

# Résultats de l'enquête de satisfaction client de GRTgaz 2022

Du 8 mars au 1<sup>er</sup> avril 2022

Avec Vocaza, la suite logicielle dédiée au management de l'expérience client



# L'ENQUÊTE

Taux de retour

**15,2%**

(151/1161)

14,8 % en 2021

et 10 % en  
2020

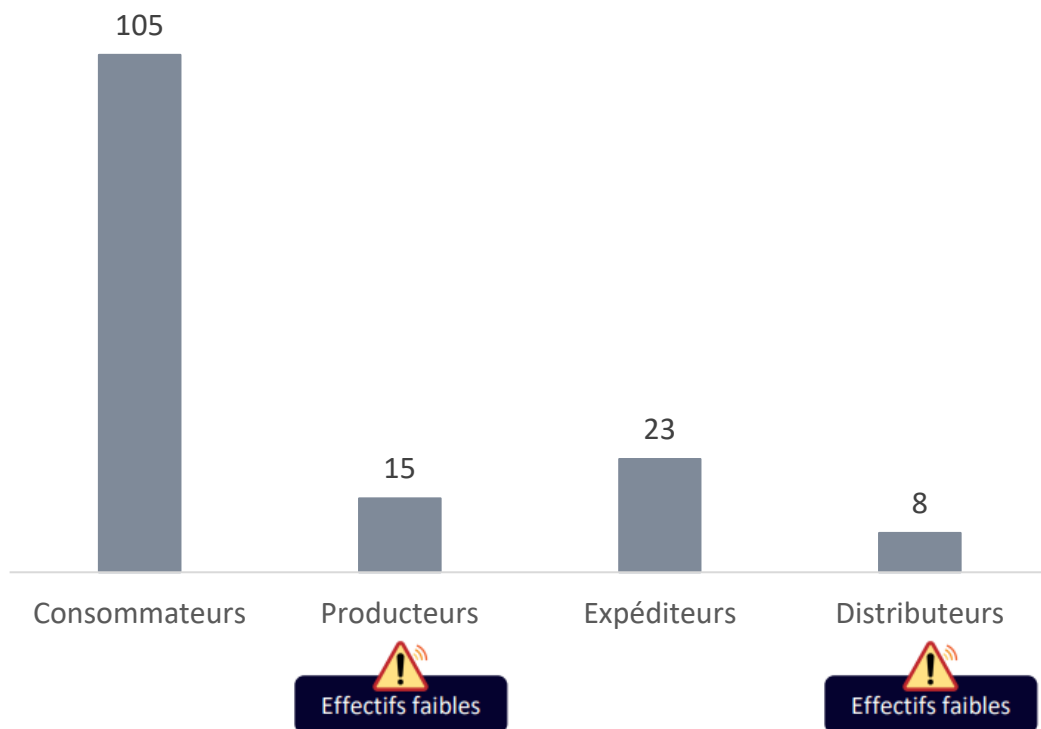
Taux global

**96%**

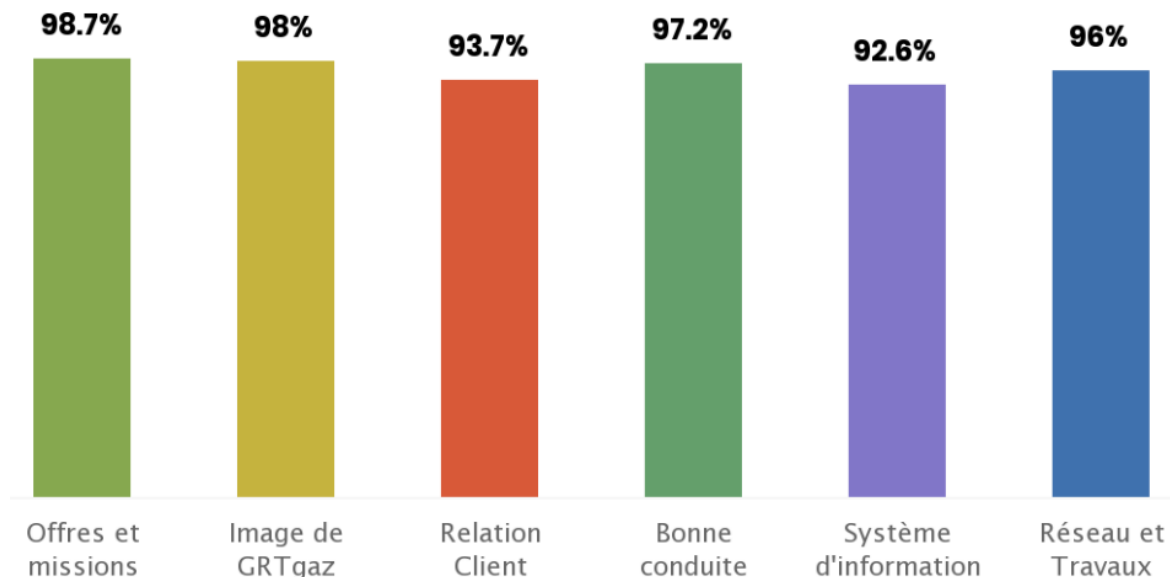
93% en 2021



## Nombre de répondants par catégorie



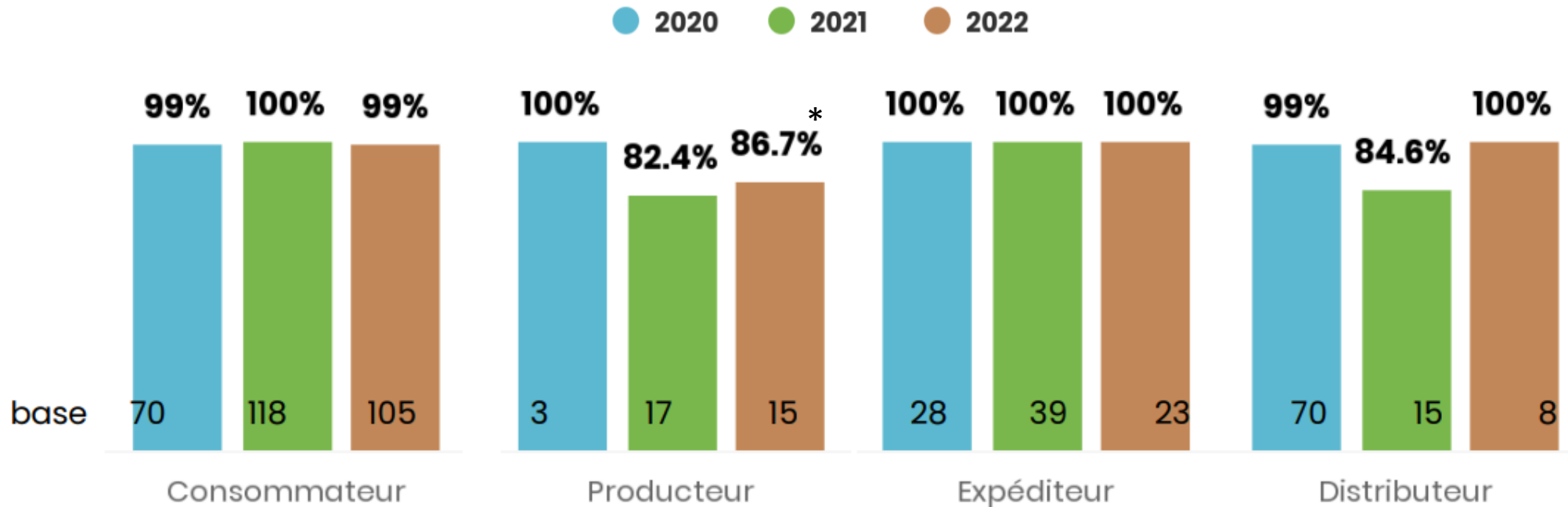
## Taux de satisfaction des 6 rubriques



# 1ER VOLET : IMAGE DE GRTGAZ

Taux de satisfaction  
**98%**  
97,3% en 2021  
et 98% en 2020

Globalement, vous diriez de GRTgaz que vous en avez une...



\* 2 personnes insatisfaites.

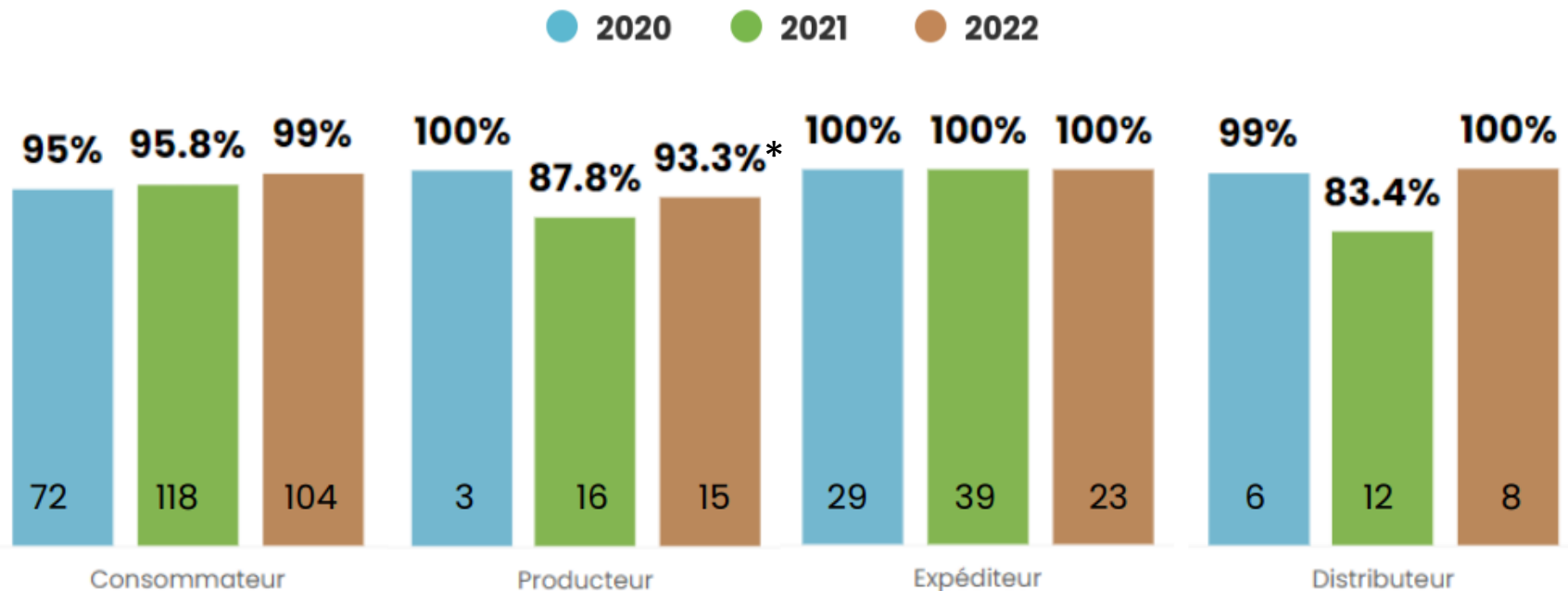
## 2<sup>ÈME</sup> VOLET : OFFRES ET MISSIONS DE GRTGAZ

Taux de satisfaction

**98,7%**

95,1% en 2021 et  
98% en 2020

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



\* 1 personne insatisfaite

# 2<sup>ÈME</sup> VOLET : OFFRES & MISSIONS DE GRTGAZ EN FAVEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Nouvelle question  
2021

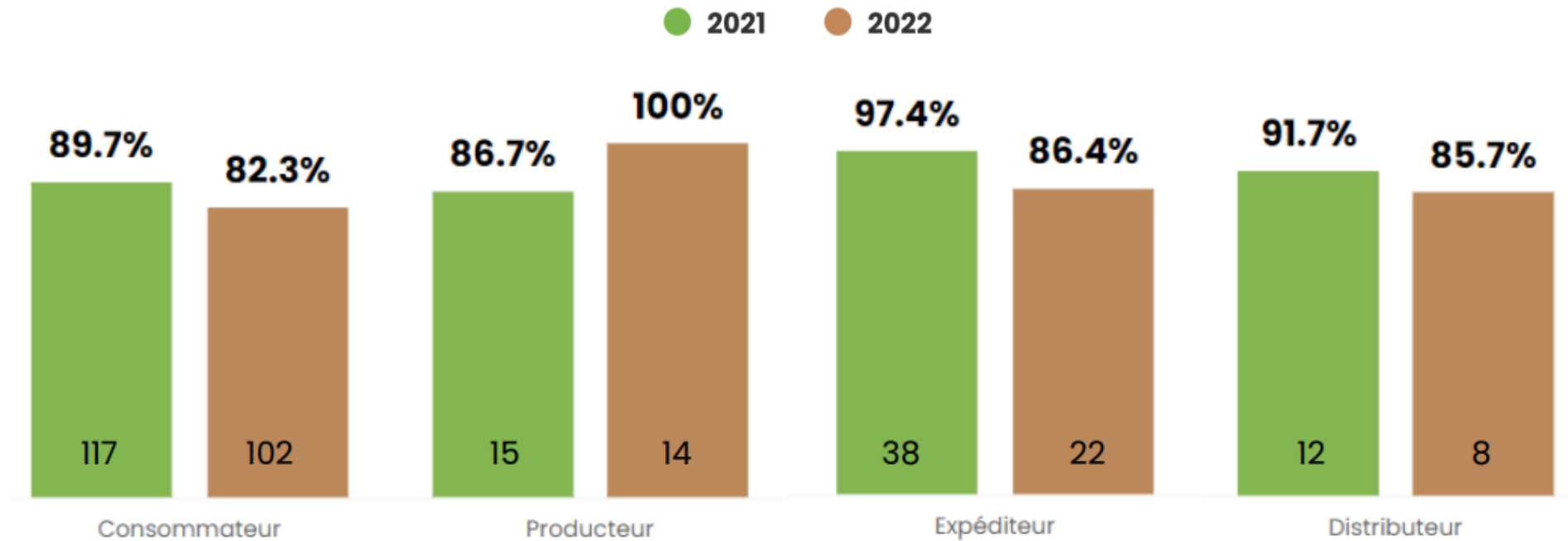


Taux de  
satisfaction

**84%**

91% en 2021

Etes-vous satisfait des actions de GRTgaz en faveur de la transition énergétique ?



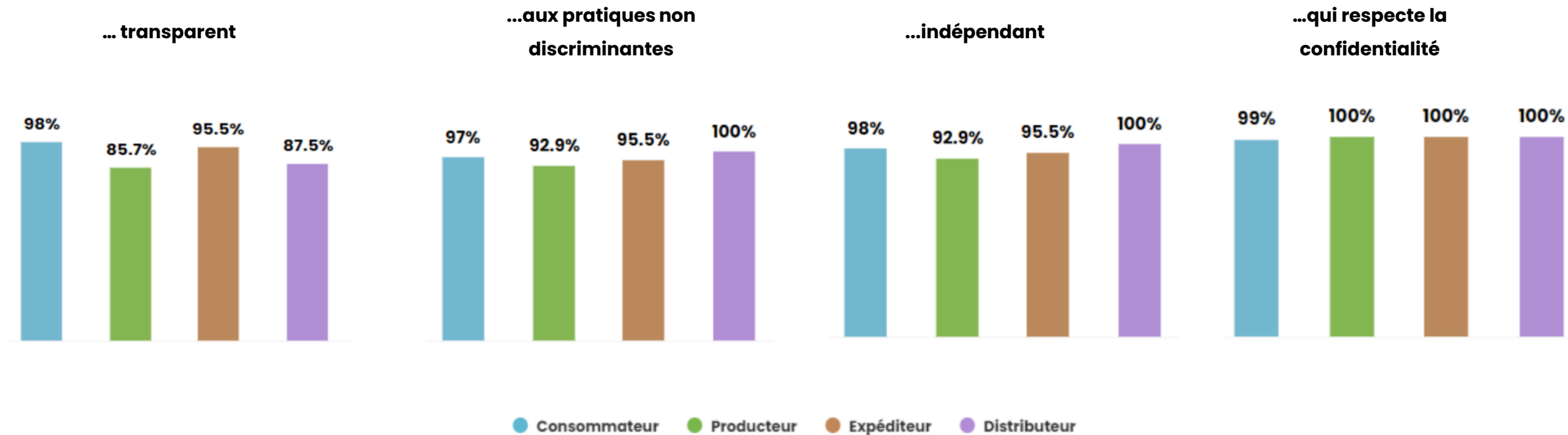
# 3<sup>ÈME</sup> VOLET : BONNE CONDUITE

Taux de  
satisfait

**97,2%**

95,6% en 2021 et  
93% en 2020

Selon vous, GRTgaz est un opérateur



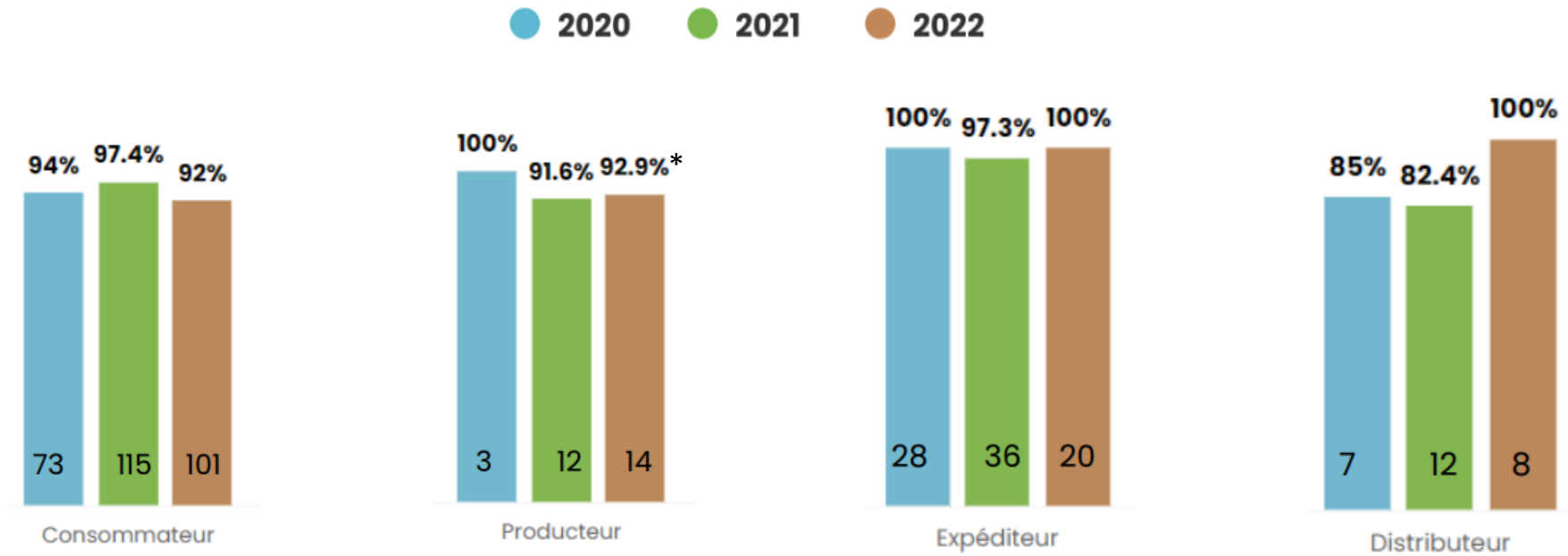
# 4<sup>ÈME</sup> VOLET : RELATION CLIENT

Taux de  
satisfait

**96%**

100% en 2021  
et 94% en 2020

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



\* 1 personne insatisfaite.

# 4<sup>ÈME</sup> VOLET : RELATION CLIENT

## ENTREPRISE ORIENTÉE CLIENT

Nouvelle question  
2021

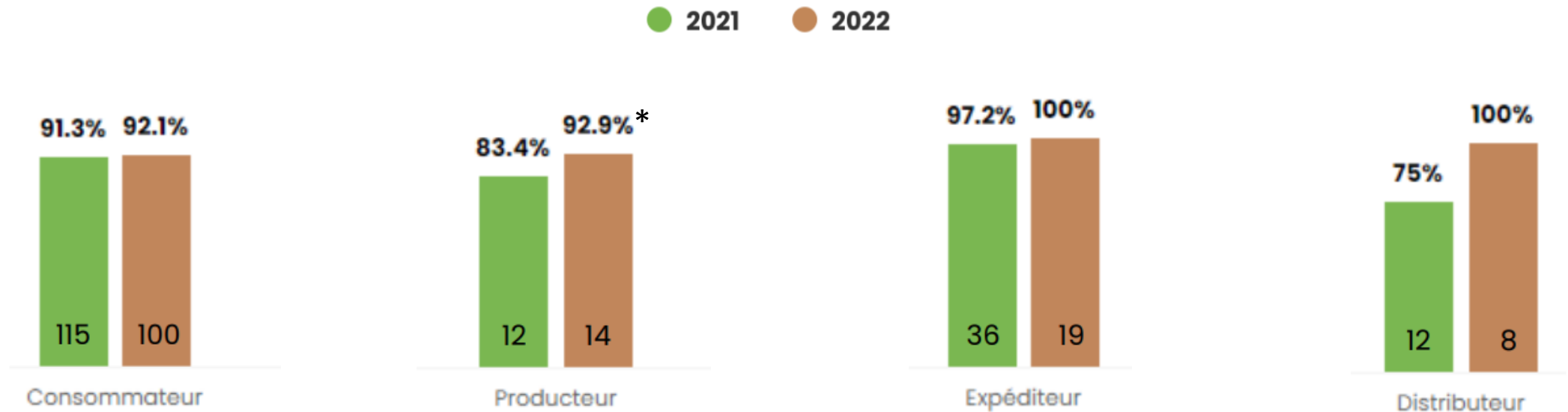


Taux  
d'adhésion

**94%**

90,8% en 2021

Considérez vous que GRTgaz est une entreprise orientée client ?



\* 1 personne insatisfaite.



# 5<sup>ÈME</sup> VOLET : SYSTÈME D'INFORMATION

Nouvelle question  
2021

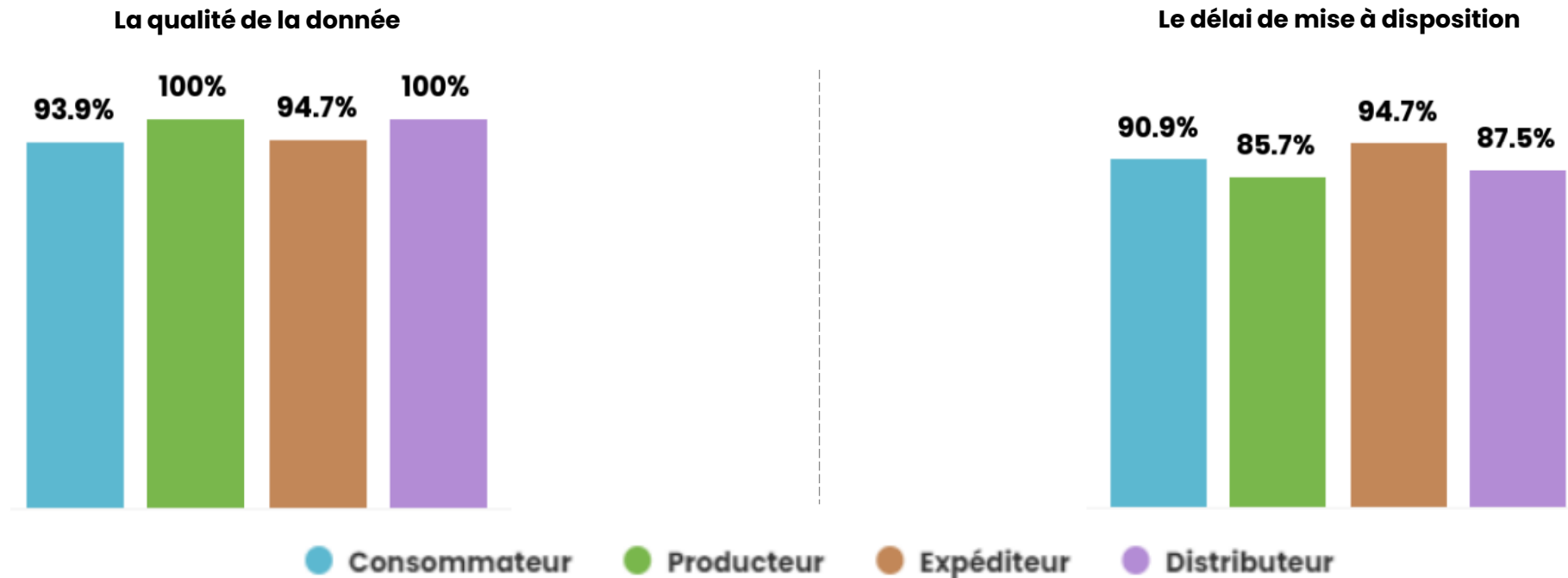


Taux de  
satisfait

**92,6%**

91,4% en 2021

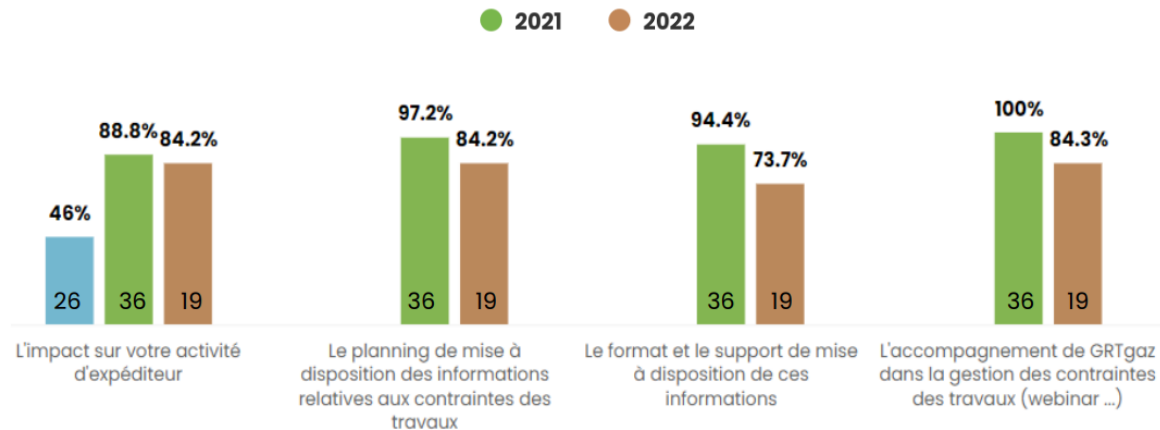
Concernant les données mises à disposition par GRTgaz, quel est votre niveau de satisfaction quant à :



# 6<sup>ÈME</sup> VOLET : FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU ET TRAVAUX

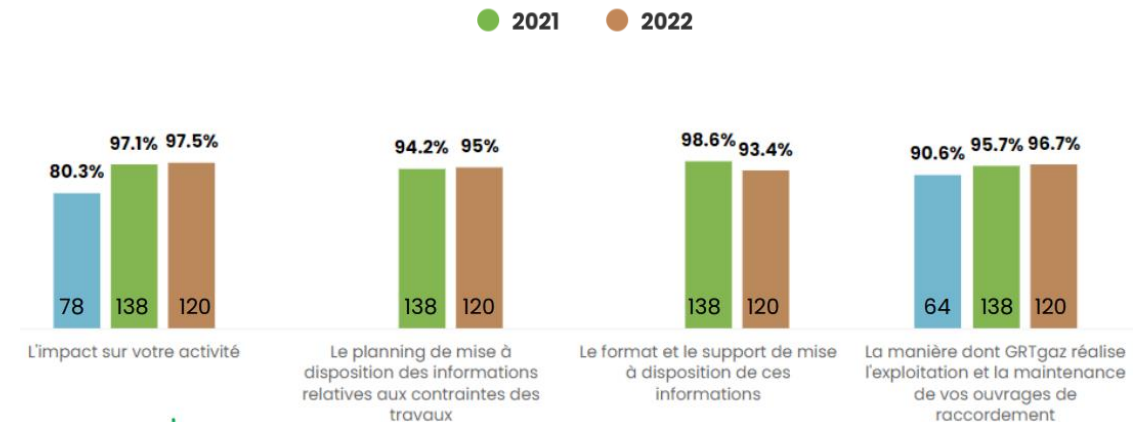
## Expéditeurs

Au titre du programme de travaux de maintenance du réseau GRTgaz de 2021, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :



## Consommateurs, Distributeurs & producteurs

Au titre des travaux réalisés sur les ouvrages de GRTgaz en 2021, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :



A photograph of three people jumping joyfully in a snowy outdoor setting. The person on the left is a woman with glasses and a brown jacket. The person in the middle is a man with glasses and a blue jacket. The person on the right is a man with glasses and a black t-shirt. They are all smiling and have their arms raised. The background shows a snowy landscape with trees and a building. A sign in the background reads "Caution! Cross Traffic Does NOT Stop for Pedestrians".

# Vocaza

Vocaza

[info@vocaza.com](mailto:info@vocaza.com)

+33 (0)4 32 44 83 40

[www.vocaza.com](http://www.vocaza.com)

Paris

Avignon

Grenoble