

Ensemble, continuons à améliorer votre expérience et nos services

Résultats de l'enquête satisfaction client

CPCU 2019

Nous mettons notre énergie au service d'une chaleur plus responsable. La Compagnie parisienne de chauffage urbain produit et achemine chez vous, en métropole parisienne, de la chaleur pour le chauffage et l'eau chaude.

Mieux vous connaître nous fait progresser

La CPCU a mis en place une enquête, réalisée en 2012, 2015 et 2019, qui nous permet de mesurer la qualité de notre service et de notre offre. Une nouvelle enquête sera réalisée en 2020.

L'enquête 2019 a été l'occasion de nous faire part de votre satisfaction globale : vous soulignez une meilleure écoute et une grande disponibilité des interlocuteurs commerciaux, mais témoignez d'appréciations plus contrastées, en fonction de vos secteurs d'intervention et plus généralement dans vos relations avec nos équipes techniques.

Ensemble, nous avons progressé pour améliorer votre expérience et notre service

VOTRE SATISFACTION GLOBALE PROGRESSE

84% et une note de **7,2 / 10**
de satisfaction globale en 2019
(contre 80% en 2015) *(contre 6,8 en 2015)*

Des appréciations contrastées

 Les clients du secteur de la santé se montrent les plus satisfaits : 92% Santé 91% Hôpital et clinique	 Notre clientèle du secteur du bâtiment présente un taux de satisfaction plus faible : 69% Résidentiel [public & privé]
---	---

... VOUS ÊTES PARTICULIÈREMENT SATISFAITS DE :

- La continuité de la fourniture de chaleur **95%**
▶  46%  49%  3%  1%
- L'écoute de votre interlocuteur **91%**
▶  47%  44%  7%  2%
- La rapidité des réponses apportées **91%**
▶  37%  53%  6%  3%
- L'adéquation des réponses apportées à vos demandes **90%**
▶  41%  49%  7%  3%

VOUS RELEVEZ DES AMÉLIORATIONS NOTABLES

-  LE SERVICE RENDU PAR LE NUMÉRO D'APPEL
-  LA RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES
-  LA COMMUNICATION SUR L'OFFRE ET LES ATOUTS DU RÉSEAU DE CHALEUR

À votre écoute, nous poursuivons nos efforts pour améliorer notre offre et la qualité de nos interventions

... VOUS SOUHAITEZ ENCORE VOIR AMÉLIORER :

- Le rapport qualité/prix de l'offre d'énergie **66%**
▶  11%  55%  24%  10%
- La rapidité de la résolution des problèmes techniques **60%**
▶  22%  38%  25%  15%
- Le retour d'informations sur les interventions réalisées **57%**
▶  24%  34%  24%  19%

Vous soulignez un recul sur certains points* :

(Par rapport aux résultats de l'enquête de 2015.)*

 LA RAPIDITÉ DANS LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES

 LE RAPPORT QUALITÉ/PRIX DE L'OFFRE D'ÉNERGIE

Demain, nous poursuivrons ensemble les mêmes ambitions



Simplifier et enrichir l'espace client en ligne.



Renforcer la relation et la communication client, notamment avec les acteurs techniques.



Poursuivre et intensifier la communication sur les actions menées par la CPCU.

3

POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LA CPCU ET LES RÉSULTATS DU BAROMÈTRE 2019

▶▶ **cpcu.fr**

CPCU