

# ENERCOOP

1<sup>ER</sup> FOURNISSEUR D'ÉLECTRICITÉ AVEC  
UNE CHARTE POUR LA RELATION CLIENT



## LES 5 ENGAGEMENTS DE LA CHARTE

RÉALISATIONS AU 31/12/2024

1



**METTRE À DISPOSITION,  
UN ESPACE CLIENT.**  
QUASI 100 % DU TEMPS.

> 99,2 %  
DU TEMPS

2



**RÉPONDRE RAPIDEMENT,  
À TOUS LES APPELS.**  
EN MOINS DE 60 SECONDES.

26 S  
EN  
MOYENNE

3



**RÉPONDRE RAPIDEMENT,  
À TOUS LES MAILS.**  
EN MOINS DE 24H OUVRÉES.

15 H  
OUVRÉES

4



**APPORTER UNE RÉPONSE,  
EN UN SEUL CONTACT.**  
DANS PLUS DE 90 % DES CAS

93 %  
DES CAS

5



**À SATISFAIRE ,  
NOS CLIENT.ES.**  
TOUJOURS PLUS !

93 %  
SATISFAITS

LE SERVICE CLIENT S'ENGAGE À SATISFAIRE  
TOU-TES LES CLIENT-ES



**enercoop**  
L'énergie militante

