
Résultats

ENQUÊTE ANNUELLE
SATISFACTION CLIENTS
2019



CONTEXTE

Dans une démarche d'amélioration continue, **CLIMESPACE** a mis en place **depuis 2017 un baromètre satisfaction annuel** auprès de ses clients afin d'identifier :



Pour la troisième année consécutive, un cabinet indépendant a interrogé les 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

Ce document synthétise les principaux résultats de l'enquête, représentant un échantillon de 95 répondants

Vous avez participé au baromètre de satisfaction CLIMESPACE ? **Nous vous remercions chaleureusement de votre implication**



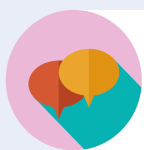
1

VOTRE SATISFACTION, LES PREUVES DE VOTRE CONFIANCE !



94%

de « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur expérience globale en tant que client CLIMESPACE



91%

NEW

la clarté des propositions commerciales et la capacité de conseil pour une **puissance adaptée** recueillent la **satisfaction** de plus de 91% des répondants.



88%

NEW

en phase travaux, 88 % des répondants sont **satisfaits de la communication**, de la transmission d'informations par CLIMESPACE et du suivi de l'avancement du chantier.



97%

= 2018

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

COMMENT QUALIFIEZ-VOUS CLIMESPACE ?



99%

↗ 2018

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



95%

= 2018

des clients y voient une manière de **valoriser** leur patrimoine et sa **performance énergétique** ainsi qu'un moyen de contribuer à leurs **engagements environnementaux** (baisse des émissions de CO₂...).



96%

↗ 2018

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

Vous attribuez à CLIMESPACE un indice de recommandation de

8,1/10



2

VOS ENJEUX AUJOURD'HUI, NOS PRIORITÉS DÈS MAINTENANT !



ENCORE PLUS DE TRANSPARENCE...

- **Améliorer** la communication et la lisibilité sur les coûts et la **compétitivité** de notre offre
- Être plus **proactif** pour partager les contributions d'un raccordement au réseau au regard de vos **objectifs environnementaux**
- **Anticiper** au maximum la communication en cas de crise ou d'incident sur le réseau



ENCORE PLUS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE CONSEILS...

- **Poursuivre le développement** et la mise à disposition d'outils d'analyse de la performance énergétique de vos sites
- Continuer à **accompagner vos exploitants** pour « consommer mieux et moins » l'énergie frigorifique

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.



QUID DE VOS ATTENTES EXPRIMÉES EN 2018 ?

Parmi les différentes actions mises en place suite à vos réponses à l'enquête de 2018, vous appréciez particulièrement :

- La publication du bilan RSE de CLIMESPACE
- La signature électronique de vos contrats et avenants
- La nouvelle version de votre espace client Mon Climespace





1

**VOTRE
SATISFACTION,
LES PREUVES DE VOTRE CONFIANCE !**



2

**VOS
ENJEUX
AUJOURD'HUI,
NOS PRIORITÉS DÈS MAINTENANT !**





L'énergie est notre avenir, économisons-la !

