



**RESTITUTION
DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION**

CLIENTS RACCORDÉS



TERÉGA

CADRE DE L'ENQUÊTE

Une enquête de satisfaction barométrique est réalisée tous les 2 ans auprès de nos clients raccordés.

Grâce à ces résultats, nous pouvons :

- évaluer le niveau de satisfaction des clients vis-à-vis de l'offre proposée mais également en matière de relations commerciales et contractuelles,
- identifier des actions concrètes d'amélioration.



Image globale de Teréga

100 %

des clients ont
une "bonne" ou "très bonne"
image de Teréga

91 %

nous pensent innovants
88% en 2023

93 %

nous perçoivent
comme **acteurs de la
transition énergétique**
82% en 2023

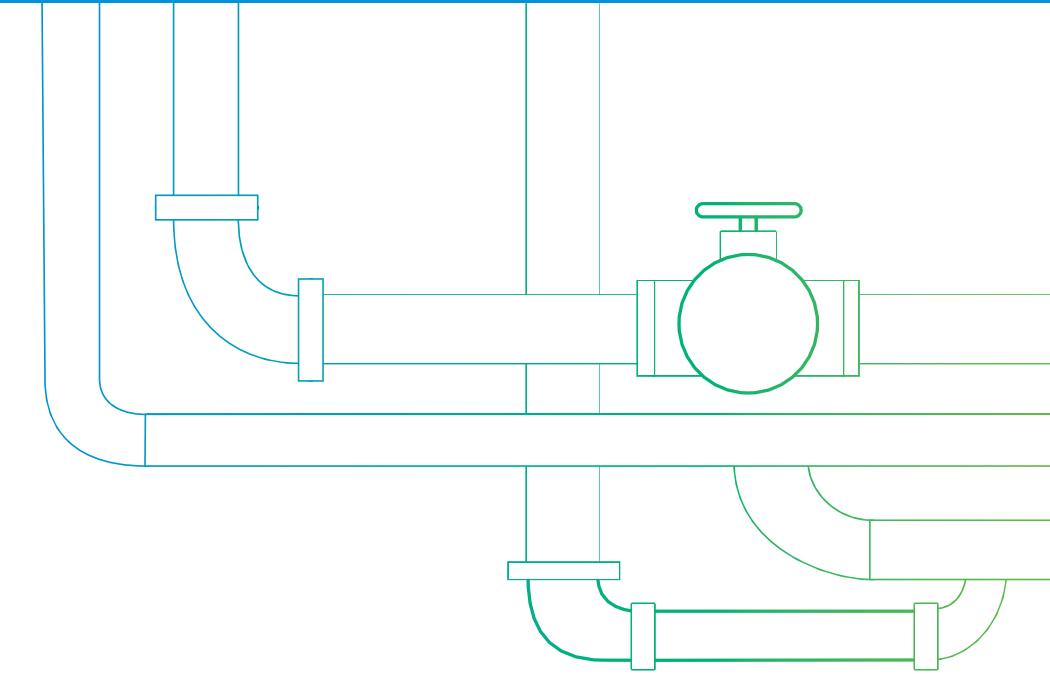
100 %

nous considèrent **impliqués
dans les territoires**

Image
globale
très positive

TERÉGA

3



Satisfaction globale de Teréga

100 %

des clients "satisfaits"
ou "très satisfaits"
98% en 2023

100 %

des clients "satisfaits"
de nos prestations
100% en 2023

8.5
Note moyenne
8.5 en 2023

Une satisfaction
globale plus élevée
que jamais

À PROPOS DE LA RELATION CLIENT

Accompagnement commercial

100 %

des clients "satisfaits"
ou "très satisfaits"
92% en 2023

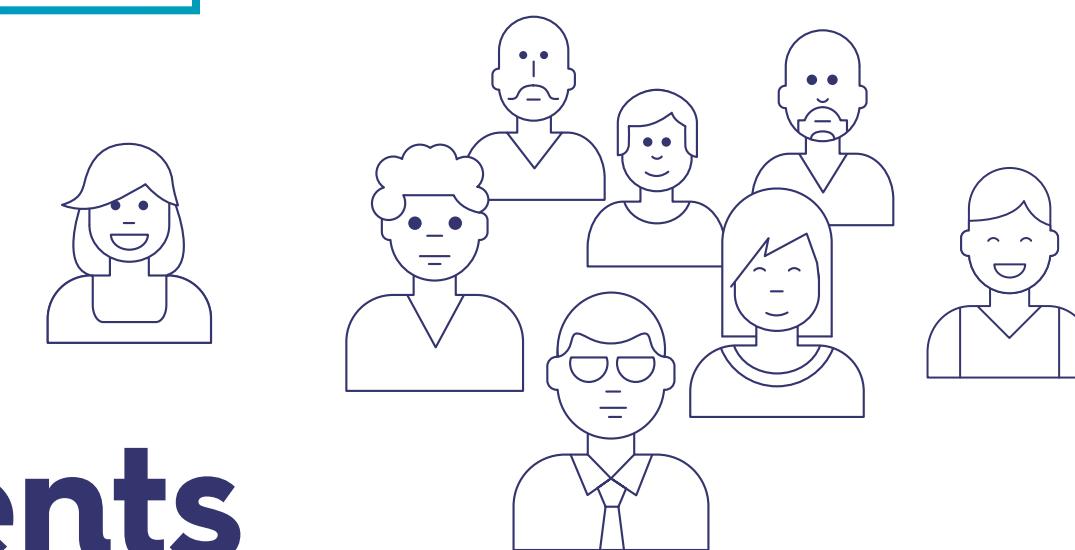
8.8
Note moyenne
8.5 en 2023

Réactivité, fiabilité
et pédagogie

Service clients

100 %

des clients "satisfaits"
ou "très satisfaits"
92% en 2023



À PROPOS DE LA RELATION CLIENT

Portail clients

Accessibilité à
vos consommations

100%

98% en 2023

Un outil moderne,
complet, fiable
et facile à utiliser

Connaissance
de la qualité gaz

100%

96% en 2023

Exploitation et maintenance

93%

des clients "satisfaits"
ou "très satisfaits"
91% en 2023

8.5
Note moyenne
stable

Clients distribution

100 %

des clients “satisfaits”
ou “très satisfaits”
98% en 2023

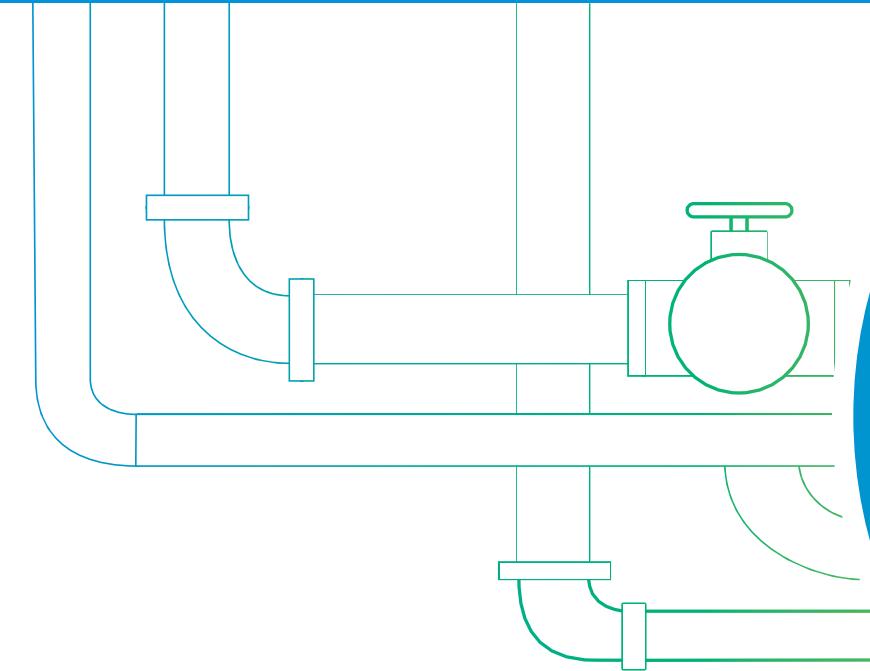
100 %

des clients “satisfaits”
de nos prestations

100 %

des clients “satisfaits”
ou “très satisfaits”
98% en 2023

8.6
Note moyenne
8.5 en 2023



5

DISTRIBUTEURS
interrogés sur 8

100 %

des clients “satisfaits”
de notre accompagnement
commercial

5

PRODUCTEURS
interrogés sur 10

*Nous interrogeons
nos producteurs
de biométhane pour
la première fois.*

Producteurs de biométhane

100 %

des producteurs "satisfaits"
ou "très satisfaits"



100 %

des producteurs "satisfaits"
de nos prestations

100 %

des producteurs "satisfaits"
de notre accompagnement
commercial



CHARGÉS D'AFFAIRES CLIENTS INDUSTRIELS

Florent Meneguz

Tél. +33 (0)7 77 28 16 95
florent.meneguz@terega.fr

Philippe Saint-Paul

Tél. +33 (0)6 84 05 72 58
philippe.saint-paul@terega.fr

CHARGÉ D'AFFAIRES CLIENTS DISTRIBUTION

Laurent Fanfelle

Tél. +33 (0)6 86 02 20 41
laurent.fanfelle@terega.fr



Siège social : 40, avenue de l'Europe · CS 20522 · 64010 Pau Cedex · Tél. +33 (0)5 59 13 34 00

www.terega.fr