

# Résultats de l'enquête de satisfaction client de GRTgaz 2021

Du 11 mai au 2 juin 2021

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



# L'ENQUÊTE

Taux de retour

**14,8%**

(213/1484)  
10 % en 2020  
et 17 % en  
2019

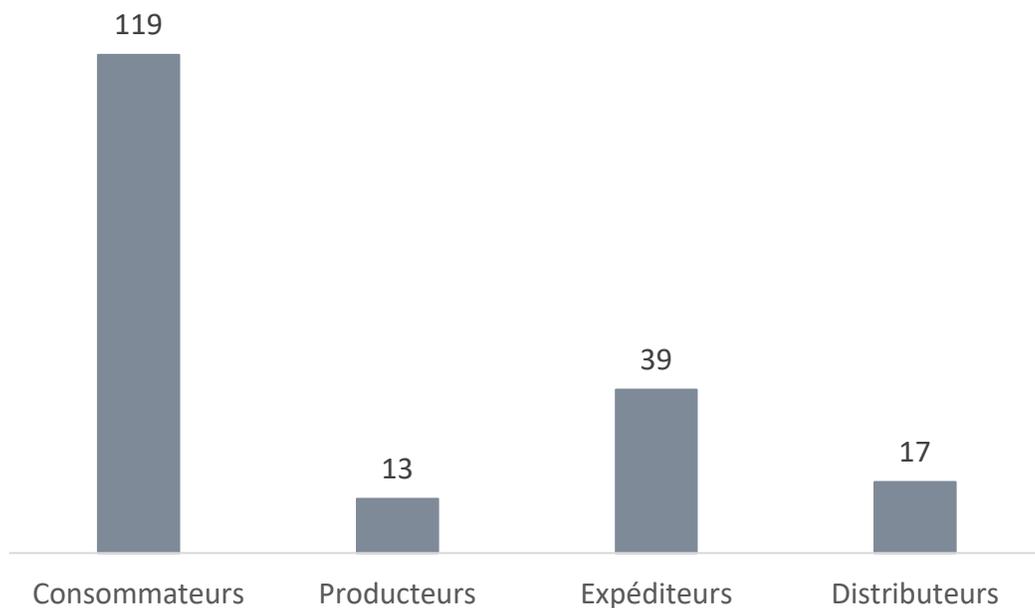
Taux global

**93,7%**

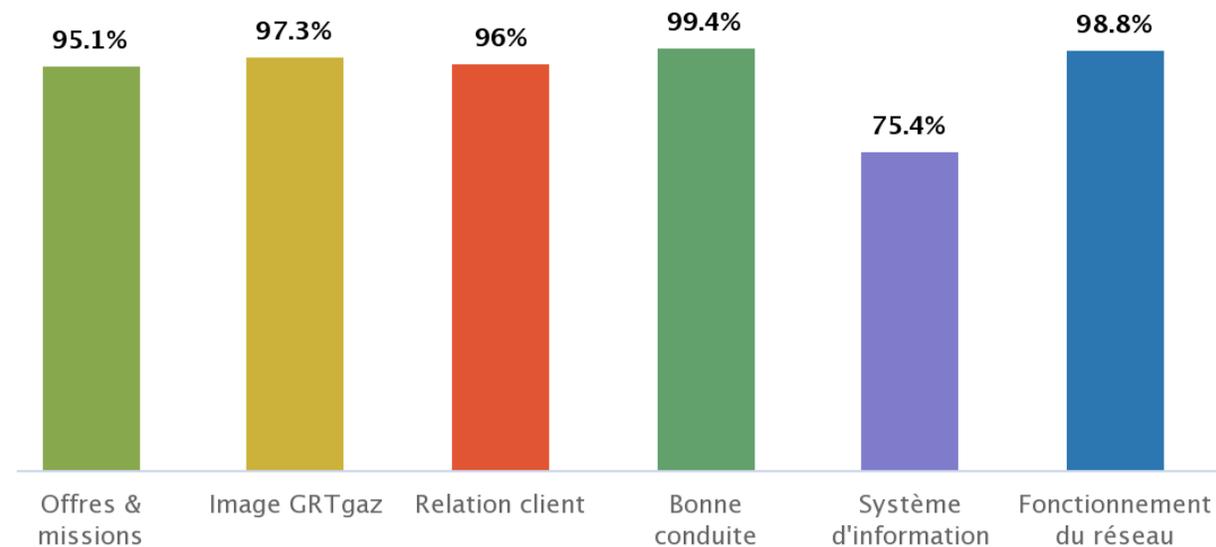
96% en 2020



## Nombre de répondants par catégorie



## Taux de satisfaction des 6 rubriques

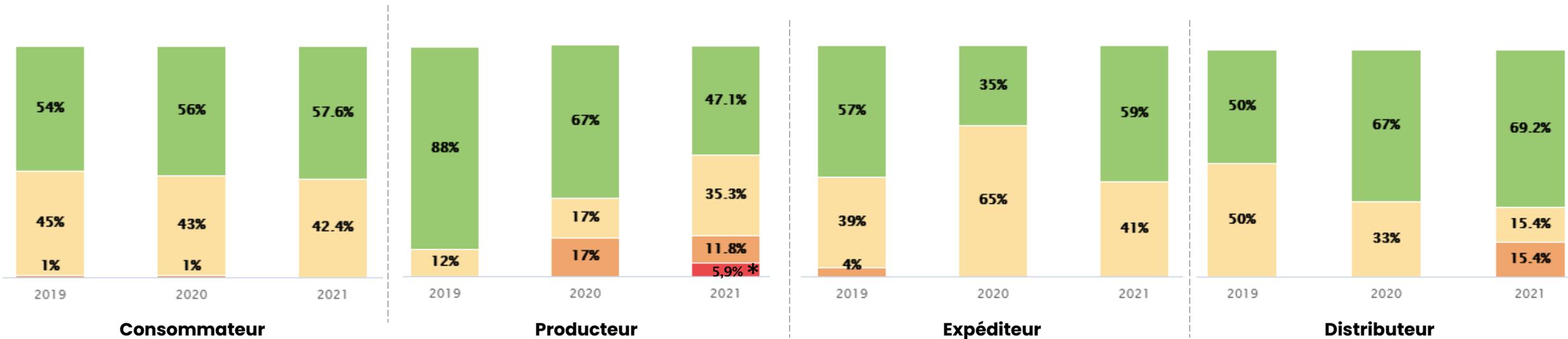


# 1ER VOLET : IMAGE DE GRTGAZ

Taux de satisfaction  
**97,3%**  
98% en 2019  
et 2020

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

● Très bonne image   ● Assez bonne image   ● Assez mauvaise image   ● Très mauvaise image



\* 1 personne insatisfaite.

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

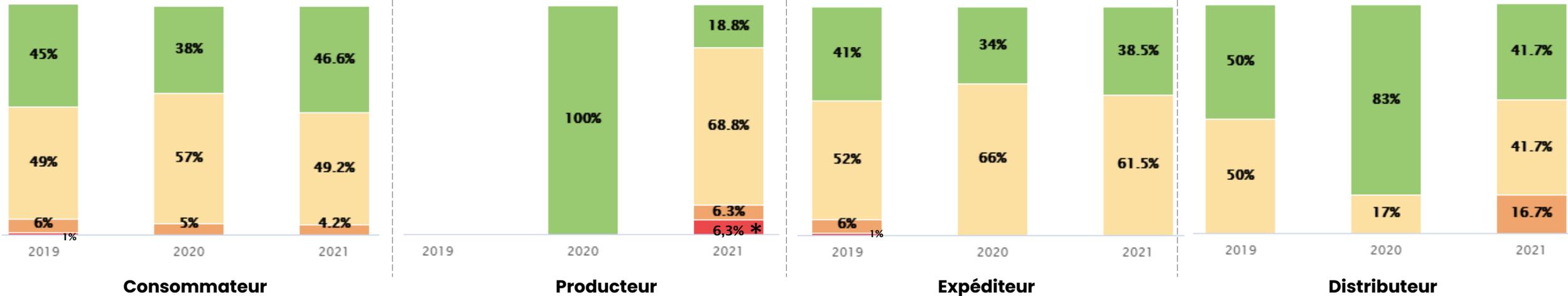
Taux de satisfaction

95,1%

98% en 2019  
et 2020

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

● Très satisfait ● Plutôt satisfait ● Plutôt pas satisfait ● Pas du tout satisfait



\* 1 personne insatisfaite.

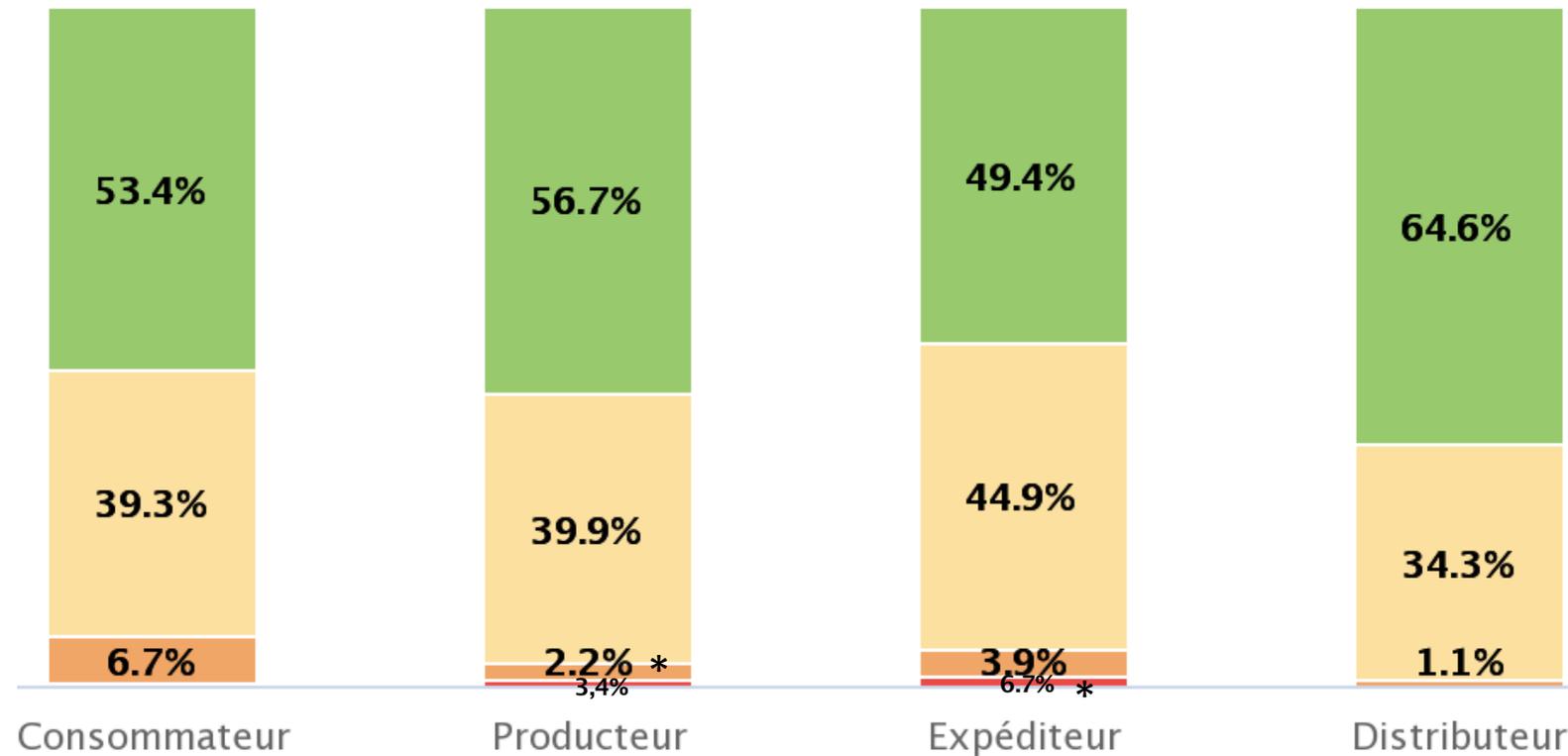
# 2<sup>ÈME</sup> VOLET : OFFRES & MISSIONS DE GRTGAZ EN FAVEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Nouvelle question ?

Taux de  
satisfaction  
**91%**

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

● Très satisfait ● Plutôt satisfait ● Plutôt pas satisfait ● Pas du tout satisfait



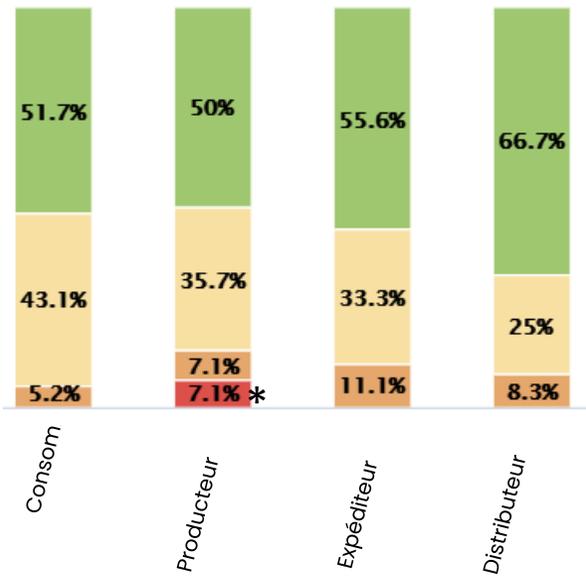
\* 2 personnes insatisfaites.

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

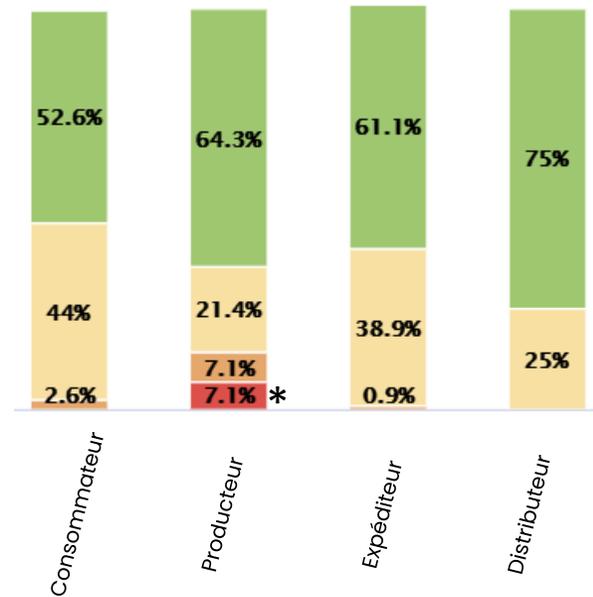
Taux de satisfait  
**99,4%**  
93% en 2020 et  
97,4% en 2019

Selon vous, GRTgaz est un opérateur

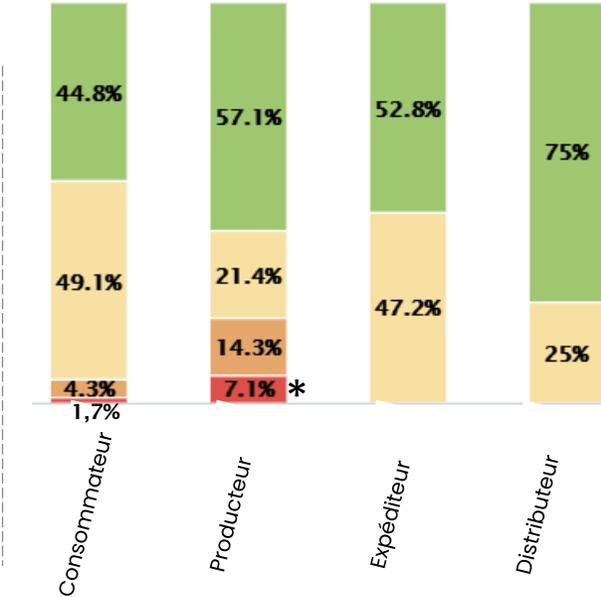
... transparent



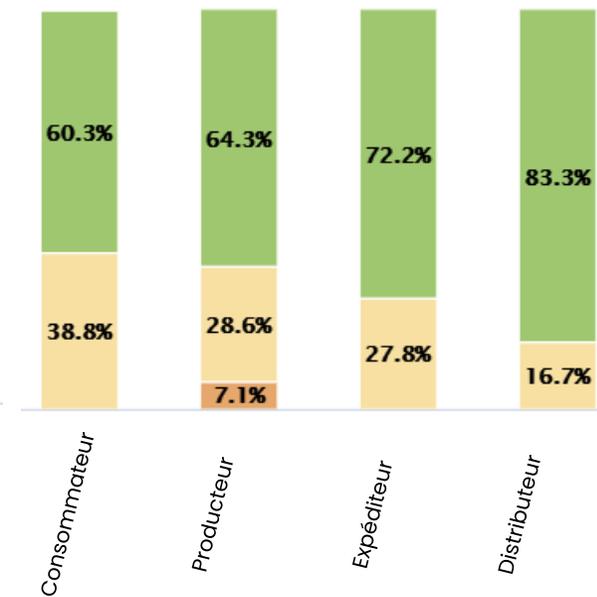
...aux pratiques non discriminantes



...indépendant



...qui respecte la confidentialité



● Très satisfait ● Plutôt satisfait ● Plutôt pas satisfait ● Pas du tout satisfait

\* 1 personne insatisfaite.

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

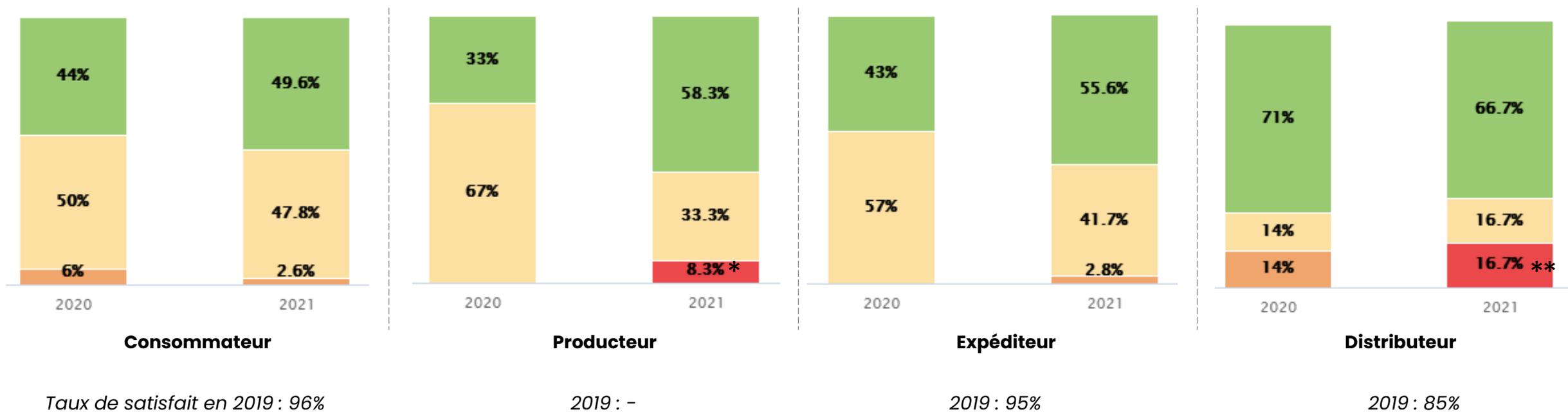
Taux de  
satisfait

**96%**

100% en 2020  
et 94 en 2019

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

● Très satisfait ● Plutôt satisfait ● Plutôt pas satisfait ● Pas du tout satisfait



\* 1 personne insatisfaite.

\*\* 2 personnes insatisfaites.

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

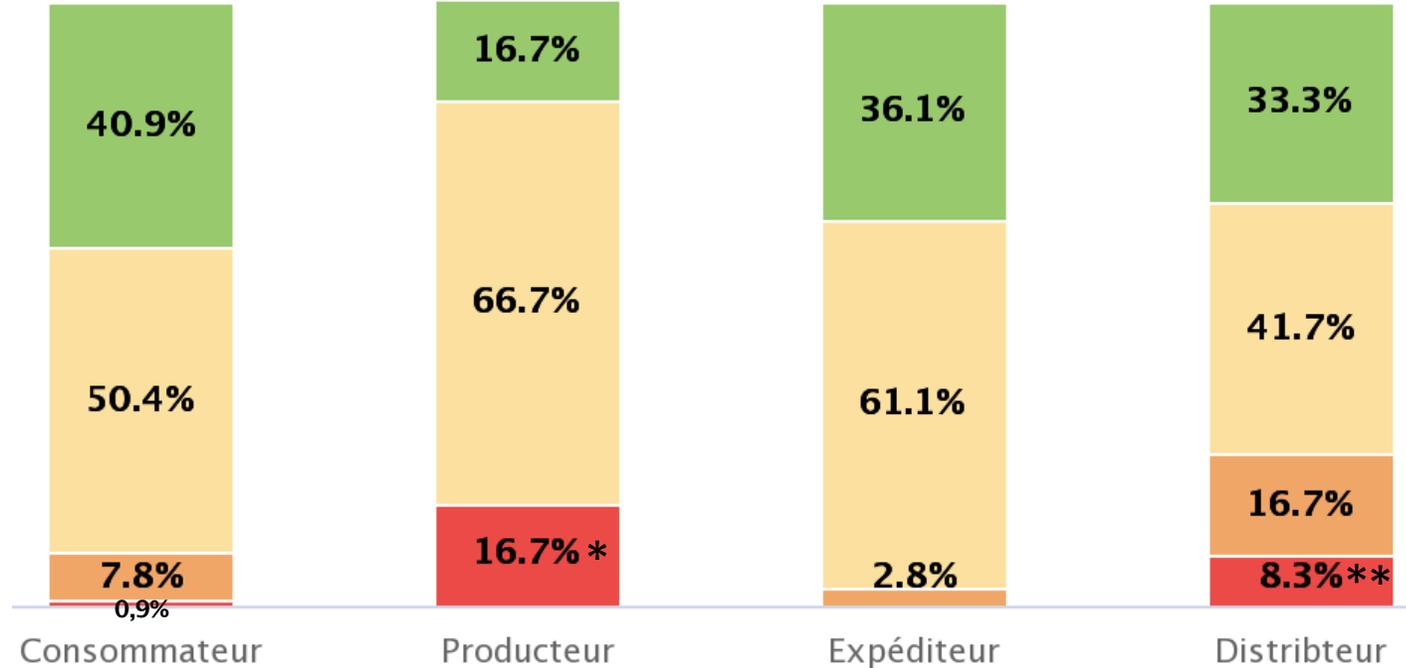
Nouvelle question



Taux  
d'adhésion  
**90,8%**

Considérez vous que GRTgaz est une entreprise orientée client ?

Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord



\* 2 personnes insatisfaites.

\*\* 1 personne insatisfaite.

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

Nouvelle question ?

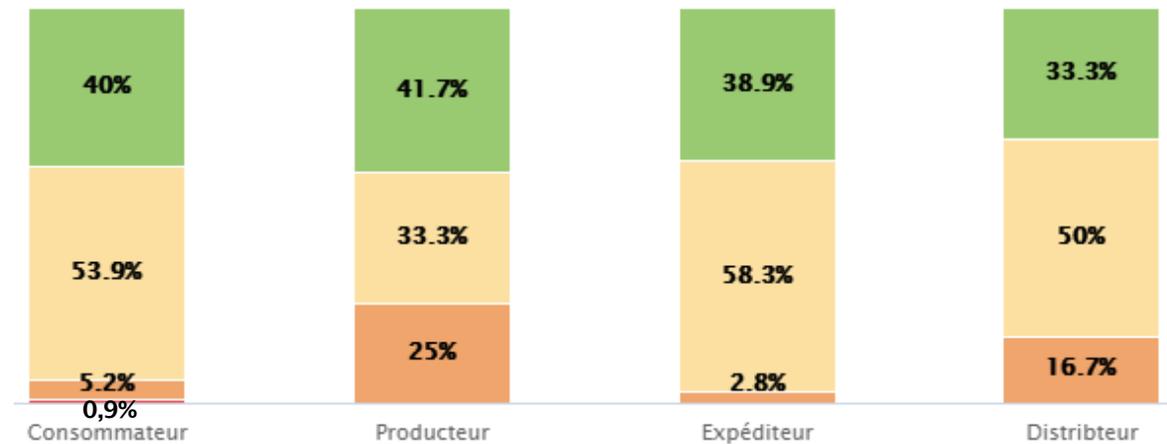
Taux de  
satisfait  
**91,4%**

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

La qualité de la donnée



Le délai de mise à disposition

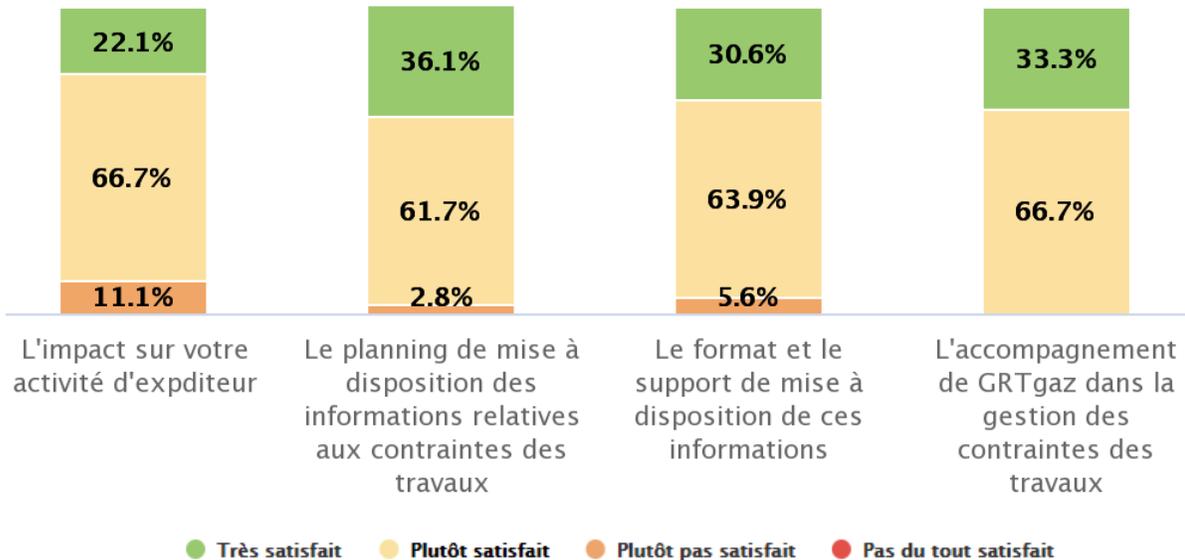


● Très satisfait   ● Plutôt satisfait   ● Plutôt pas satisfait   ● Pas du tout satisfait

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

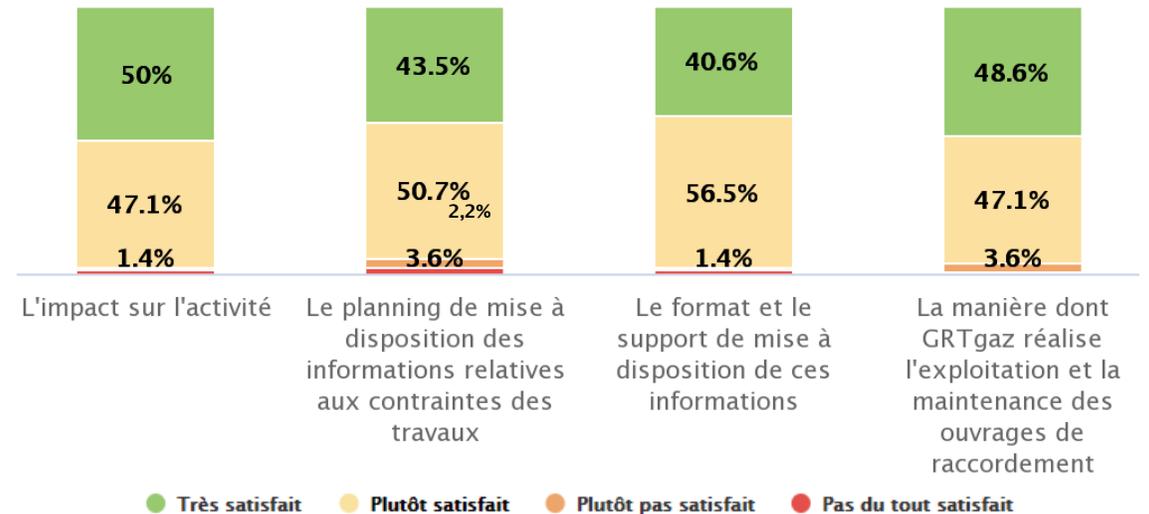
Expéditeurs

Au titre du programme de travaux de maintenance du réseau GRTgaz de 2020, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :



Consommateurs, Distributeurs & producteurs

Au titre des travaux réalisés sur les ouvrages de GRTgaz en 2020, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :



**Les répondants sont très satisfaits** des travaux réalisés.

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