

---

Résultats

**ENQUÊTE ANNUELLE**  
**SATISFACTION CLIENTS**  
**2018**

---



# 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 deuxième 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 des enquêtes 2017 et 2018, représentant un échantillon consolidé de **150 répondants**

Vous avez participé au baromètre de satisfaction CLIMESPACE ? **Nous vous remercions 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 !



## 92%

NEW

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



des répondants reconnaissent la **qualité de leur relation commerciale** avec les équipes CLIMESPACE en amont de la signature de leur contrat.



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.



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 ?



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



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>...).



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

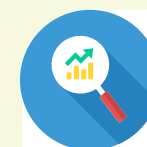
Vous attribuez à CLIMESPACE un indice de recommandation de **8/10**

# 2 VOS ENJEUX AUJOURD'HUI, NOS PRIORITÉS DÈS MAINTENANT !



## ENCORE PLUS D'ÉCHANGES...

- **Consolider** des retours encore plus approfondis et plus ciblés de nos interventions sur vos sites
- **Renforcer la visibilité** sur nos nouvelles offres et services
- **Assurer** une communication multicanale pour mieux informer de nos actualités et événements à venir



## ENCORE PLUS PROCHE DE VOS SITES...

- **Adapter** notre offre au regard des usages et du cycle de vie de votre bâtiment
- **Accompagner** vos exploitants pour « consommer mieux et moins » l'énergie frigorifique
- Vous offrir un accès simple aux bonnes pratiques pour **améliorer la performance énergétique de votre site & guider les occupants**
- **Valoriser** les atouts du raccordement au réseau pour votre patrimoine ou le confort des usagers

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 2017 ?

Parmi les différentes actions mises en place suite à vos réponses à l'enquête de 2017, vous appréciez particulièrement :

- Les événements CLIMESPACE (Petits Déjeuners, visites centrales...)
- L'outil référentiel de nos contributions aux certifications environnementales
- Votre revue de presse mensuelle #énergie #environnement #digital



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

