

# 2023

**RESTITUTION  
DE L'ENQUÊTE DE  
SATISFACTION**

**CLIENTS EXPÉDITEURS**



# CADRE DE L'ENQUÊTE

Une enquête de satisfaction barométrique est réalisée tous les 2 ans auprès de nos clients expéditeurs Transport et Stockage.

Grâce à ces résultats, nous pourrons :

- 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.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez. Nous nous efforçons chaque jour de répondre à vos attentes, dans un souci permanent d'amélioration.

42

**CLIENTS  
EXPÉDITEURS**  
interrogés

*41 en 2021*

4

**THÈMES**  
abordés

Satisfaction  
globale et  
image de  
Teréga

Offre  
Stockage

Offre  
Transport

Relation  
Client

2

TERÉGA

# Satisfaction globale et image de Teréga

100% des clients "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"

100% en 2021

+10% de Très satisfaits

8.8

Note moyenne

8.7 en 2021

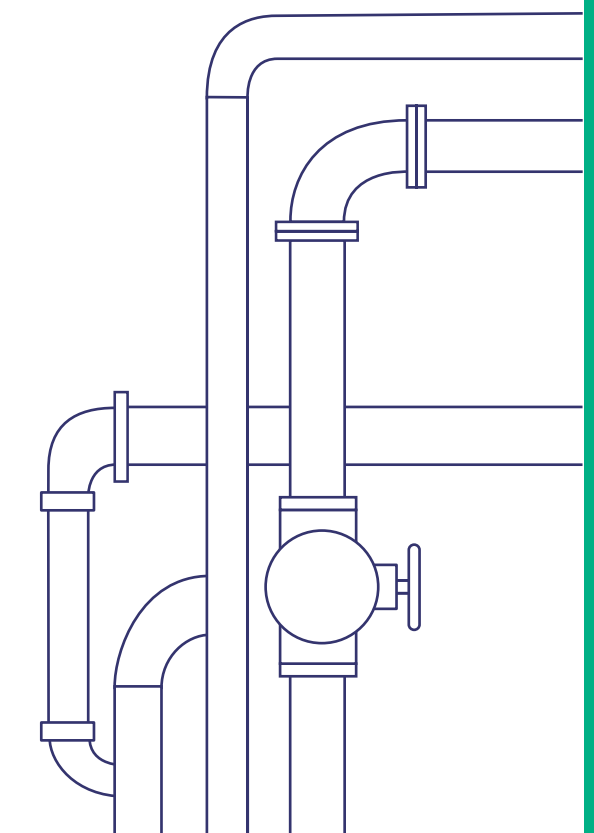
91% des clients  
nous perçoivent

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

90% en 2021

100% des clients  
nous considèrent :

- **Fiable** 100% en 2021
- **Répondant à leurs besoins** 100% en 2021
- **Non discriminant** 100% en 2021



# Évolution des prestations

62% des clients soulignent que nos prestations **progressent**  
*55% en 2021*



65% ont une perception positive sur notre action sur la **transition énergétique**  
*(+10% vs 2021)*

90% ont une perception positive sur notre caractère **innovant**  
*(+9% vs 2021)*



## Satisfaction globale

### Offre **Stockage**



100%

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

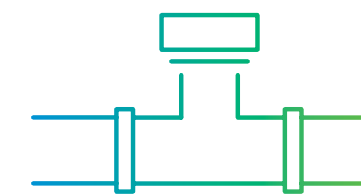
96% en 2021

+35% de Très satisfaits

8.8

Note moyenne  
8.3 en 2021

### Offre **Transport**



100%

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

100% en 2021

8.6

Note moyenne  
8.6 en 2021

# À PROPOS DE LA RELATION CLIENT

## Satisfaction globale

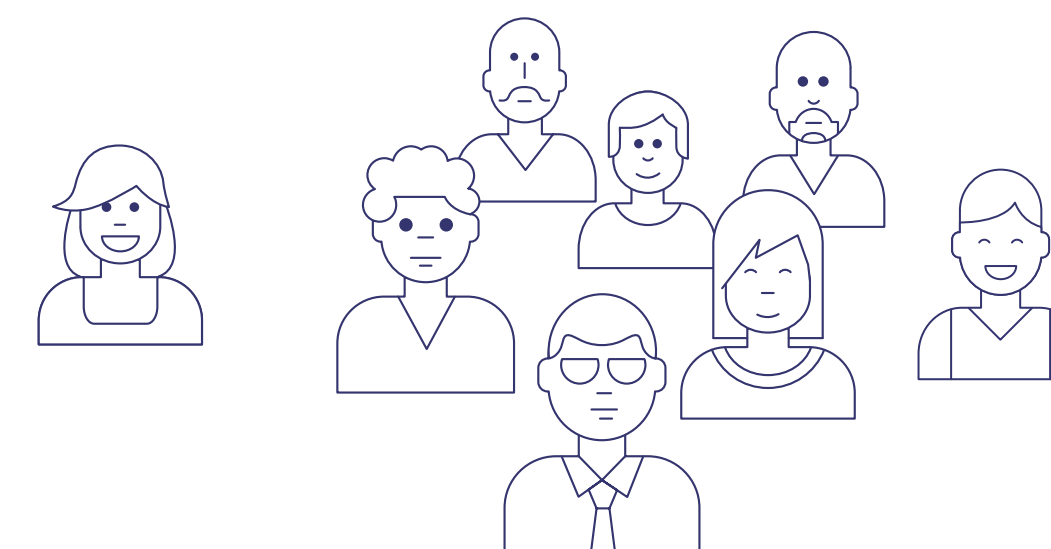
98%

des clients "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"  
95% en 2021

+15% de Très satisfaits



## Perception



**La joignabilité  
et qualité d'écoute**

100%

des clients "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"

**La qualité  
des réponses**

100%

des clients "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"

**Les délais  
de réponse**

100%

des clients "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"

## À PROPOS DU PORTAIL CLIENTS

**Son adaptation  
à vos attentes**

95%

des utilisateurs "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"

**Ses améliorations  
depuis 2 ans**

100%

des utilisateurs "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"

**Les API maintenances  
et réductions/vigilance**

100%

des utilisateurs "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"

**L'écran d'aide  
à la notification**

100%

des utilisateurs "Satisfaits"  
à "Très satisfaits"

PLAN D'ACTION

**Poursuivre  
la dynamique**

pour répondre aux attentes  
des utilisateurs.

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

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

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

SOUSCRIPTION/FACTURATION/  
GARANTIE

Tél. +33 (0)5 59 13 34 15  
[gestion-commerciale@terega.fr](mailto:gestion-commerciale@terega.fr)

NOMINATION/PROGRAMMATION/  
MATCHING/BILAN

Tél. +33 (0)5 59 13 38 65  
[dispatching-commercial@terega.fr](mailto:dispatching-commercial@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)