

CLIMESPACE



---

Résultats

**ENQUÊTE ANNUELLE**  
**SATISFACTION CLIENTS**  
**2017**

---



# CONTEXTE

Dans une démarche d'amélioration continue, CLIMESPACE a souhaité mettre en place un **baromètre satisfaction annuel** auprès de ses clients afin d'identifier :



En mai 2017, le cabinet GALLILEO a interrogé 126 clients de CLIMESPACE (échantillon intégrant une diversité de profils clients et de typologies de bâtiments raccordés) afin de recueillir leur retour d'expérience sur :

- leur image de CLIMESPACE
- leur satisfaction à l'égard de CLIMESPACE
- la valeur ajoutée et les apports de la solution CLIMESPACE
- leurs attentes à l'égard de CLIMESPACE

Vous avez participé au baromètre de satisfaction CLIMESPACE : **nous souhaitons vous remercier chaleureusement de votre implication**

# 1



## VOTRE SATISFACTION, LES PREUVES DE VOTRE CONFIANCE !

# 2




## VOS ENJEUX AUJOURD'HUI, NOS PRIORITÉS DÈS DEMAIN !

# 1

## VOTRE SATISFACTION, LES PREUVES DE VOTRE CONFIANCE !



 **93%**

des répondants estiment que CLIMESPACE est un **partenaire à l'écoute** de ses clients et **impliqué pour répondre** au mieux à leurs attentes.

 **97%**

En phase d'exploitation, la **continuité de fourniture en froid** et la **réactivité d'intervention sur site** sont source de satisfaction pour plus de 97% des répondants.

 **90%**

Les clients estiment que CLIMESPACE est un **fournisseur qui respecte ses engagements**; en effet, plus de 90% d'entre eux attestent de la bonne conformité des délais et des prix annoncés par rapport à leurs 1<sup>ers</sup> échanges.

### COMMENT QUALIFIEZ-VOUS CLIMESPACE ?

 **100%**

de clients satisfaits de la **fiabilité** et de la **simplicité d'exploitation** de la solution.

 **90%**

Plus de 90% des clients y voient une manière de **valoriser** leur patrimoine et sa **performance énergétique** ainsi qu'un moyen de contribuer à leurs **engagements environnementaux** (CO<sub>2</sub>...).

 **94%**

des clients estiment que CLIMESPACE contribue au **confort des occupants**.

Vous attribuez à CLIMESPACE un indice de recommandation de **8/10**

# 2

## VOS ENJEUX AUJOURD'HUI, NOS PRIORITÉS DÈS DEMAIN !



### ENCORE PLUS DE COMMUNICATION...

- **Anticipation** et prise en compte des évolutions réglementaires
- Renforcement de la **coordination** en phase de travaux de raccordement
- **Consolidation** des reportings d'intervention
- **Pédagogie** sur la structure de coûts associés à la solution et sur ses gains environnementaux



### ENCORE PLUS D'ACCOMPAGNEMENT...

- **Conseils** renforcés pour atteindre vos engagements en matière de développement durable
- Indicateurs de **comparaison** spécifiques à votre activité pour vous guider dans vos analyses
- **Recommandations** et services optionnels sur votre réseau secondaire



### ENCORE PLUS DE SERVICES ASSOCIÉS...

- Multiplication des fonctionnalités sur vos **outils digitaux**
- Développement des **services d'optimisation** énergétique

Ces axes de progrès à consolider, à pérenniser ou à développer sont désormais au cœur de notre ambition pour vous satisfaire. Des actions sont d'ores et déjà lancées pour répondre à vos besoins

**CLIMESPACE**  
engie

