
Résultats

ENQUÊTE ANNUELLE
SATISFACTION CLIENTS
2020



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 :

Les points de progrès et les pistes d'amélioration

Les points positifs à capitaliser et pérenniser

Les attentes à l'égard de CLIMESPACE



Pour la quatrième 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 d'une centaine de répondants.

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



1

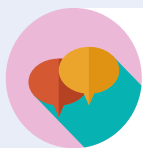
VOTRE SATISFACTION, LES PREUVES DE VOTRE CONFIANCE !



94%

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

Les résultats ci-dessous sont exprimés hors « Ne se prononce pas ».



95%

la clarté des propositions commerciales et la capacité de conseil pour une **puissance adaptée** recueillent la satisfaction de plus de 95% des répondants.



89%

en phase travaux, 89% des répondants sont **satisfaits de la communication** et du suivi de l'avancement du chantier, de la coordination des intervenants et du respect des délais.



94%

en phase d'exploitation, la continuité de fourniture en froid et la **réactivité d'intervention** sur site sont sources de satisfaction pour plus de 94% des répondants.

COMMENT QUALIFIEZ-VOUS CLIMESPACE ?



97%

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



93%

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...).



97%

des occupants considèrent que le raccordement au réseau a participé à **l'amélioration de leur confort**.

Vous attribuez à CLIMESPACE un indice de recommandation de

8,4/10



2

VOS ENJEUX AUJOURD'HUI, NOS PRIORITÉS DÈS MAINTENANT !



ENCORE PLUS DE TRANSPARENCE...

- **Améliorer le niveau d'information** des occupants sur l'installation CLIMESPACE et les consommations
- 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...

- Continuer à **accompagner vos exploitants** pour « consommer mieux et moins » l'énergie frigorifique
- **Poursuivre le développement** et la mise à disposition d'information concernant les interventions réalisées sur vos postes de livraison

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 2019 ?

Parmi les différentes actions mises en place suite à vos réponses à l'enquête de 2019, vous appréciez particulièrement :

- La mise à disposition du bilan annuel des interventions réalisées sur vos postes de livraison
- Les campagnes d'informations « Bien rafraîchir vos locaux » en période estivale et en mi-saison
- La publication du bilan RSE de 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 !

