



Baromètre de Satisfaction Clients 2024



Taux de retour par type de client (2024)

Type de client

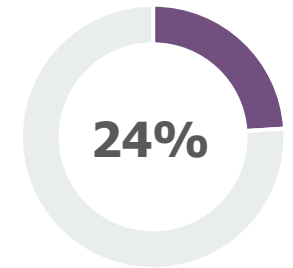
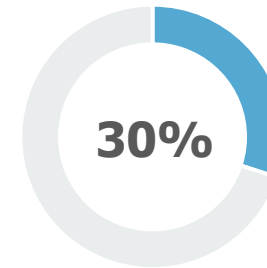
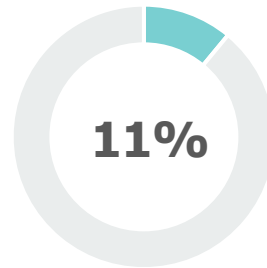
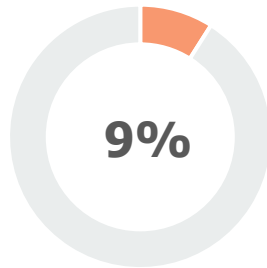
Expéditeurs

Consommateurs

Distributeurs

Producteurs

Nb d'interlocuteurs contactés	309	1011	27	102
Nb de répondants	29	116	8	24



Rappel 2023

32 rép. (soit 10%)

107 rép. (soit 14%)

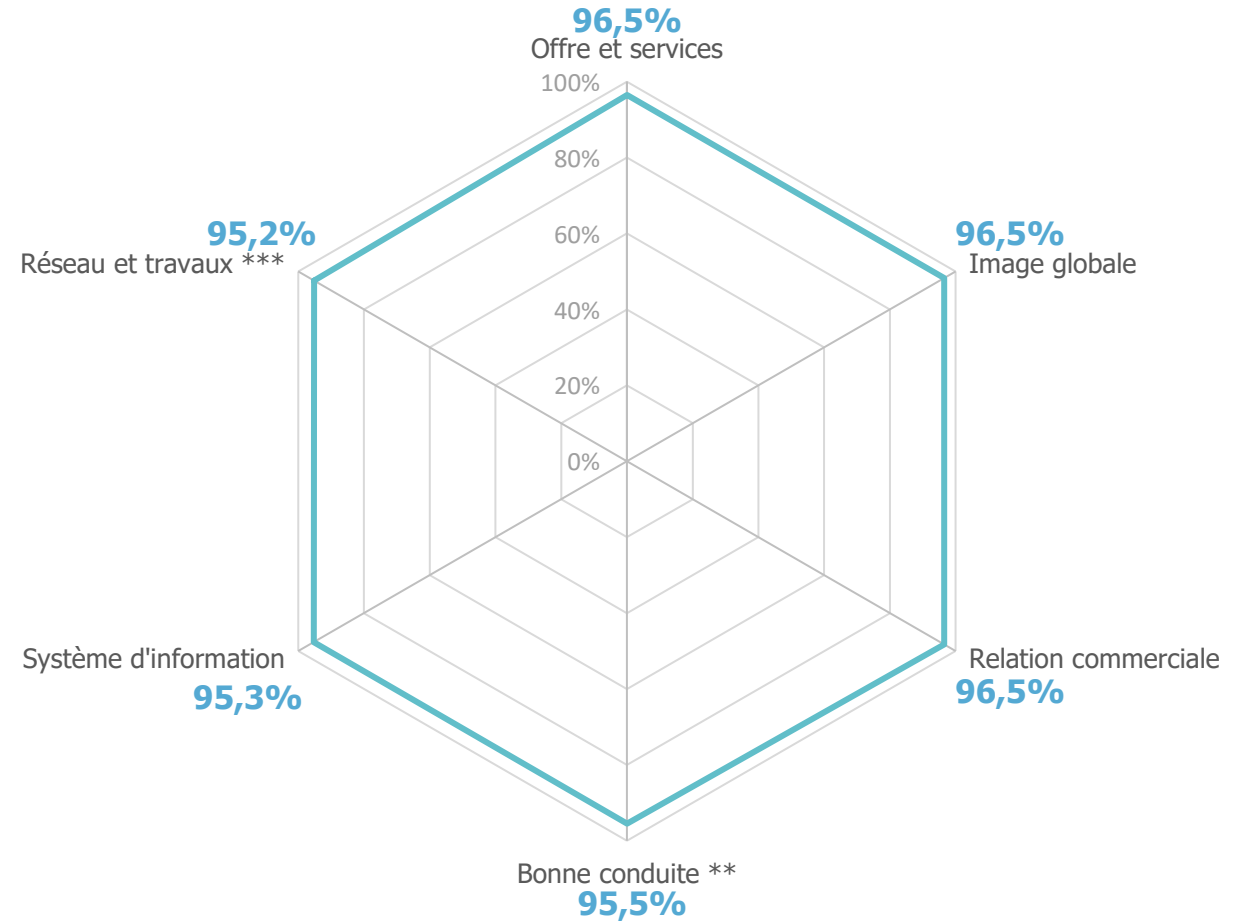
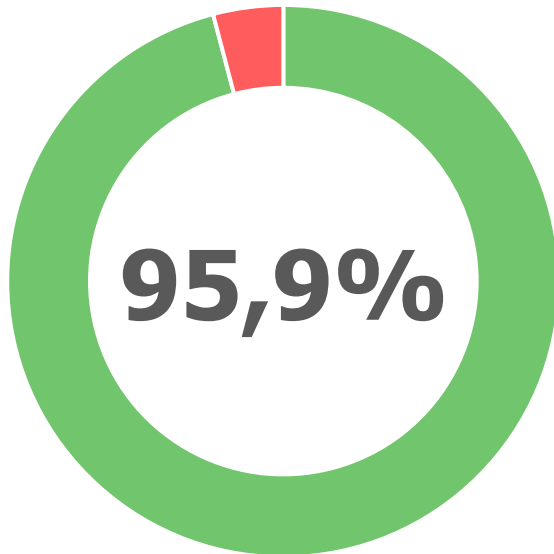
7 rép. (soit 29%)

16 rép. (soit 25%)



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



Récapitulatif par type de client

	Expéditeurs	Consommateurs	Distributeurs	Producteurs
Offre et services	100,0%	100,0%	87,5%	79,2%
Image globale	96,6%	100,0%	87,5%	83,3%
Relation commerciale	100,0%	99,1%	87,5%	83,3%
Bonne conduite **	99,1%	96,8%	87,5%	88,5%
Système d'information	93,1%	95,7%	100,0%	95,8%
Réseau et travaux ***	94,0%	97,2%	87,5%	85,8%
Taux global *	97,1%	98,1%	89,6%	86,0%

* 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

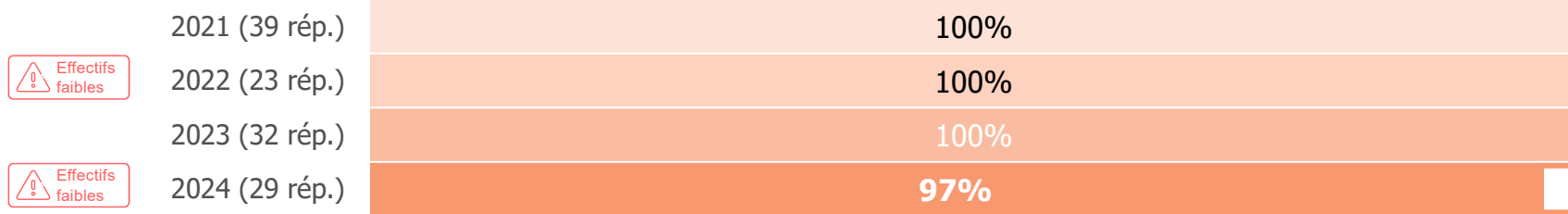
*** Moyenne pondérée de l'ensemble des critères constituant la satisfaction concernant le fonctionnement du réseau et les travaux



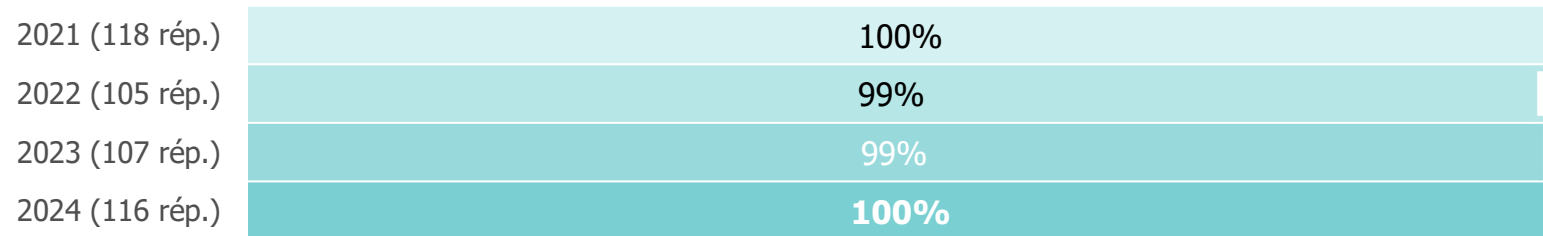
Taux d'image positive de GRTgaz

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

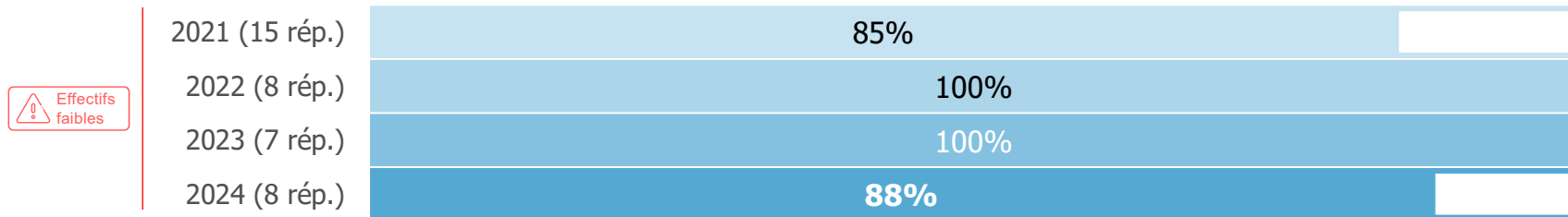
Expéditeurs



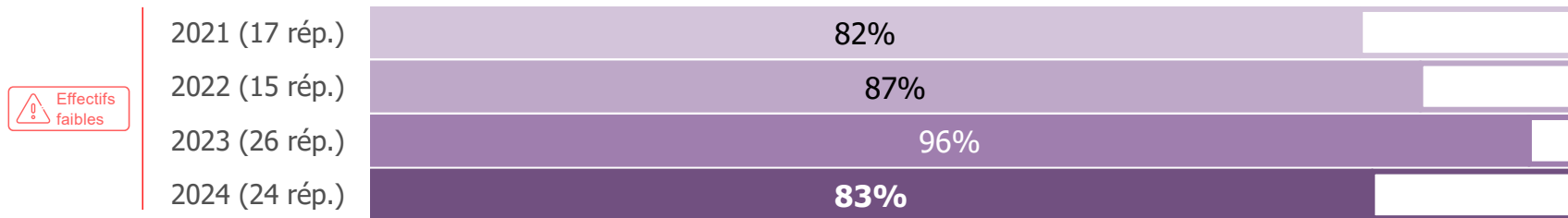
Consommateurs



Distributeurs



Producteurs

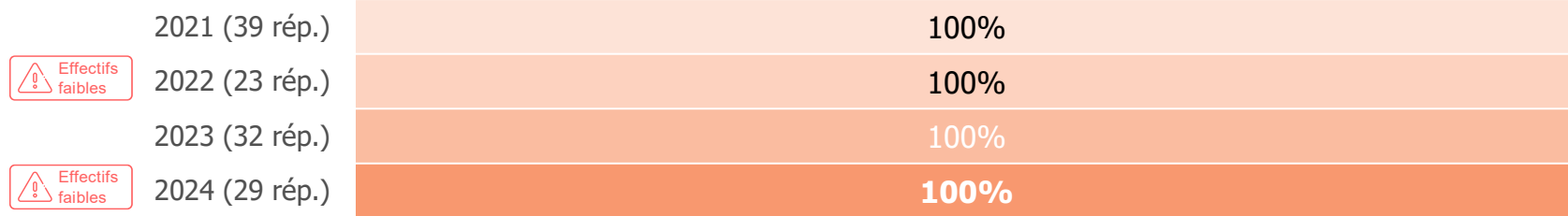




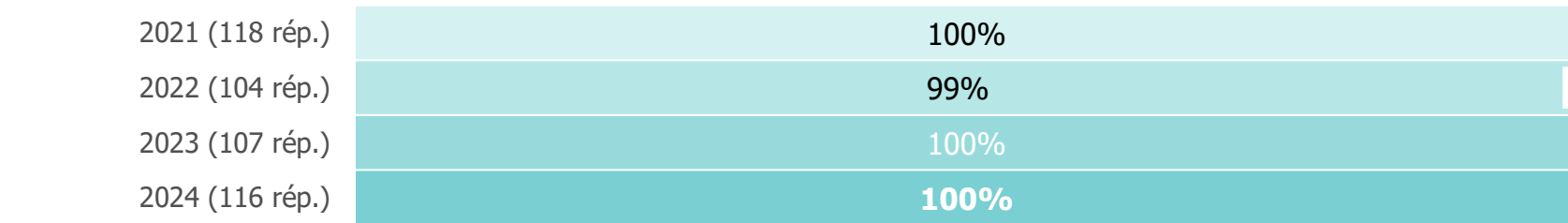
Taux de satisfaction concernant l'offre et les services

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

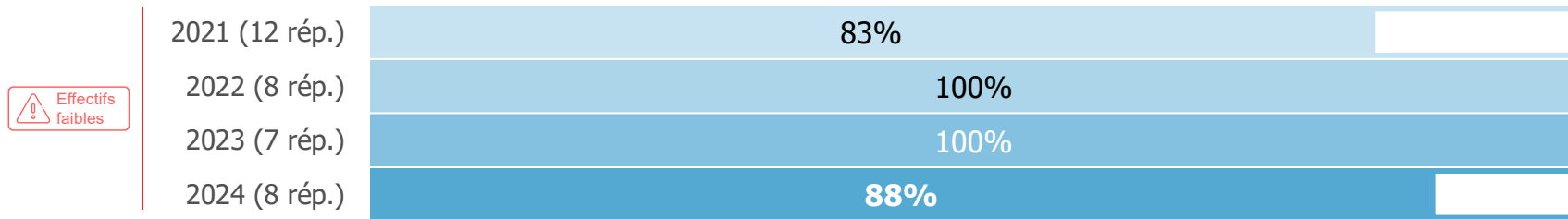
Expéditeurs



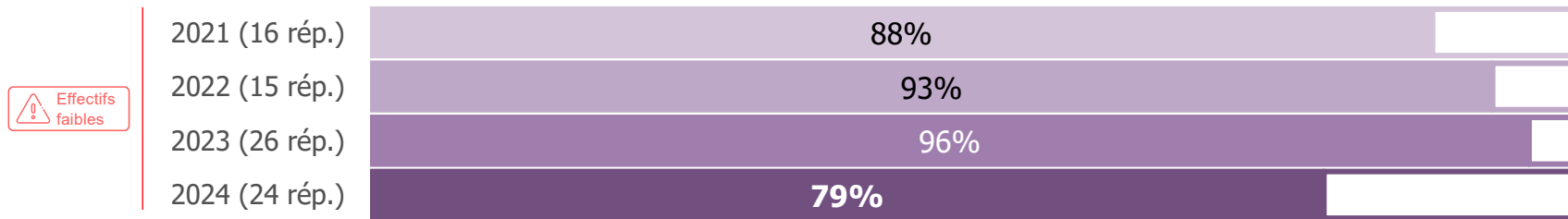
Consommateurs



Distributeurs



Producteurs

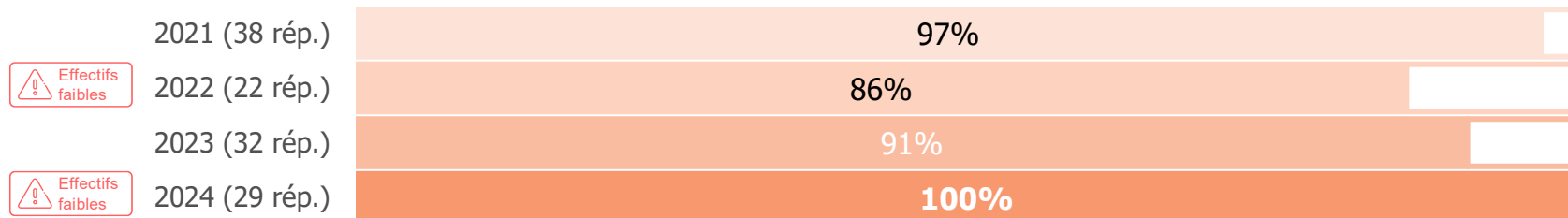




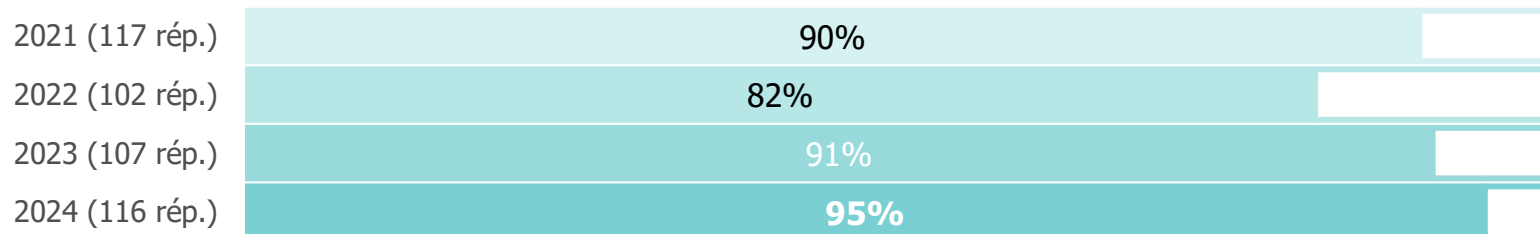
Taux de satisfaction concernant la transition énergétique

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

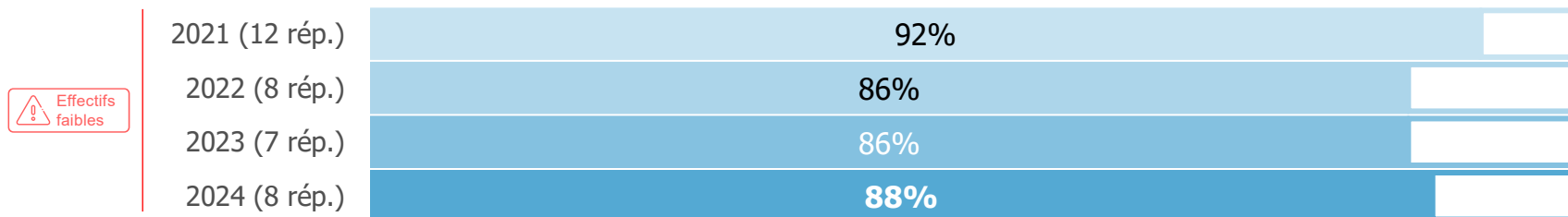
Expéditeurs



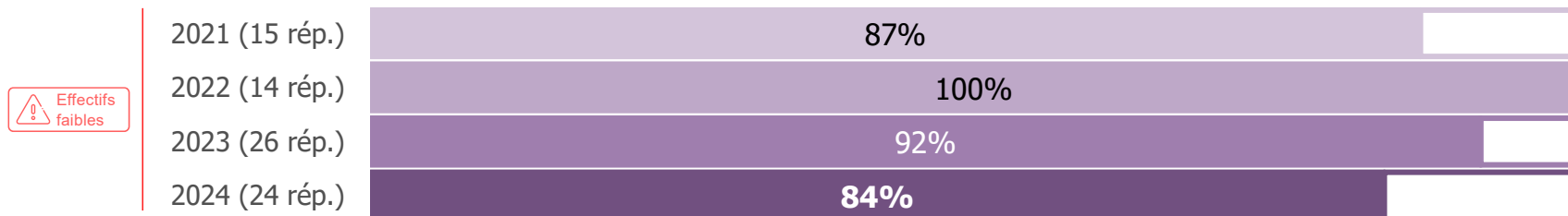
Consommateurs



Distributeurs



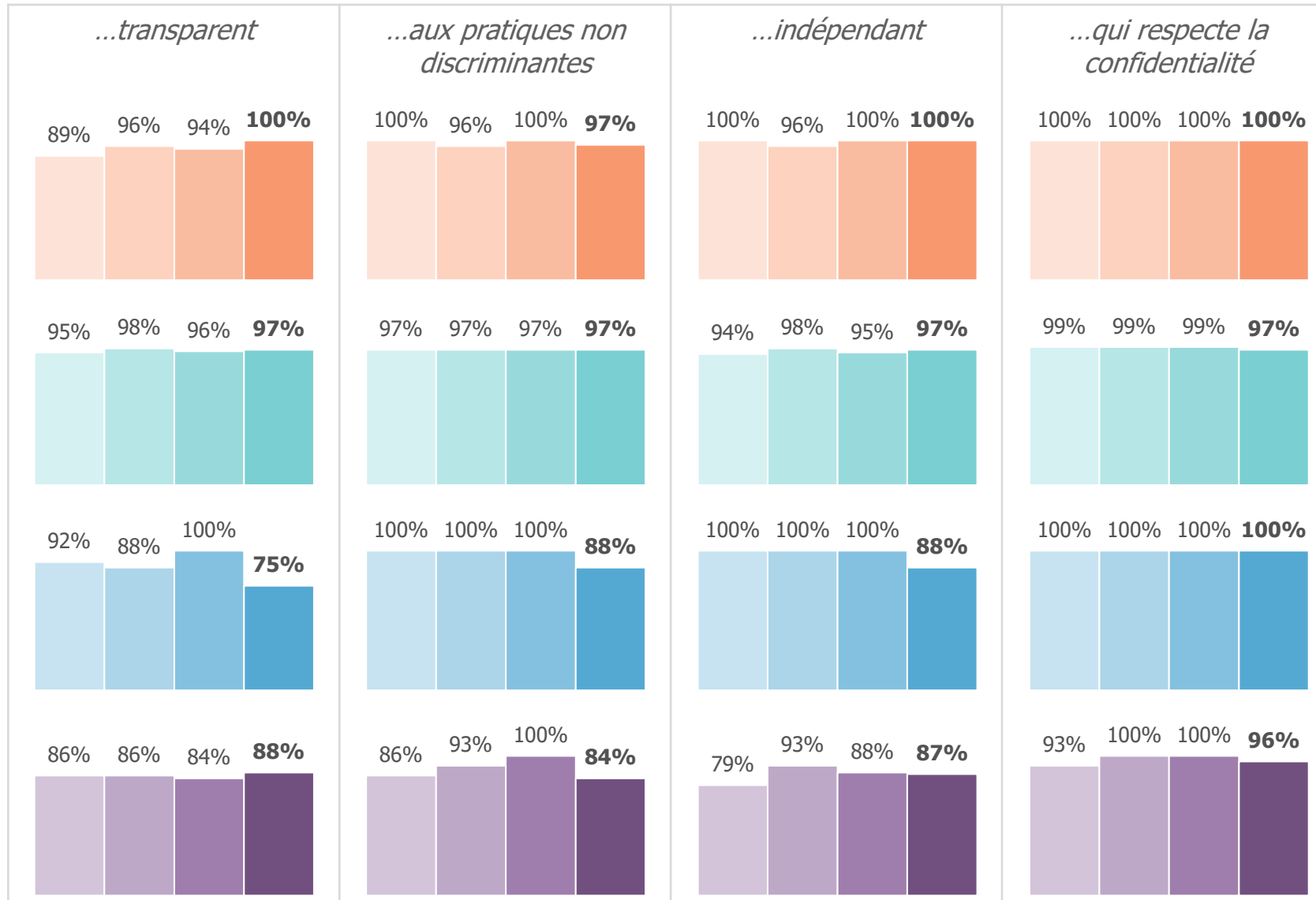
Producteurs





Bonne conduite

Selon vous, GRTgaz est un opérateur ...



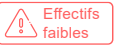
Expéditeurs

Consommateurs

Distributeurs

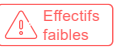
Producteurs

- 2021 (36 rép.)
- 2022 (22 rép.)
- 2023 (32 rép.)
- 2024 (29 rép.)



- 2021 (116 rép.)
- 2022 (101 rép.)
- 2023 (107 rép.)
- 2024 (116 rép.)

- 2021 (12 rép.)
- 2022 (8 rép.)
- 2023 (7 rép.)
- 2024 (8 rép.)



- 2021 (14 rép.)
- 2022 (14 rép.)
- 2023 (26 rép.)
- 2024 (24 rép.)

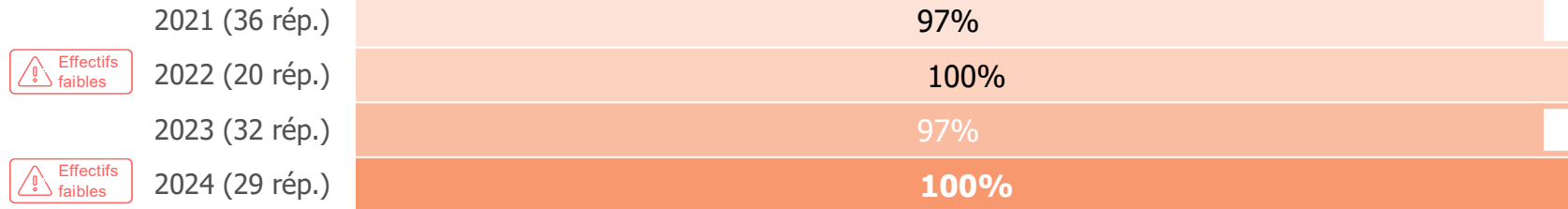




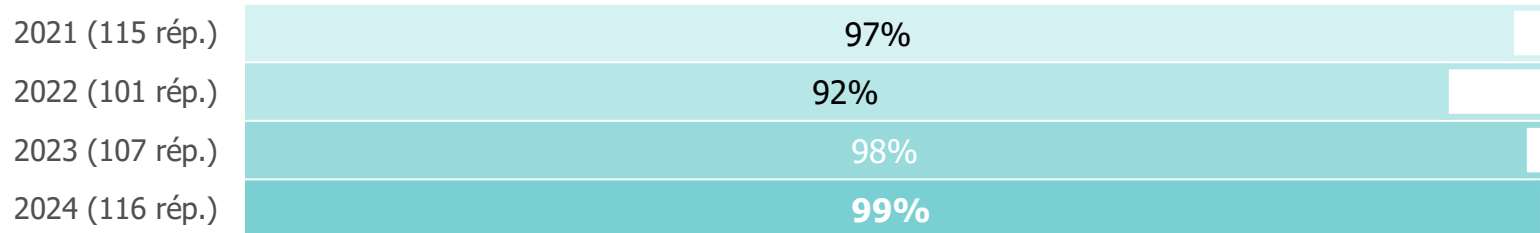
Taux de satisfaction globale concernant la relation commerciale

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

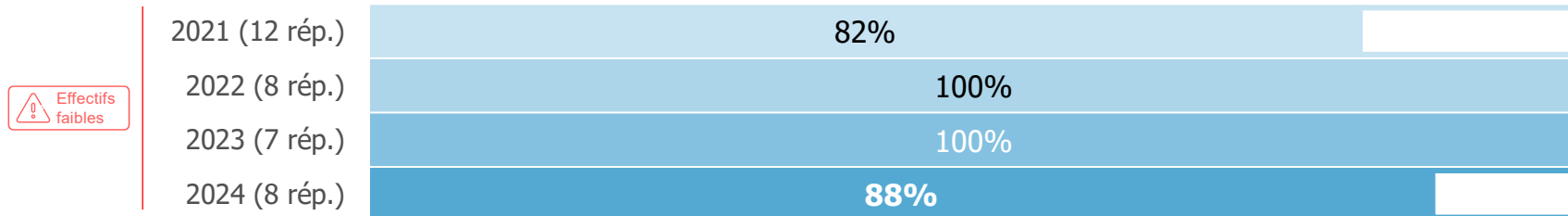
Expéditeurs



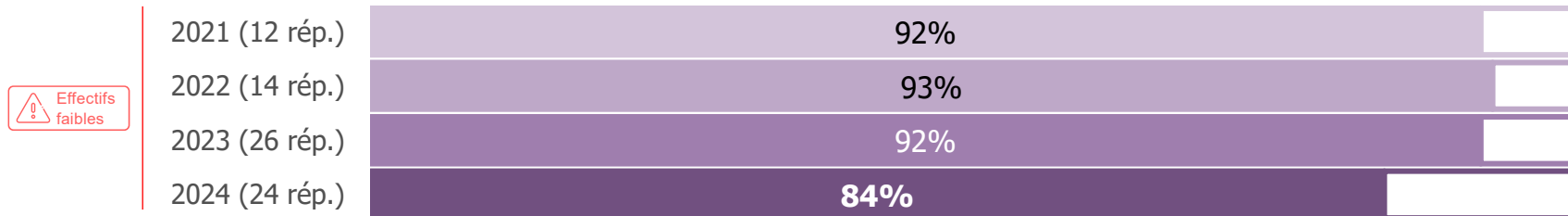
Consommateurs



Distributeurs



Producteurs

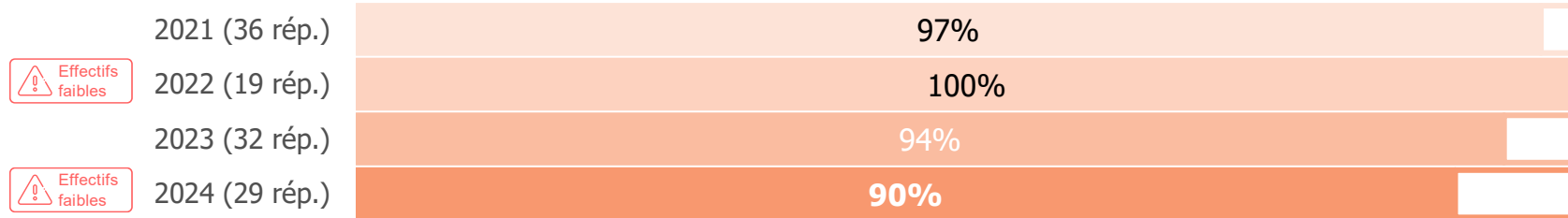




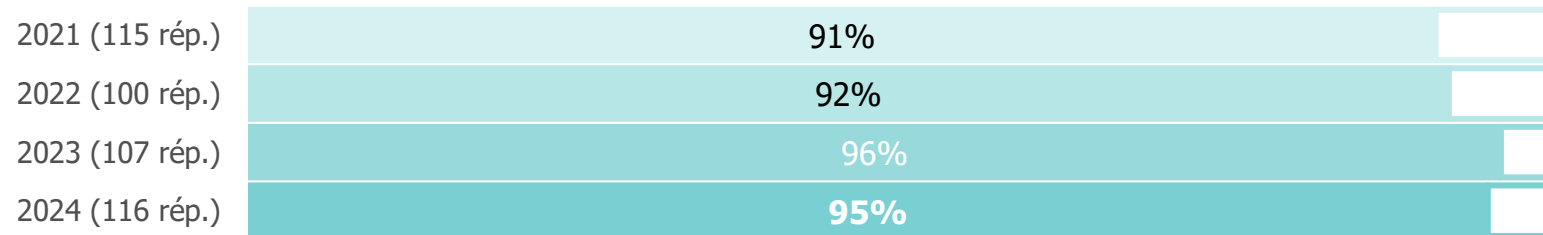
GRTgaz est une entreprise orientée client

Considérez-vous que GRTgaz est une entreprise orienté client ?

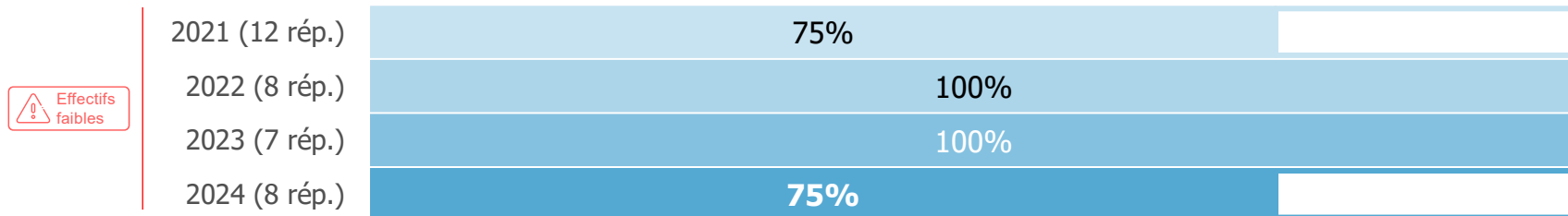
Expéditeurs



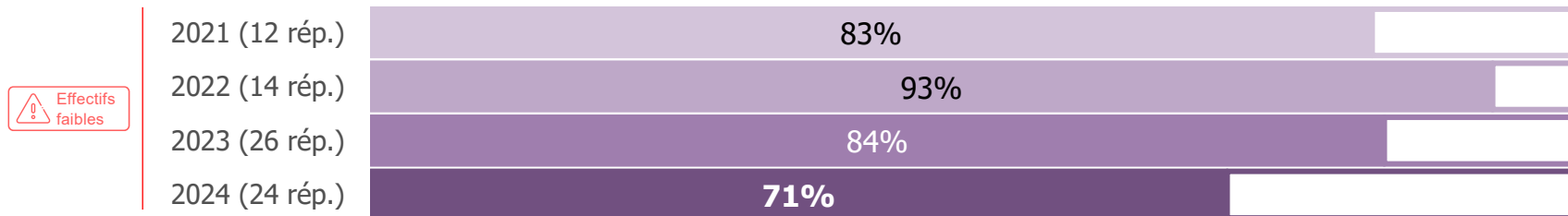
Consommateurs



Distributeurs



Producteurs





Taux de satisfaction globale concernant le système d'information

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

Expéditeurs



Consommateurs



Distributeurs



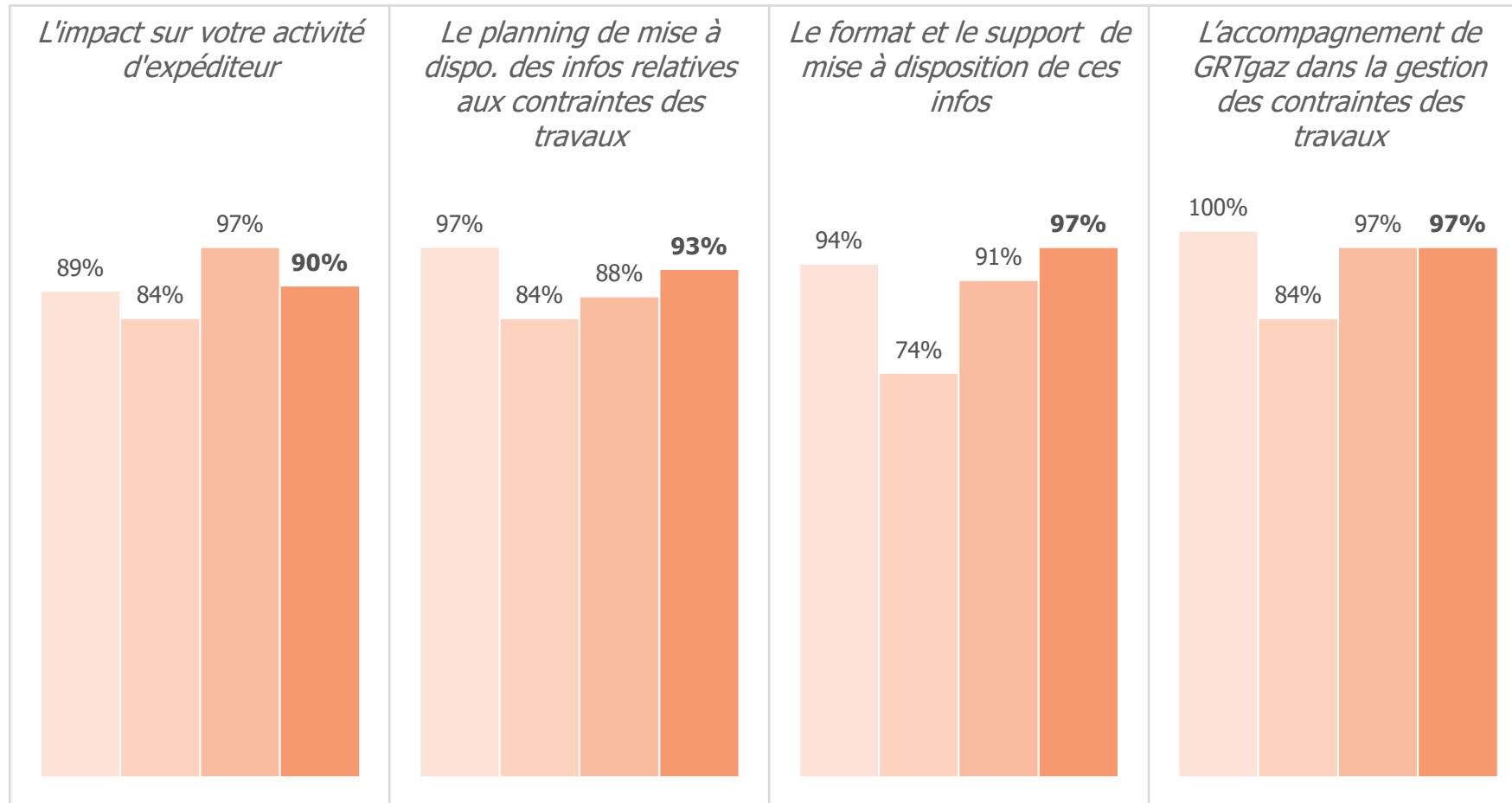
Producteurs





Taux de satisfaction concernant le fonctionnement du réseau et les travaux

Au titre du programme de travaux de maintenance du réseau GRTgaz de 2023 quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :



Expéditeurs

- 2021 (36 rép.)
- 2022 (19 rép.)
- 2023 (32 rép.)
- 2024 (29 rép.)





Taux de satisfaction concernant le fonctionnement du réseau et les travaux

Au titre des travaux réalisés sur les ouvrages de GRTgaz en 2023, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :

