SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE D'INTÉRÊT COLLECTIF AGRICOLE DE LA RÉGION DE PITHIVIERS POUR LA DISTRIBUTION DE L'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE

SICAP
RÉSEAUX D'ÉNERGIES



SICAP vous informe

N°01/2023

L'*e*-FACTURE EST MAINTENANT DISPONIBLE !

Pourquoi opter pour la facture électronique ?

Le classement et la recherche de vos factures sont facilités.
Celles-ci sont archivées sur votre espace personnel pour une durée de 3 ans et ont une valeur officielle auprès de l'administration !

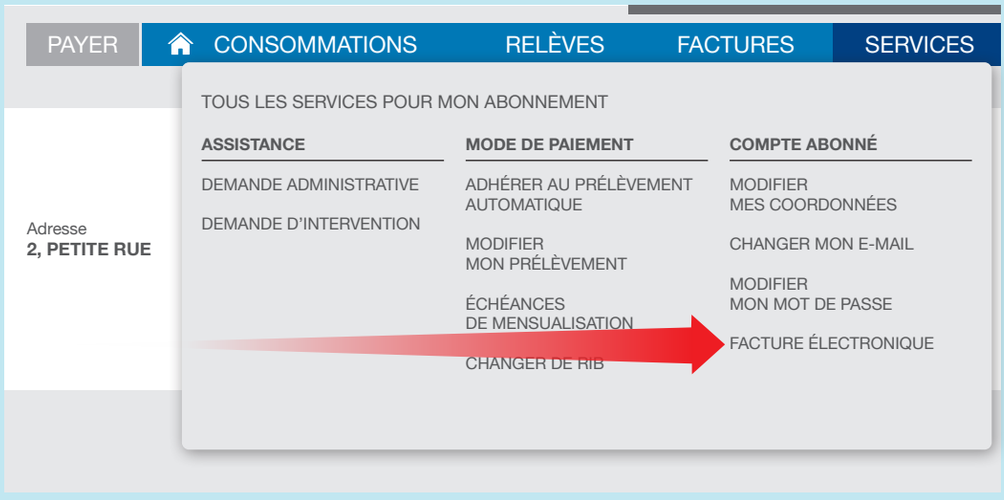
Besoin d'un duplicata ? Vous pouvez désormais le télécharger **gratuitement** au format PDF.

En optant pour l'e-facture, vous contribuez à protéger les forêts et réduire les émissions de carbone.



COMMENT ACTIVER L'*e*-FACTURE ?

Rendez-vous sur **www.sicap-pithiviers.net** / ESPACE CLIENT



L'activation de l'*e*-facture nécessite l'ouverture d'un compte sur l'espace client, et la souscription de la mensualisation ou du prélèvement comme moyen de paiement.

- Se connecter avec ses identifiants,
- Cliquer sur l'onglet « SERVICES »,
- Puis sélectionner « FACTURE ÉLECTRONIQUE »,
- Enfin, accepter les conditions générales d'adhésion pour finaliser l'inscription au service de l'*e*-facture.

Vous recevez un courrier électronique pour vous informer de l'arrivée de votre facture, qui est accessible sous l'onglet « FACTURES ».

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**

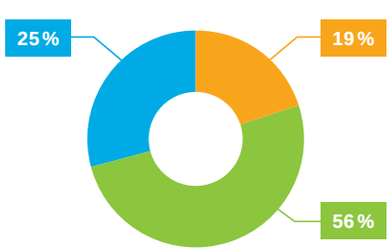
Avant d'appeler, munissez-vous de votre dernière facture (les 6 derniers chiffres vous seront demandés) et de votre carte de paiement.

Étude de satisfaction clientèle NOVEMBRE 2022

Régulièrement, la SICAP charge l'institut Diago de réaliser une étude de satisfaction auprès de ses clients particuliers. Cette enquête a été réalisée fin 2022 par voie postale auprès d'un échantillon représentatif de 3 000 clients et par mail auprès de 10 000 clients. Nous remercions sincèrement les 1 742 clients qui ont bien voulu nous envoyer leurs réponses.
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.

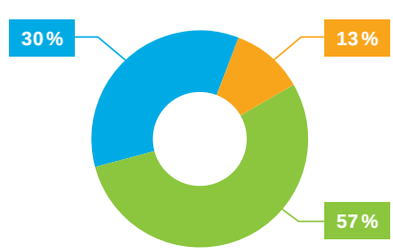
LÉGENDE
- Peu ou pas satisfait
- Assez Satisfait
- Très Satisfait

• Qualité de l'accueil téléphonique



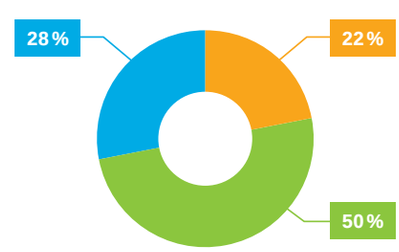
Points Forts : Amplitude d'ouverture
Axes de progrès : Délai de rappel

• Qualité de l'accueil en agence



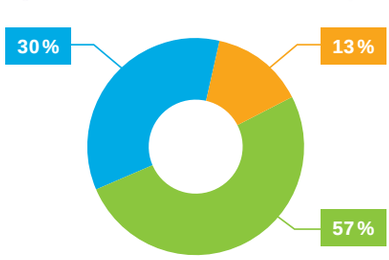
Points Forts : Courtoisie et écoute des conseillers
Axes de progrès : Amplitude d'ouverture

• Perception de la gestion



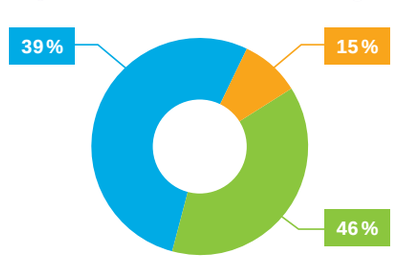
Points Forts : Explications des conseillers
Axes de progrès : Qualité des estimations de consommation

• Qualité des interventions techniques



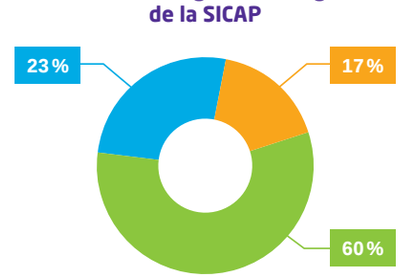
Points Forts : Courtoisie et ponctualité des techniciens
Axes de progrès : Élargissement des plages horaires d'intervention

• Qualité de la distribution d'énergie



Points Forts : Régularité de la distribution
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 (80%), moderne (78%), d'avenir (77%) et proche de ses clients (73%).
Nous mettons tout en œuvre au quotidien pour poursuivre dans une dynamique d'amélioration continue.**

SICAP
RÉSEAUX D'ÉNERGIES

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Société coopérative d'intérêt collectif agricole de la région de Pithiviers pour la distribution de l'énergie électrique
3 rue du Moulin de la Canne B.P. 458 | 45304 Pithiviers cedex | Tél. : 02 38 32 77 77 | Fax : 02 38 30 57 73
e-mail : contact@sicap-pithiviers.net | site internet : www.sicap-pithiviers.net

INS-T02-T65