

---

Résultats

**ENQUÊTE ANNUELLE**  
**SATISFACTION CLIENTS**  
**2021**

---



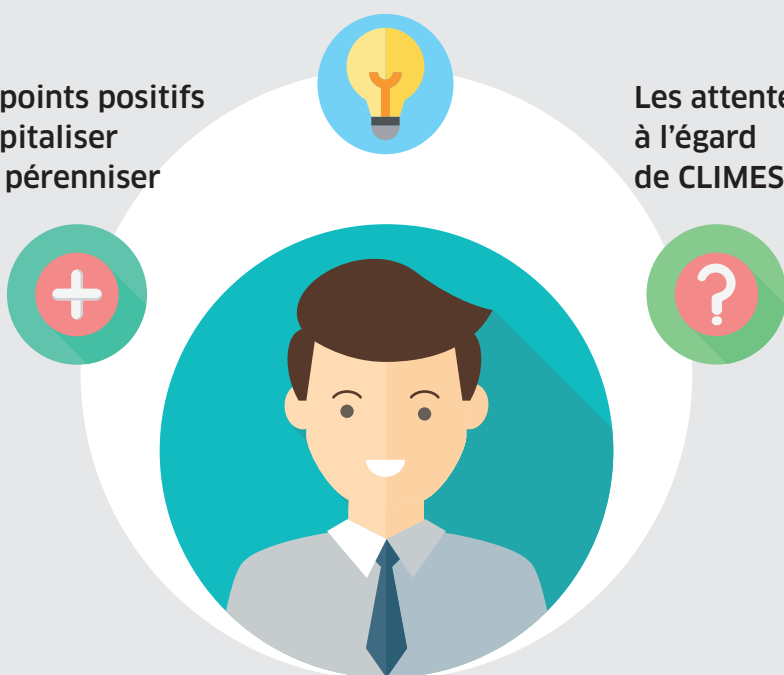
# CONTEXTE

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 à pérenniser**

**Les attentes à l'égard de CLIMESPACE**



Pour la cinquième 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 !



# 93%

des clients CLIMESPACE « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur expérience globale

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



# 91%

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



# 86%

En phase travaux, 86% 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.



# 95%

En phase d'exploitation, la continuité de fourniture en froid et la **réactivité d'intervention** sur site sont sources de satisfaction pour plus de 95% des répondants.

## COMMENT QUALIFIEZ-VOUS CLIMESPACE ?



# 97%

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



# 94%

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 CO<sub>2</sub>...).



# 93%

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

# 8,2/10



# 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** dans la gestion optimale de l'énergie frigorifique livrée par le réseau de froid urbain
- **Poursuivre le développement** des outils digitaux à votre disposition pour le suivi de votre installation et de vos consommations d'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 2019 ?

Parmi les différentes actions mises en place suite à vos réponses à l'enquête de 2020, vous appréciez particulièrement :

- La mise à disposition du bilan annuel des interventions réalisées sur vos postes de livraison
- Les thématiques réglementaires abordées à l'occasion de nos matinales et de nos webinaires
- La publication d'un dépliant synthétique présentant les atouts du réseau de froid en faveur de la valorisation de votre patrimoine





1

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



2

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





L'énergie est notre avenir, économisons-la !

