



Enquête

de satisfaction

clients

2015



CPCU

Notre réseau renouvelle vos énergies

CHERE CLIENTE, CHER CLIENT,

Conformément à nos engagements, nous avons le plaisir de vous restituer les résultats de l'enquête satisfaction menée de juin à juillet 2015 auprès d'un échantillon de 1200 clients tirés au sort (soit 20 % de nos clients), d'abord par e-mail puis par téléphone pour compléter le nombre de répondants.

Vos avis sont très importants pour nous car ils nous permettent d'identifier vos attentes et de définir des axes de progrès avec un plan d'actions, afin de mieux vous servir.

Vous êtes 424 à avoir répondu (36%), nous vous remercions vivement pour votre participation.
Vous êtes 80% à être globalement satisfaits de notre prestation.

Ce que vous appréciez le plus :

- **La continuité de la fourniture de chaleur (92%)**
- **L'adéquation de l'offre avec vos besoins (90%)**
- **L'écoute de votre interlocuteur commercial et la facilité à le joindre (89% et 87%)**
- **Le respect des délais lors des interventions programmées (88%)**
- **L'utilité des informations disponibles sur votre espace client Espace Patrimoine (96%)**

48% d'entre vous **CONNAISSENT LEUR INTERLOCUTEUR COMMERCIAL DEDIE**,
vous êtes **82%** à être **SATISFAITS DE L'ADEQUATION DES REPONSES A VOS DEMANDES**.

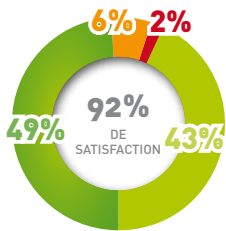
38 % d'entre vous ont **RENCONTRE UNE DIFFICULTE D'ORDRE TECHNIQUE** et vous êtes **SATISFAITS A 77 %** de la **QUALITE DE L'INTERVENTION**, **68%** de la **RAPIDITE DE RESOLUTION DU PROBLEME**, **57%** du **RETOUR D'INFORMATIONS SUR LES INTERVENTIONS REALISEES**.
Vous êtes **84%** à être **SATISFAITS DU SERVICE RENDU PAR LE NUMÉRO D'APPEL CPCU**.

12% seulement d'entre vous ont déjà consulté votre espace client, **ESPACE PATRIMOINE**. Vous considérez à **96%** que **LES INFORMATIONS DISPONIBLES** sont **UTILES**, à **88%** que cela **SIMPLIFIE VOS DEMARCHES**.

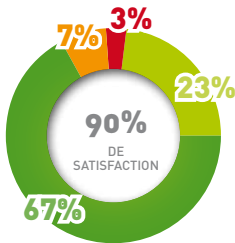
Plus généralement, vous souhaiteriez que **CPCU COMMUNIQUE DAVANTAGE** sur l'offre et les services proposés, la politique environnementale de CPCU, le développement du réseau de chaleur, les énergies utilisées.



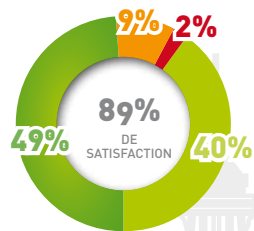
CE QUE VOUS APPRÉCIEZ LE PLUS CHEZ CPCU



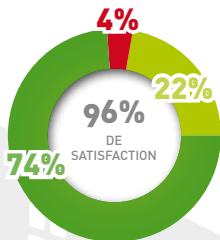
La continuité de la fourniture de chaleur



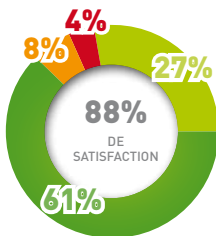
L'adéquation de l'offre avec vos besoins



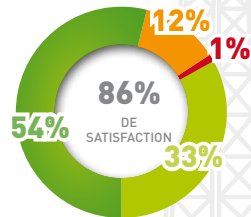
L'écoute de votre interlocuteur commercial



L'unité des informations disponibles sur votre espace client «Espace Patrimoine»



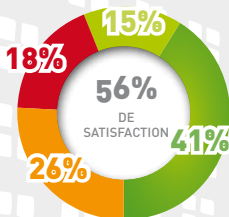
Le respect des délais lors des interventions programmées



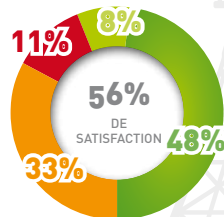
La facilité à joindre votre interlocuteur commercial



CE QUE VOUS SOUHAITEZ VOIR AMÉLIORER



Le retour d'information sur les interventions techniques réalisées



La communication faite par CPCU sur l'offre de service, les atouts du réseau de chaleur et les énergies utilisées pour produire la chaleur

■ Très satisfaits ■ En partie satisfaits
■ Satisfaits ■ Insatisfaits

LES EVOLUTIONS CONSTATEES ENTRE 2012 et 2015

	2015	2012
↗ Augmentation	Satisfaction globale 80%	81%
→ Stabilité	Très satisfaits 10%	10%
↘ Baisse	Satisfaits 70%	71%

- ↗ **La qualité des informations administratives et contractuelles** est en **progression** avec **88% de satisfaction** quant à la présentation des factures (79% en 2012), 85 % sur la clarté des factures (78% en 2012), 82% sur la clarté des dispositions contractuelles (78% en 2012).
- ↗ **La perception globale** de l'offre proposée est en légère **amélioration** **78% satisfaction en 2015** (74% en 2012). L'offre est en adéquation avec vos besoins (90% de satisfaits vs 92% en 2012).
- **La qualité de la relation avec votre interlocuteur commercial** est **stable** avec **83% en 2015** (84% en 2012), dans l'ensemble de ses composantes.
- ↘ **Le volet technique de la relation client** est **moins bien jugé** avec **71% de clients satisfaits en 2015**.
- ↗ **Le retour d'informations sur les interventions réalisées** est en progression avec **57 % de clients satisfaits** (48% en 2012),
- ↘ **La facilité à joindre le bon interlocuteur technique** est en baisse à 71% en 2015 (86% en 2012).
- **La qualité du service de distribution d'énergie** (continuité de la fourniture, gestion des interventions programmées et respects des délais d'intervention) est toujours **très bien évaluée** à **87% en 2015 et 2012**
- ↘ **La communication « institutionnelle »** de CPCU est jugée insuffisante avec **56% de clients « satisfaits »** (83 % en 2012).

PARMI LES ACTIONS QUE NOUS AVONS DÉCIDÉES DE METTRE EN PLACE SUITE À L'ENQUÊTE :

Renforcer le « Service Relation Client » pour vous mettre en contact avec le bon interlocuteur et vous faire un retour d'information sur les interventions réalisées

Simplifier et enrichir l'espace client « Espace Patrimoine » en termes de fonctionnalités et de contenu

Vous informer sur les actions menées par CPCU : sa politique environnementale, le développement du réseau de chaleur, les énergies utilisées, etc...

ESPACE PATRIMOINE

Un service Client en ligne, nominatif, sécurisé et gratuit qui vous permet d'accéder à vos contrats, factures, feuillets de gestion, comptes Clients et informations générales.

Vous pouvez demander la création de votre compte sur www.cpcu.fr





CPCU FRANCHIT UN TOURNANT MAJEUR EN 2016

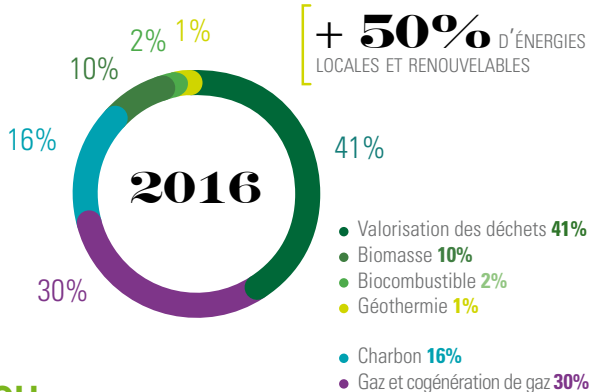
2016 est un tournant majeur pour le réseau de chaleur de la Ville de Paris avec le franchissement au 1er janvier du seuil de 50% d'Énergies Renouvelables et de Récupération dans son mix énergétique, grâce à la substitution de biomasse et de biocombustible à des énergies fossiles.

La réalisation de cet objectif stratégique permet à CPCU d'apporter une contribution majeure à l'atteinte des objectifs du Plan Climat de la Ville de Paris avec :

- une diminution des émissions de gaz à effet de serre (CO²) équivalent aux émissions annuelles de 150.000 véhicules automobiles
- l'équivalent de 40.000 logements alimentés à 100% par des énergies renouvelables plutôt que par des énergies fossiles pour les besoins de chauffage et d'eau chaude sanitaire

UN MIX ÉNERGÉTIQUE DIVERSIFIÉ

En 2016, CPCU sera l'un des plus importants réseaux d'Europe alimenté majoritairement par de la chaleur verte.



Contacts CPCU

Direction Commerciale / 01 44 68 66 19 - Habitat Privé / 01 44 68 66 48 - Tertiaire / 01 44 68 65 83
Habitat Public et Collectivités / 01 44 68 68 79 - Service Clients / 01 44 68 67 39

«L'énergie est notre avenir, économisons-la !»

185, rue de Bercy - 75012 Paris - Tél : 01 44 68 68 68 - e-mail : directioncommercialecpcu@cpcu.cofely.fr

www.cpcu.fr

SA au capital de 27 605 120€ R.C.S. Paris 542 097 324 - APE 3530 Z