



# 2021

**RESTITUTION  
DE L'ENQUÊTE DE  
SATISFACTION**

CLIENTS EXPÉDITEURS

# Teréga à l'écoute de ses clients

Teréga a réalisé à l'automne 2021 une enquête de satisfaction auprès de ses clients expéditeurs pour mesurer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de notre offre de service, en partenariat avec ABC Marketing.

Quelques chiffres  
clés sur les  
41 clients expéditeurs  
répondants



# SATISFACTION GLOBALE & IMAGE DE TERÉGA

100% des clients **“Satisfaits”**  
à **“Très satisfaits”**  
97% en 2019

8.7  
Note moyenne  
8 en 2019

100% des clients  
nous considèrent

comme un GRT **fiable**,  
**répondant à leurs besoins**  
et agissant de manière  
**non discriminante** sur le marché.

95% en 2019

98% en 2019

98% en 2019

90% des clients  
nous perçoivent

comme un GRT qui **s’adapte**  
**aux changements** de marché.

85% en 2019

81%  
ont une perception  
positive sur notre  
caractère **innovant**

(+40 points par rapport à 2019)

55%  
ont une perception positive  
sur notre action sur la  
**transition énergétique**

(+14 points par rapport à 2019)

# ÉVOLUTION DES PRESTATIONS & BENCHMARK OPÉRATEURS TRANSPORT ET STOCKAGE (TSO)

55%

des clients soulignent  
que nos prestations **progressent**  
*39% en 2019*

84%

des clients nous considèrent  
dans le **top 5**  
*2019 : 64% dans le top 5 transport & stockage*

# À propos de notre offre Stockage & Transport

## SATISFACTION GLOBALE

### Offre **Stockage**



96%

des clients **"Satisfaits"**  
à **"Très satisfaits"**  
*95% en 2019*

8.3  
Note  
moyenne

### Offre **Transport**



100%

des clients **"Satisfaits"**  
à **"Très satisfaits"**  
*89% en 2019*

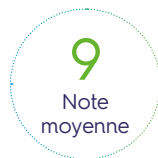
8.6  
Note  
moyenne

# À propos de la Relation Clients

## SATISFACTION GLOBALE & PERCEPTION

95%

des clients **"Satisfaits"**  
à **"Très satisfaits"**



93% en 2019

100%

des clients **"Satisfaits"** de :

- ▶ **La joignabilité  
et qualité d'écoute** 96% en 2019
- ▶ **La qualité des réponses** 95% en 2019
- ▶ **Les délais de réponses** 93% en 2019

# PERCEPTION DU NOUVEAU PORTAIL CLIENTS

▶ Pour **93%** des clients, le portail **s'adapte à leurs attentes.** *83% en 2019*

▶ Pour **97%** des clients, le portail est **fiable et pertinent** dans ses données. *84% en 2019*

▶ Pour **91%** des clients, le portail est satisfaisant pour les **maintenances et réductions.** *75% en 2019*

**Pour toute question relative à l'offre de transport de Teréga**

SERVICE OFFRES : [ots@terega.fr](mailto:ots@terega.fr)

**Pour toute question relative à la vie administrative et opérationnelle de votre contrat**

SERVICE CLIENTS / FACTURATION  
GARANTIE

[backoffice@terega.fr](mailto:backoffice@terega.fr)

ACHEMINEMENT GAZ  
DISPATCHING COMMERCIAL

[middleoffice@terega.fr](mailto:middleoffice@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](http://www.terega.fr)