

# Baromètre de satisfaction Clients 2023

e.d institut



GRTgaz



# Taux de retour par catégorie de clients

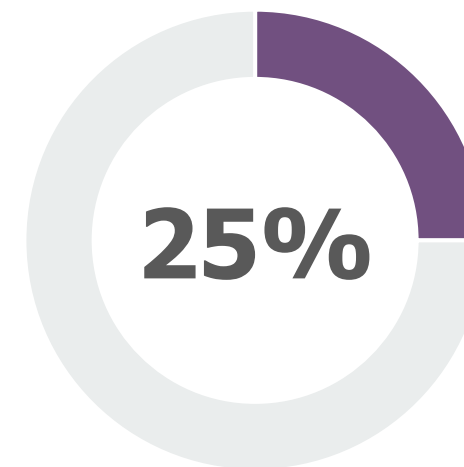
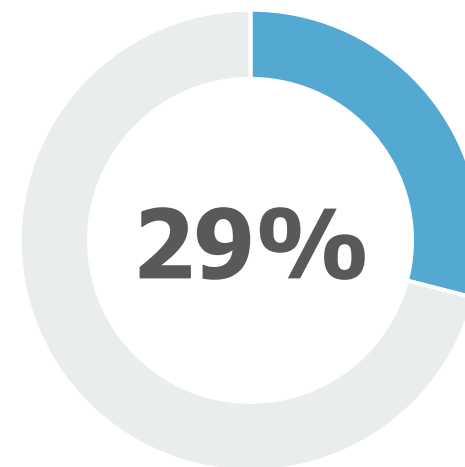
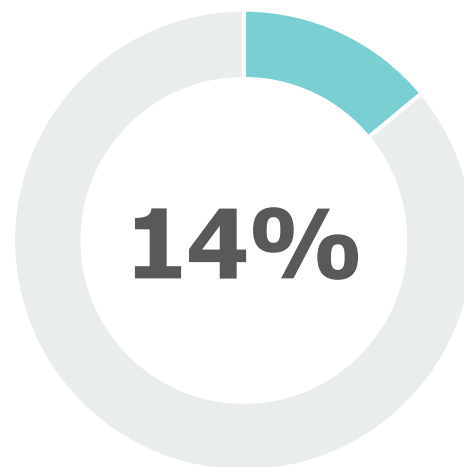
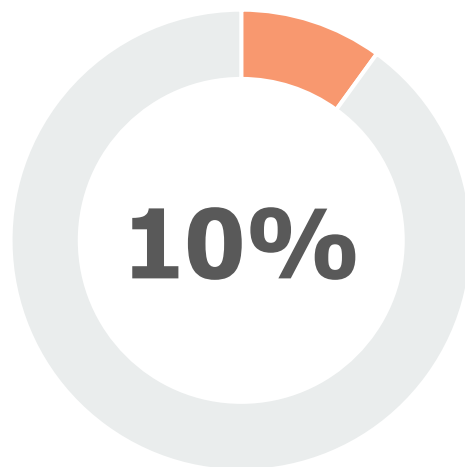
Expéditeurs

Consommateurs

Distributeurs

Producteurs

Nb d'interlocuteurs contactés	336	749	24	105
Nb de répondants	32	107	7	26

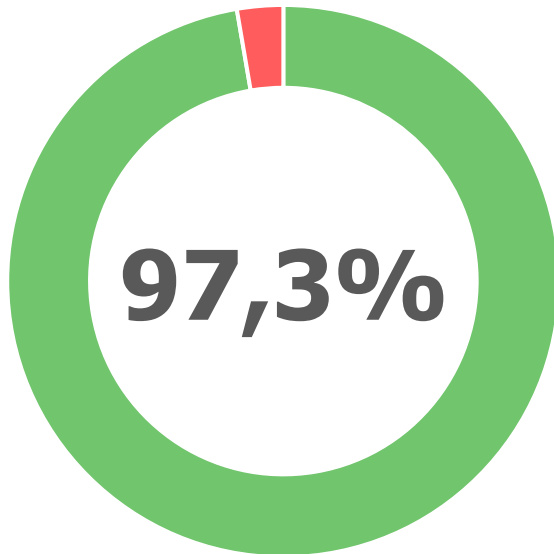


\* La somme des réponses est supérieure à 165 car certains interlocuteurs peuvent être expéditeurs et consommateurs/producteurs



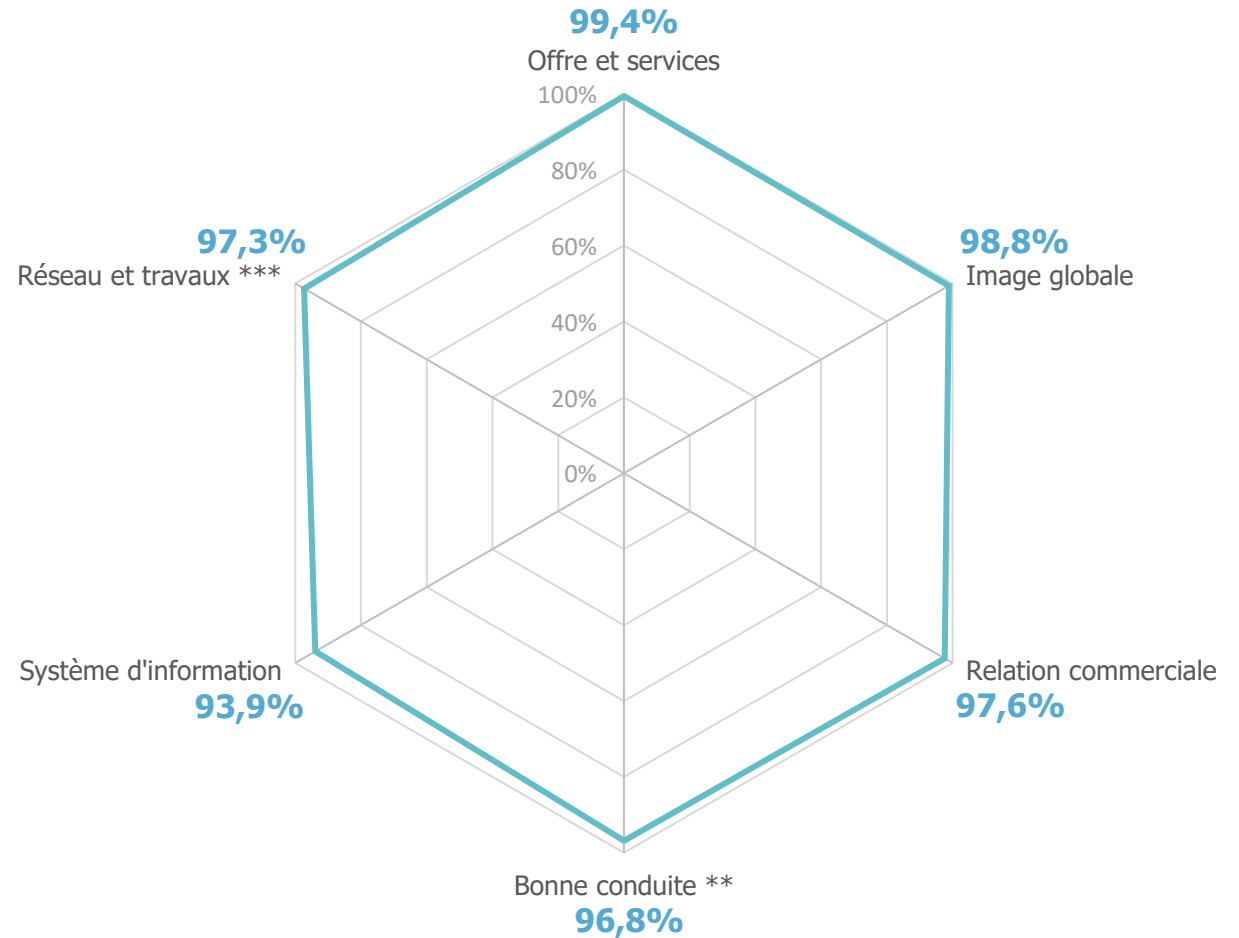
# Récapitulatif

## Taux global \*



\* Moyenne calculée sur la base du taux d'image globale positive et des taux de satisfaction des critères suivants :

- l'offre et les services
- la relation commerciale
- le code de bonne conduite
- le système d'information
- le réseau et les travaux



\*\* Moyenne calculée sur la base des critères de transparence, de pratiques non discriminantes, d'indépendance et de respect de la confidentialité

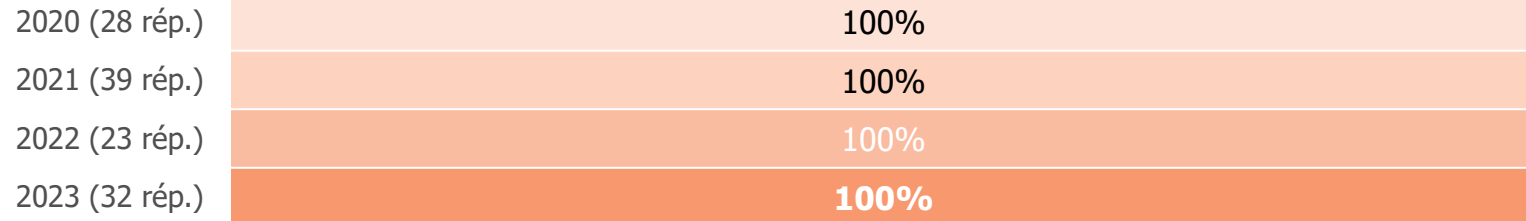
\*\*\* Moyenne pondérée de l'ensemble des critères constituant la satisfaction concernant le fonctionnement du réseau et les travaux



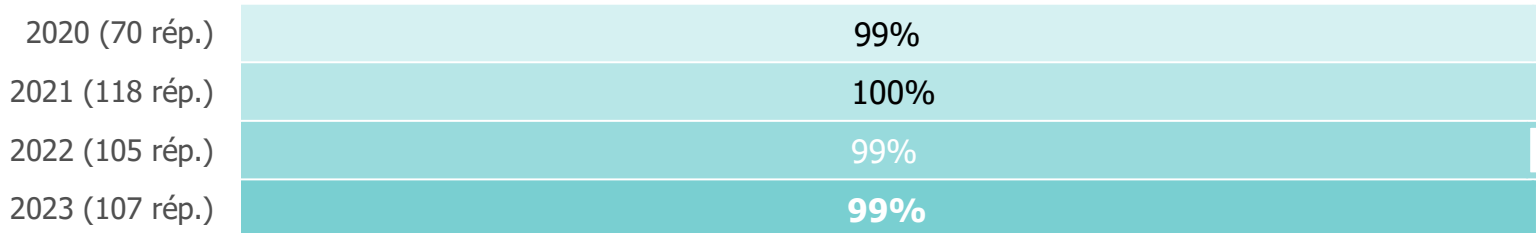
# Image globale de GRTgaz

*Globalement, vous diriez de GRTgaz que vous en avez une [Très bonne + Assez bonne image]*

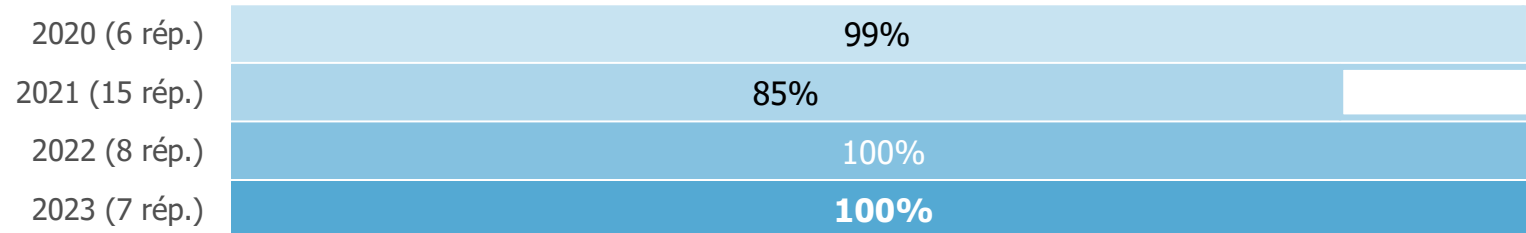
Expéditeurs



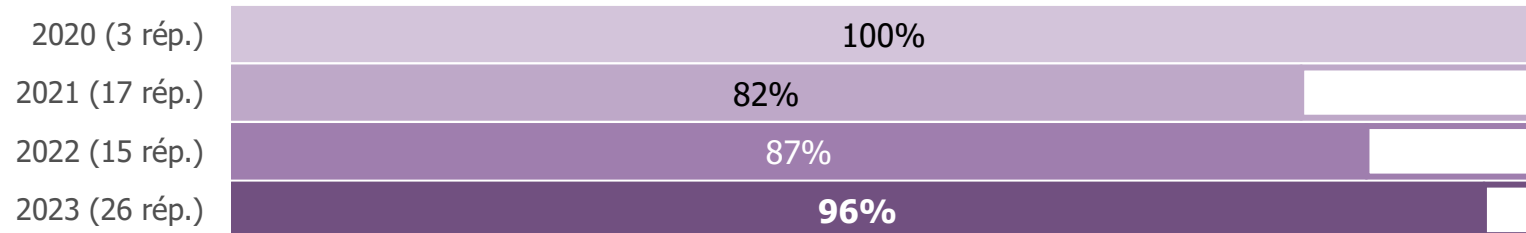
Consommateurs



Distributeurs



Producteurs



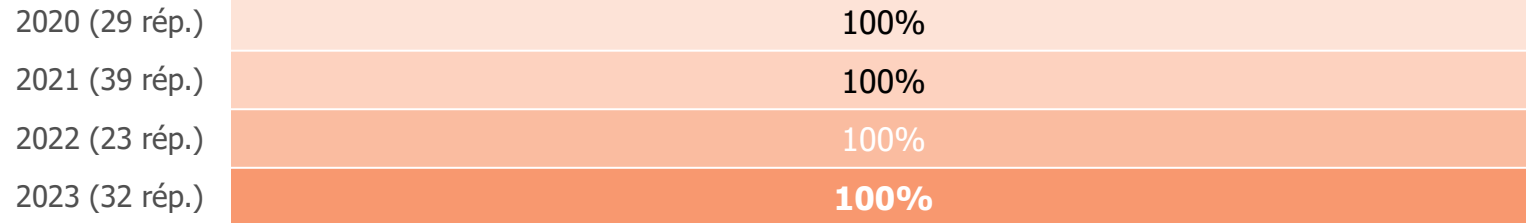
 Effectifs faibles



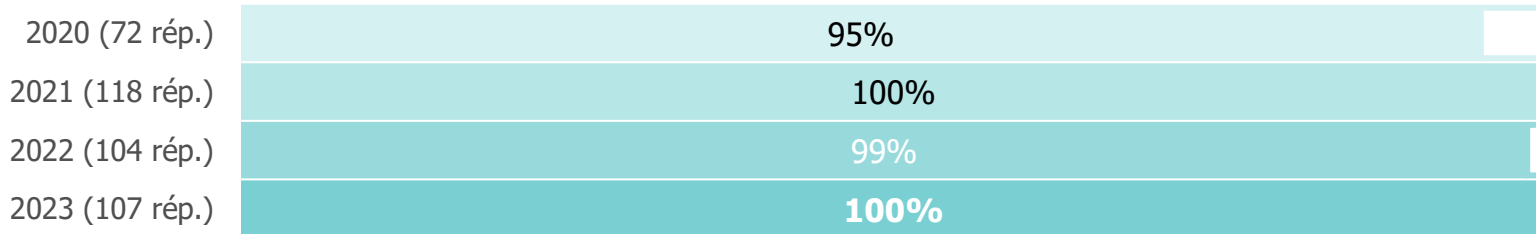
# Offre et services

*Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'offre et les services proposés par GRTgaz ?*

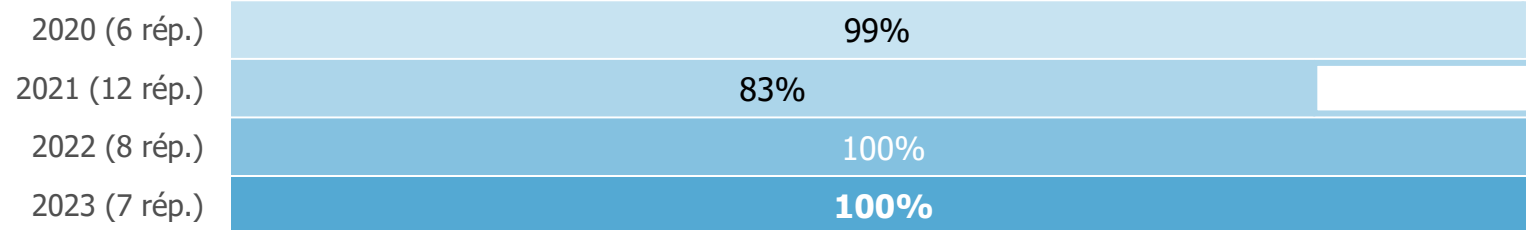
Expéditeurs



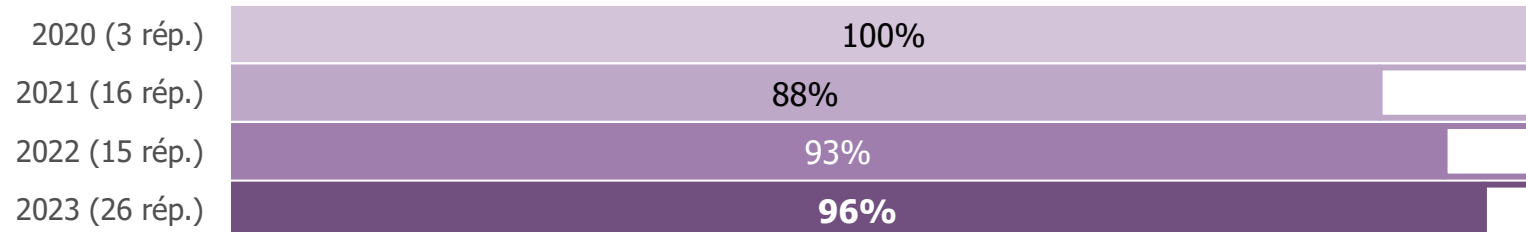
Consommateurs



Distributeurs



Producteurs



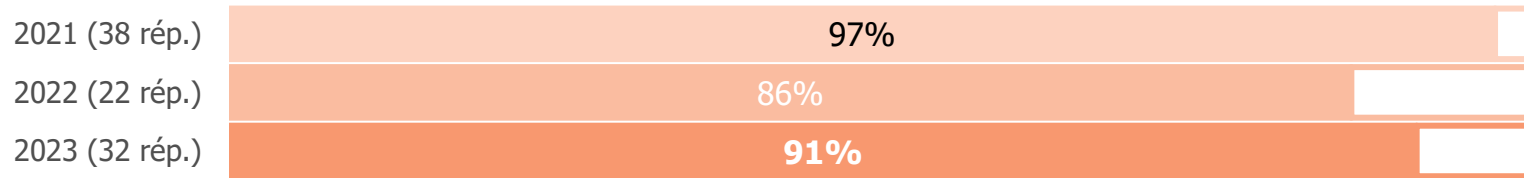
Effectifs faibles



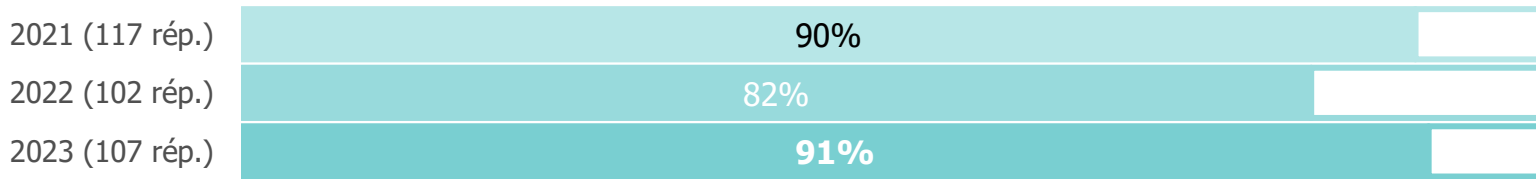
# Offre et services: actions en faveur de la transition énergétique

*Etes-vous satisfait des actions de GRTgaz en faveur de la TE (porte-voix, R&D, réductions émissions CO2 liées au transport, ...) ?*

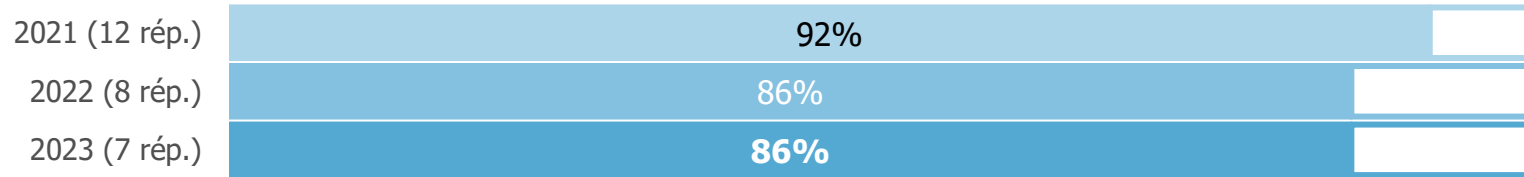
Expéditeurs



Consommateurs

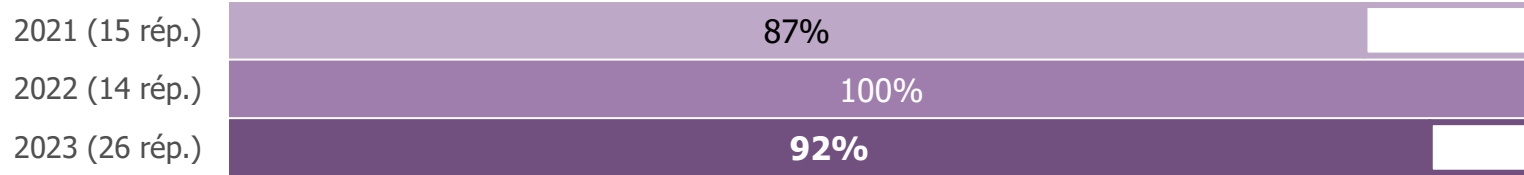


Distributeurs



Effectifs faibles

Producteurs





# Bonne conduite

Selon vous, GRTgaz est un opérateur ...

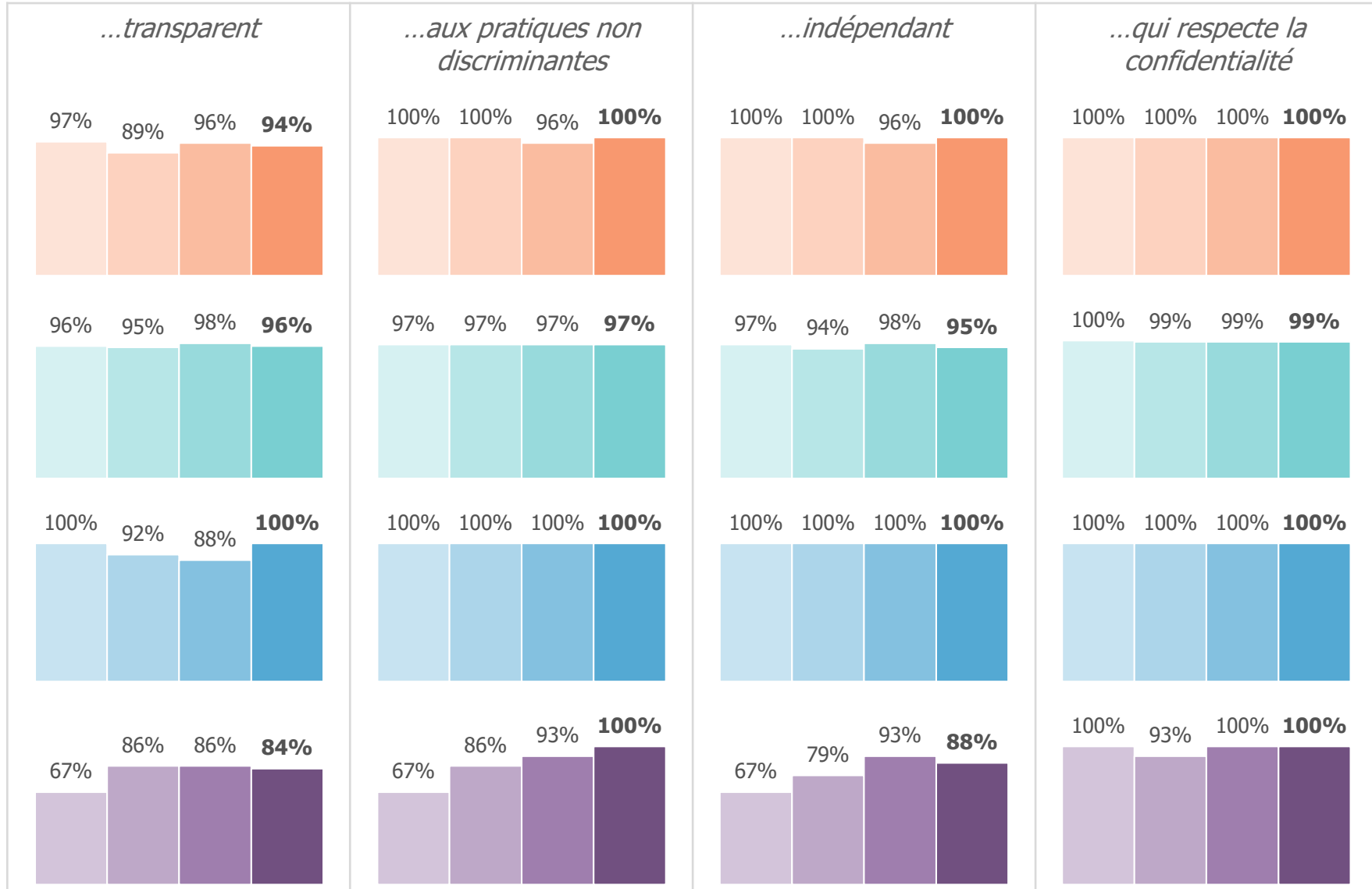
Expéditeurs

Consommateurs

Distributeurs

Producteurs

Effectifs faibles



2020 (25 à 28 rép.)  
2021 (36 rép.)  
2022 (22 rép.)  
2023 (32 rép.)

2020 (55 à 66 rép.)  
2021 (116 rép.)  
2022 (101 rép.)  
2023 (107 rép.)

2020 (5 rép.)  
2021 (12 rép.)  
2022 (8 rép.)  
2023 (7 rép.)

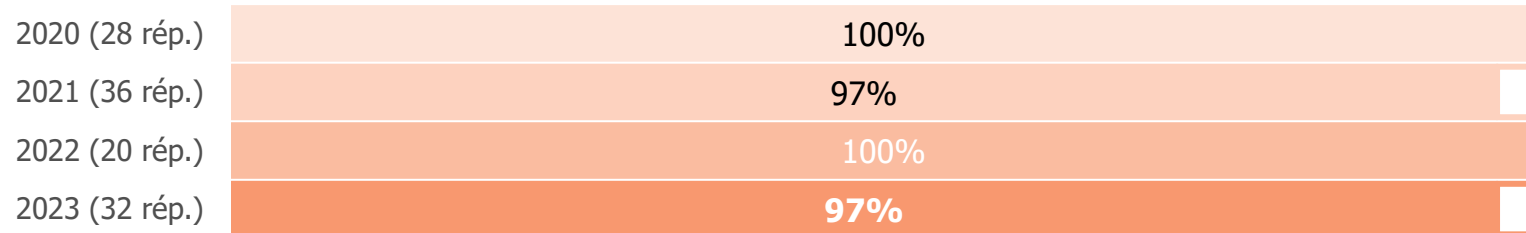
2020 (3 rép.)  
2021 (14 rép.)  
2022 (14 rép.)  
2023 (26 rép.)



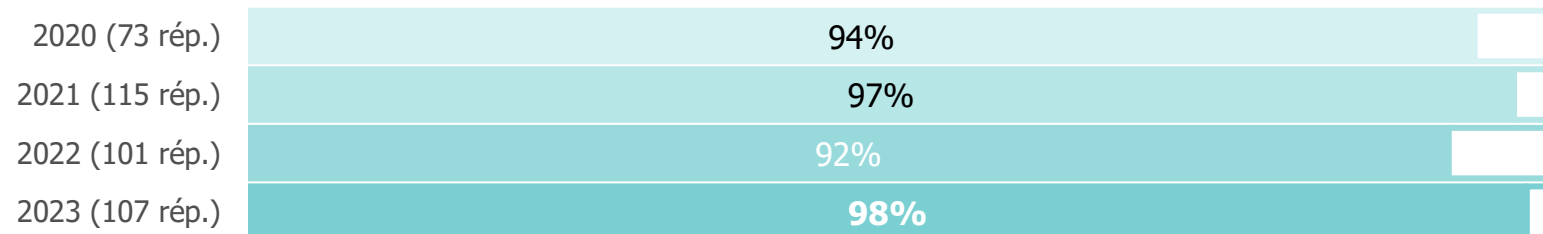
# Relation commerciale

*Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant votre relation commerciale avec GRTgaz ?*

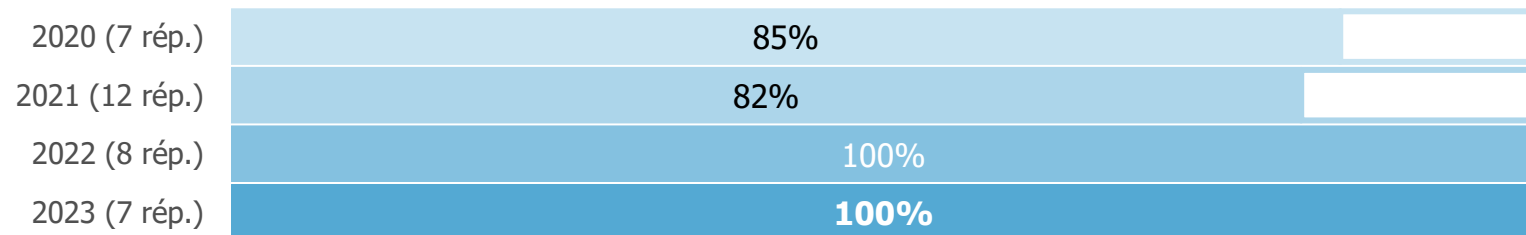
Expéditeurs



Consommateurs

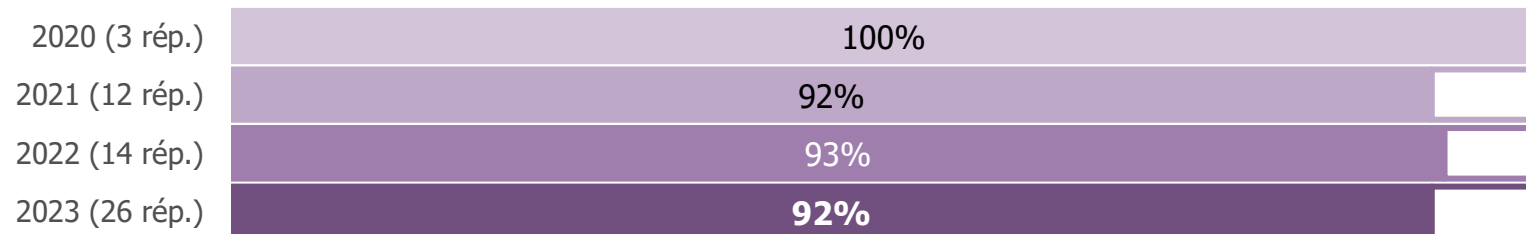


Distributeurs



 Effectifs faibles

Producteurs

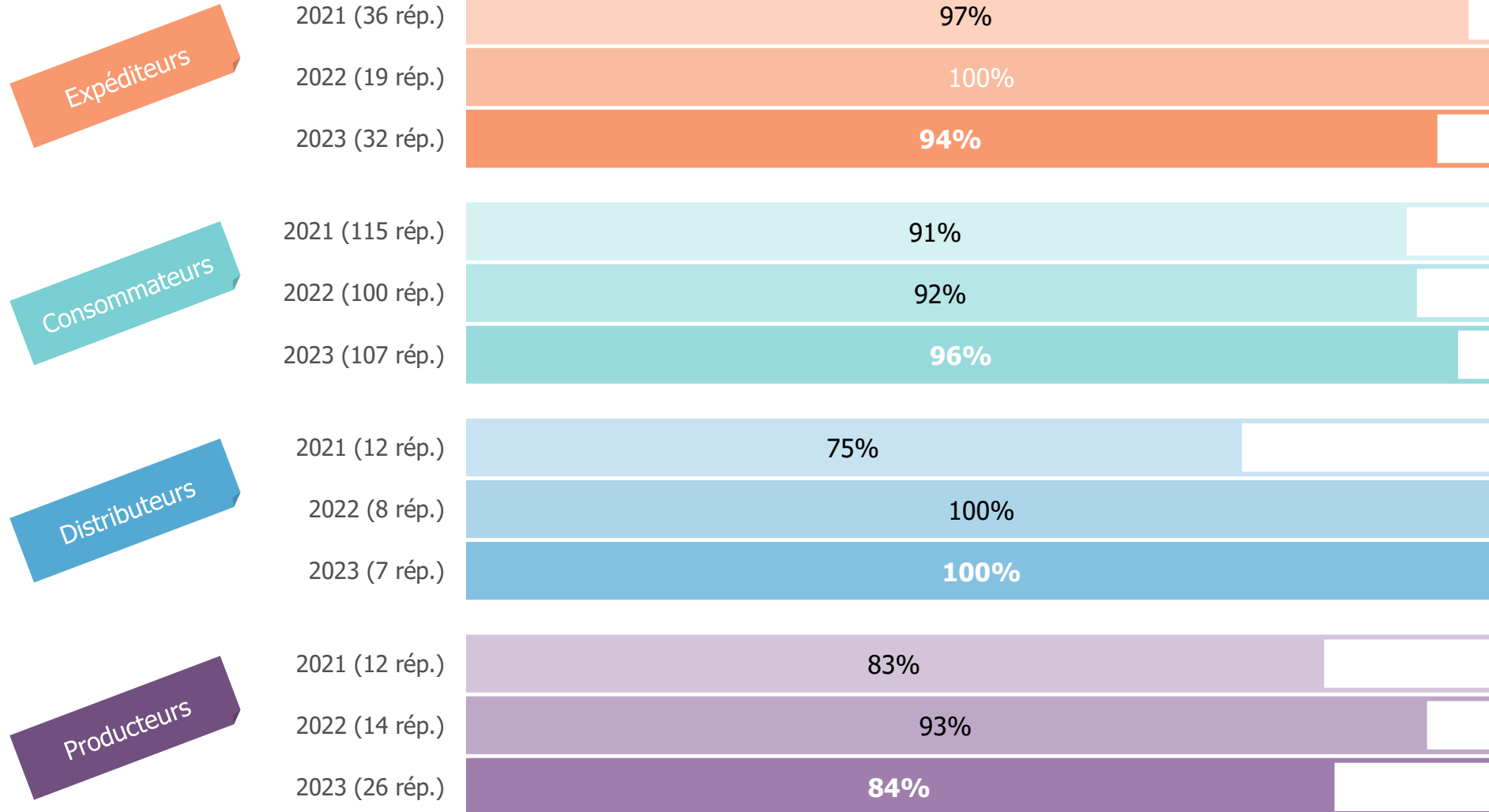






# Relation commerciale : orientation client

*Considérez-vous que GRTgaz est une entreprise orientée client ?*

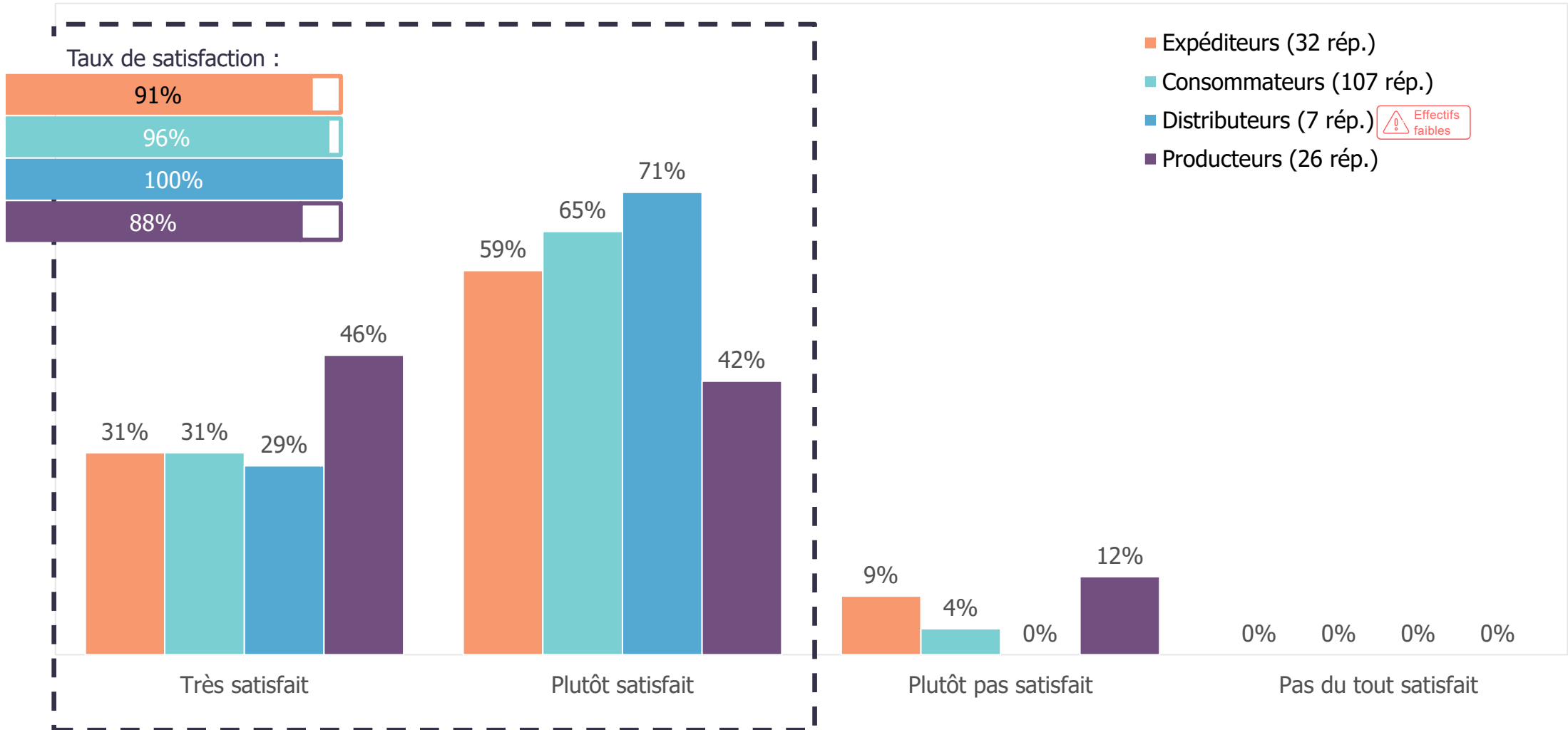


Effectifs faibles



# Systeme d'information

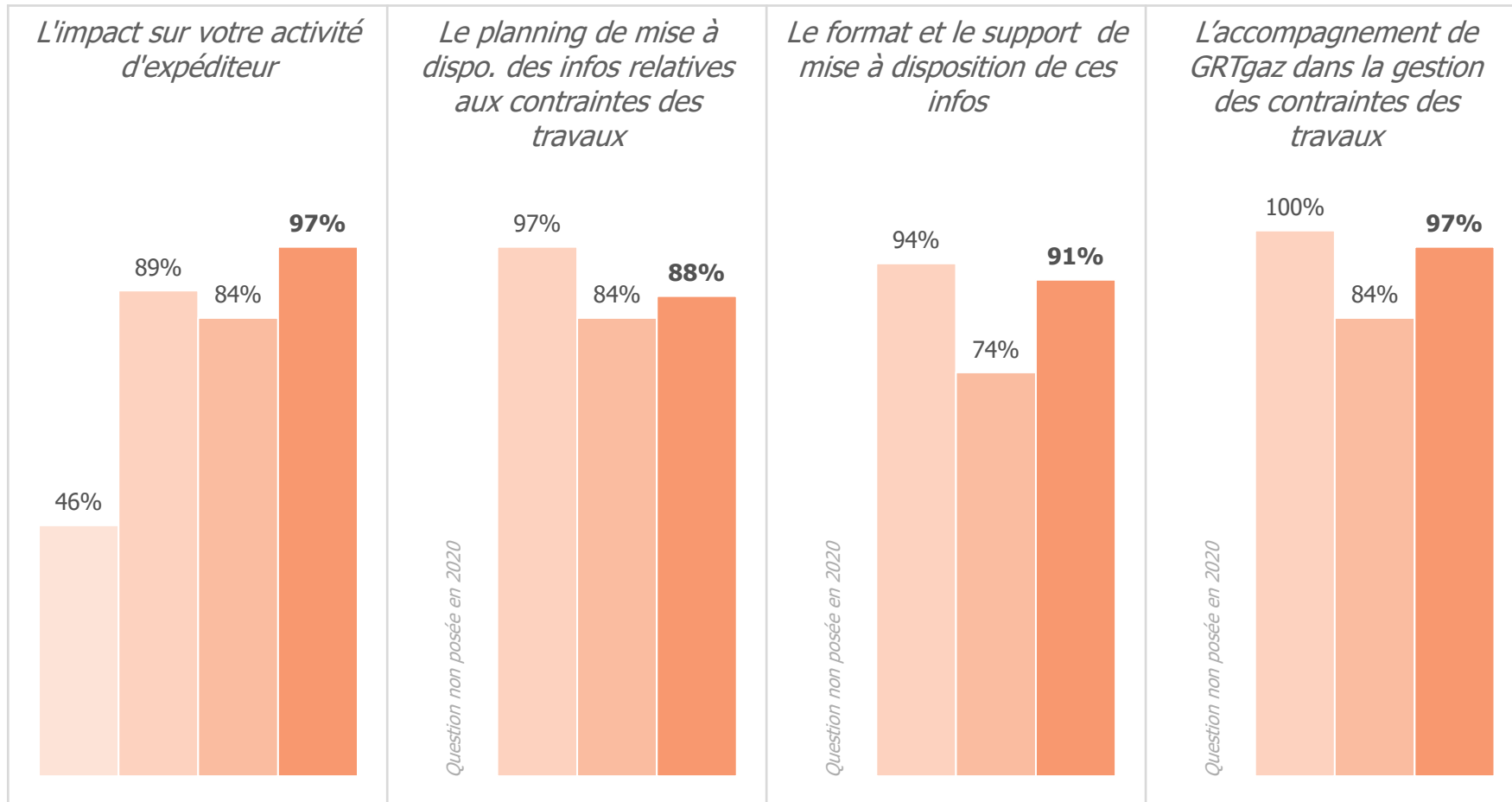
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le système d'information de GRTgaz ?





# Fonctionnement du réseau et travaux (1/2)

*Au titre du programme de travaux de maintenance du réseau GRTgaz de 2022, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :*



Expéditeurs

- 2020 (26 rép.)
- 2021 (36 rép.)
- 2022 (19 rép.)
- 2023 (32 rép.)



# Fonctionnement du réseau et travaux (2/2)

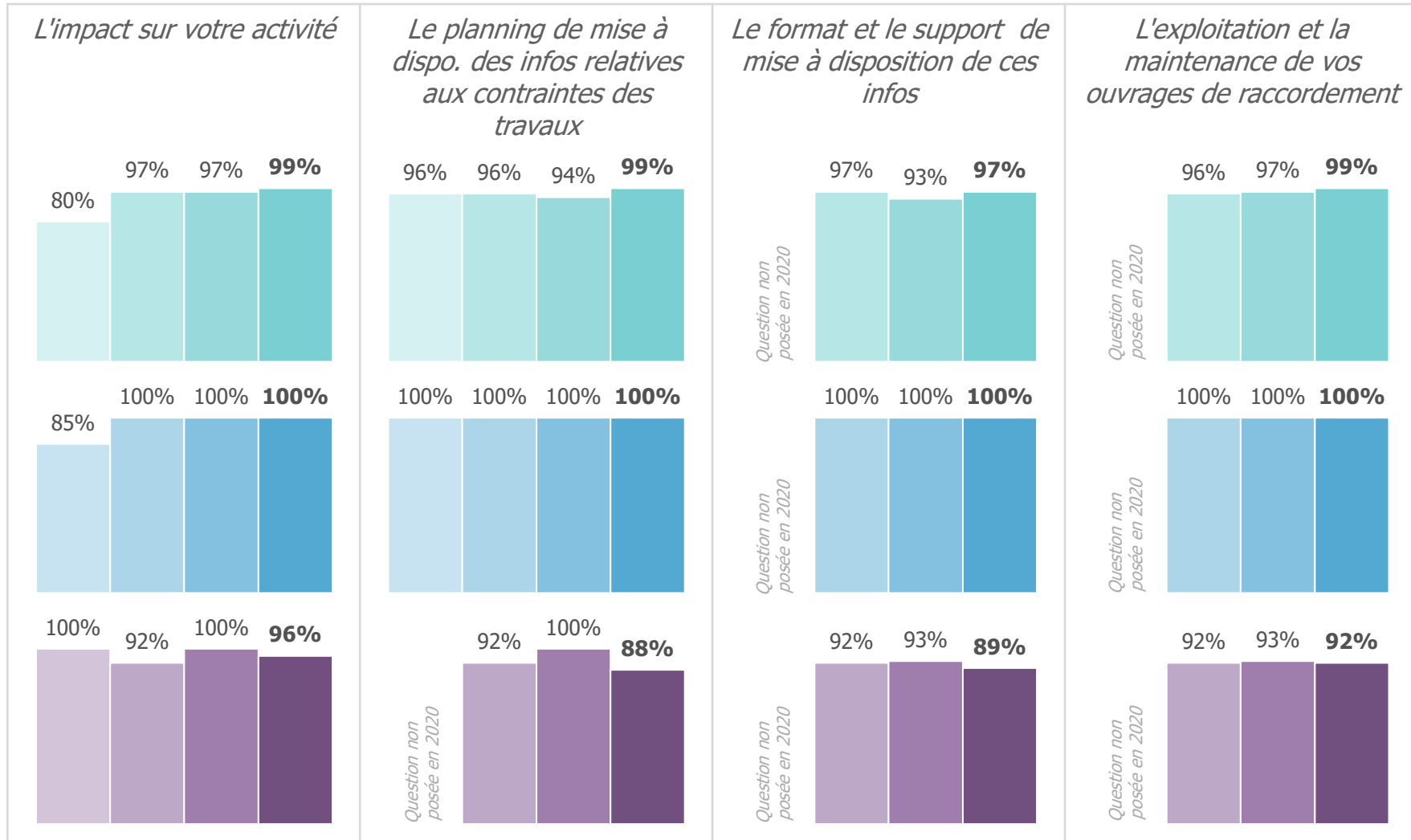
Au titre des travaux réalisés sur les ouvrages de GRTgaz en 2022, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :

Consommateurs

Distributeurs



Producteurs



- 2020 (60 à 71 rép.)
- 2021 (114 rép.)
- 2022 (98 rép.)
- 2023 (107 rép.)
- 2020 (4 à 7 rép.)
- 2021 (12 rép.)
- 2022 (8 rép.)
- 2023 (7 rép.)
- 2020 (3 rép.)
- 2021 (20 rép.)
- 2022 (14 rép.)
- 2023 (26 rép.)



e.d institut

GRTgaz