité de la distribution d'énergie



**Points Forts :** Régularité de la distribution

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



Pour la majorité de nos clients, la SICAP est une entreprise de confiance et proche de ses clients. Nous mettons tout en œuvre au quotidien pour nous inscrire dans une vision d'avenir et de modernité.