



Étude de satisfaction clientèle NOVEMBRE 2023

Régulièrement, la SICAP mandate l'institut Diago afin de réaliser une étude de satisfaction auprès de ses clients particuliers. Cette enquête a été réalisée fin 2023 par voie postale auprès d'un échantillon représentatif de 3 000 clients et par mail auprès de 10 000 clients. Nous remercions sincèrement les 1 941 clients qui ont bien voulu répondre à cette enquête.

Vous retrouverez ci-dessous les résultats de cette étude.

Ces résultats nous permettent de mesurer l'efficacité de nos services, mais aussi et surtout de mettre en évidence les axes de progrès à privilégier pour toujours mieux vous satisfaire.

LÉGENDE

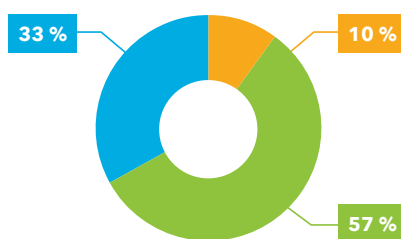
- Peu ou pas satisfait
- Assez Satisfait
- Très Satisfait

• Qualité de l'accueil téléphonique



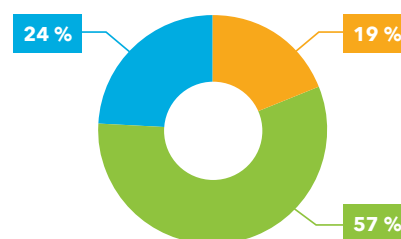
Point Fort : Amplitude d'ouverture
Axe de progrès : Délai de rappel

• Qualité de l'accueil en agence



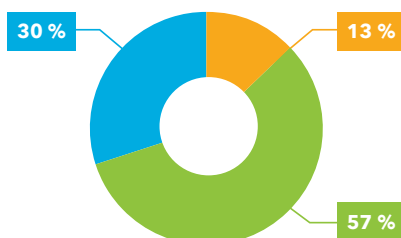
Points forts : Courtoisie et écoute des conseillers
Axes de progrès : Amplitude d'ouverture

• Perception de la gestion



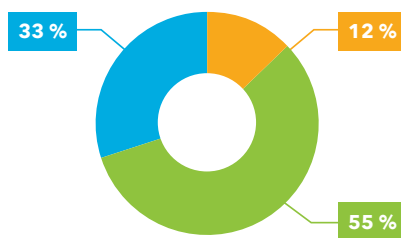
Point Fort : Explications des conseillers
Axes de progrès : Qualité des estimations de consommation

• Qualité des interventions techniques



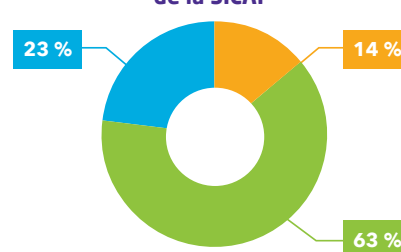
Points forts : Courtoisie et ponctualité des techniciens
Axes de progrès : Elargissement des plages horaires d'intervention

• Qualité de la distribution d'énergie



Points forts : Régularité de la distribution
Axes de progrès : Informations en cas de perturbations

• Satisfaction globale à l'égard de la SICAP



Pour la majorité de nos clients, la SICAP est une entreprise de confiance (82%), moderne (80%), d'avenir (80%) et proche de ses clients (76%).

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



Le compteur **SMM communicant**, le compteur de nouvelle génération qui va vous faciliter la vie grâce à ses nombreux avantages :

- > Il ne sera plus nécessaire de vous déranger pour relever vos index car ils seront télérelevés à distance.
- > La facturation sera fiabilisée, plus de facture estimée grâce au relevé permanent des index de consommation.
- > Si vous souhaitez changer de puissance ou modifier votre contrat de fourniture, plus besoin de prendre rendez-vous pour le passage d'un technicien. Le changement sera effectué à distance dans un délai maximum de 48h et pour un coût d'intervention considérablement réduit.
- > Le compteur communicant répond à un enjeu actuel et futur de garantir la sûreté du système électrique et d'assurer la continuité d'alimentation pour tous, tout en accompagnant de nouveaux usages.
- > Une meilleure compréhension de votre consommation grâce à un nouvel espace personnel sécurisé vous donnant les moyens d'agir pour la maîtriser (Fonctionnalités en cours de développement).



La pose des nouveaux compteurs communicants SMM a commencé !

Elle peut s'effectuer de deux manières :

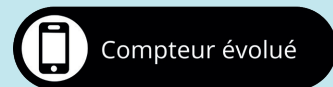
- > **Le déploiement de masse** : il est effectué par la société PARERA SERVICES qui vous contacte directement pour la pose du compteur SMM, par courrier. Celui-ci est directement communicant.
- > **Le déploiement en diffus** : il est effectué par la SICAP dès lors que vous demandez un changement contractuel. Attention les compteurs posés à cette occasion ne seront pas systématiquement communicants. Ils le deviendront dès lors que la commune dont vous dépendez sera impactée par le déploiement de masse.

Le déploiement de masse

Le déploiement des compteurs SMM est assuré par la société PARERA SERVICES dont les techniciens sont habilités à la pose des compteurs communicants.

Le planning de déploiement peut évoluer en fonction de différentes contraintes.

Si vous souhaitez consulter la période à laquelle sera posé le compteur SMM dans votre commune vous pouvez scanner le QR CODE suivant :



Parera
Services