

naTran

Baromètre de satisfaction Clients 2025



Taux de retour par type de client (2025)

Expéditeurs

Consommateurs

Distributeurs

Producteurs

Nb
d'interlocuteurs
contactés

781

1404

41

295

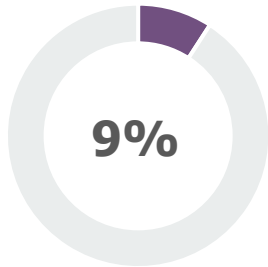
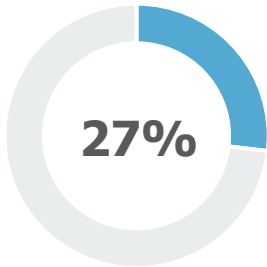
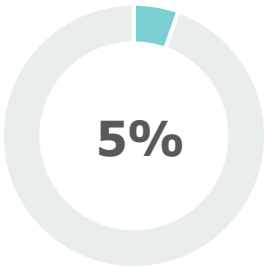
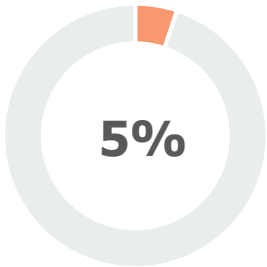
Nb de
répondants*

40

77

11

27



Rappel 2024

29 rép. (soit 9%)

116 rép. (soit 11%)

8 rép. (soit 30%)

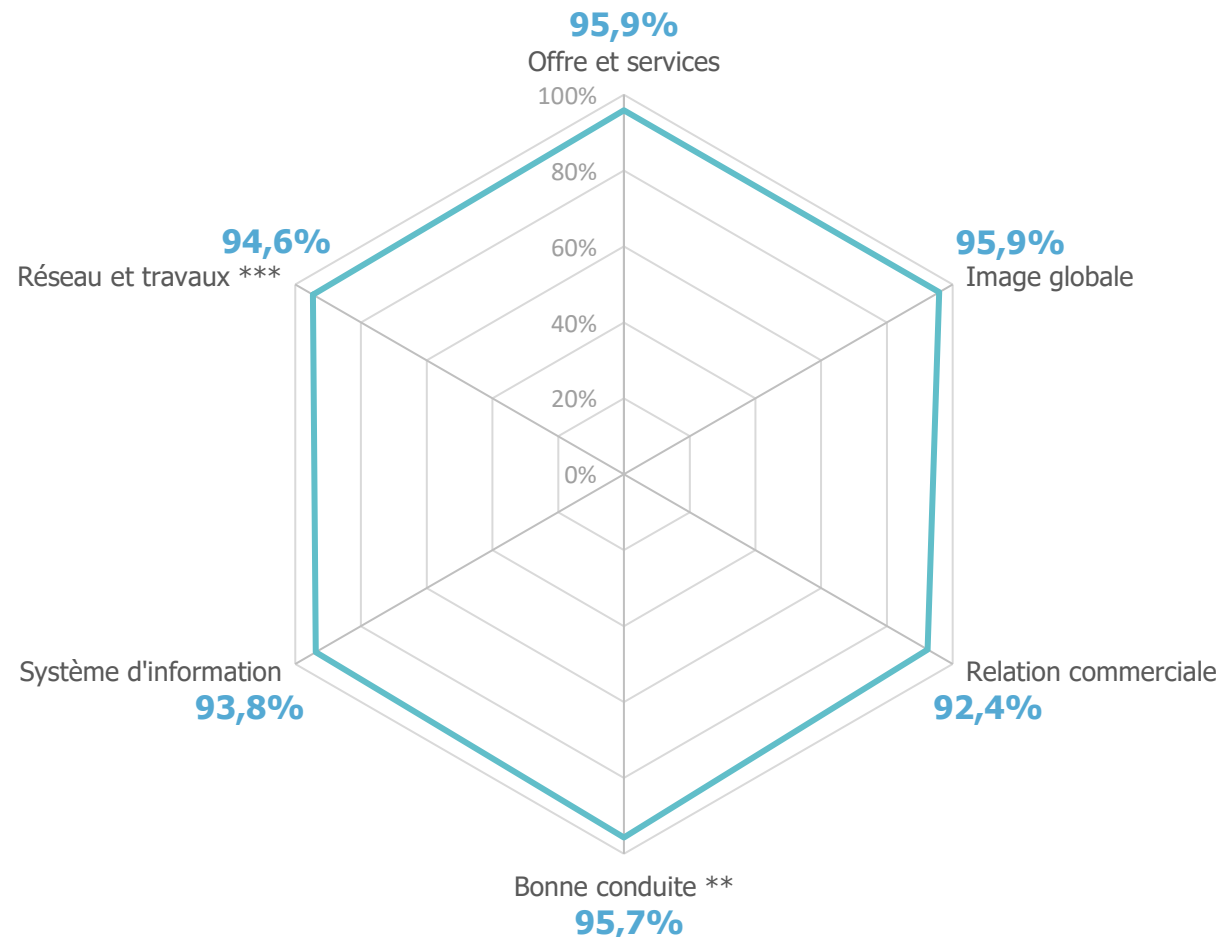
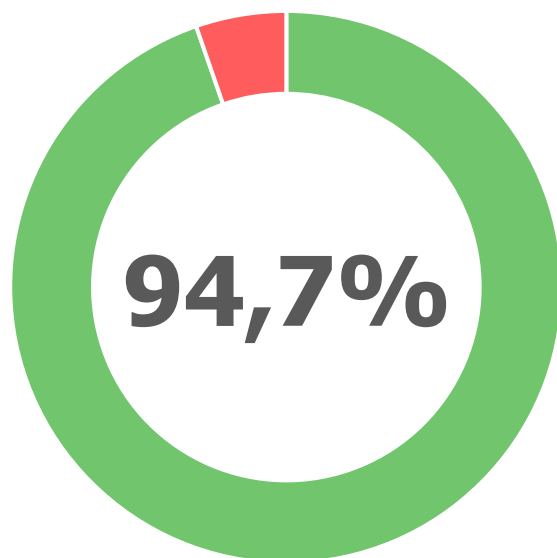
24 rép. (soit 24%)

* 145 répondants uniques : chaque répondant peut être associé à plusieurs typologies de clients. Ainsi, ses réponses sont comptabilisées plusieurs fois, une fois pour chaque typologie de client à laquelle il s'identifie



Récapitulatif

Taux global *



* Moyenne calculée sur la base du taux d'image globale positive et des taux de satisfaction des critères suivants :

- l'offre et les services
- la relation commerciale
- le code de bonne conduite
- le système d'information
- le réseau et les travaux

** Moyenne calculée sur la base des critères de transparence, de pratiques non discriminantes, d'indépendance et de respect de la confidentialité

*** Moyenne pondérée de l'ensemble des critères constituant la satisfaction concernant le fonctionnement du réseau et les travaux



Récapitulatif par type de client

	Expéditeurs	Consommateurs	Distributeurs	Producteurs
Offre et services	97,5%	94,8%	90,9%	92,6%
Image globale	100,0%	96,1%	100,0%	88,9%
Relation commerciale	95,0%	90,9%	90,9%	88,9%
Bonne conduite **	97,5%	97,1%	100,0%	88,9%
Système d'information	92,5%	94,8%	81,8%	92,6%
Réseau et travaux ***	93,8%	98,0%	98,7%	84,6%
Taux global *	96,0% (-1,1 pts)	95,3% (-2,8 pts)	93,7% (+4,1 pts)	89,4% (+3,4 pts)

Les chiffres en italique et entre parenthèses indiquent les évolutions par rapport à 2024. Les hausses sont en vert et les baisse en rouge.

* Moyenne calculée sur la base du taux d'image globale positive et des taux de satisfaction des critères suivants :

- l'offre et les services
- la relation commerciale
- le code de bonne conduite
- le système d'information
- le réseau et les travaux

** Moyenne calculée sur la base des critères de transparence, de pratiques non discriminantes, d'indépendance et de respect de la confidentialité

*** Moyenne pondérée de l'ensemble des critères constituant la satisfaction concernant le fonctionnement du réseau et les travaux



Taux d'image positive de NaTran

Globalement, vous diriez de NaTran que vous en avez une [Très bonne + Assez bonne image]

Expéditeurs



2022 (23 rép.)

100%

2023 (32 rép.)

100%



2024 (29 rép.)

97%

2025 (40 rép.)

100%

Consommateurs

2022 (105 rép.)

99%

2023 (107 rép.)

99%

2024 (116 rép.)

100%

2025 (77 rép.)

96%

Distributeurs



2022 (8 rép.)

100%

2023 (7 rép.)

100%

2024 (8 rép.)

88%

2025 (11 rép.)

100%

Producteurs



2022 (15 rép.)

87%

2023 (26 rép.)

96%

2024 (24 rép.)

83%

2025 (27 rép.)

89%



Taux de satisfaction concernant l'offre et les services

Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'offre et les services proposés par NaTran ?

Expéditeurs



2022 (23 rép.)

100%

2023 (32 rép.)

100%



2024 (29 rép.)

100%

2025 (40 rép.)

97%

Consommateurs

2022 (104 rép.)

99%

2023 (107 rép.)

100%

2024 (116 rép.)

100%

2025 (77 rép.)

95%

Distributeurs



2022 (8 rép.)

100%

2023 (7 rép.)

100%

2024 (8 rép.)

88%

2025 (11 rép.)

91%

Producteurs



2022 (15 rép.)

93%

2023 (26 rép.)

96%

2024 (24 rép.)

79%

2025 (27 rép.)

93%



Taux de satisfaction concernant la transition énergétique

Etes-vous satisfait des actions de NaTran en faveur de la TE (porte-voix, R&D, réductions émissions CO2 liées au transport, ...) ?

Expéditeurs



2022 (22 rép.)

86%

2023 (32 rép.)

91%



2024 (29 rép.)

100%

2025 (40 rép.)

97%

Consommateurs

2022 (102 rép.)

82%

2023 (107 rép.)

91%

2024 (116 rép.)

95%

2025 (77 rép.)

92%

Distributeurs



2022 (8 rép.)

86%

2023 (7 rép.)

86%

2024 (8 rép.)

88%

2025 (11 rép.)

100%

Producteurs



2022 (14 rép.)

100%

2023 (26 rép.)

92%

2024 (24 rép.)

84%

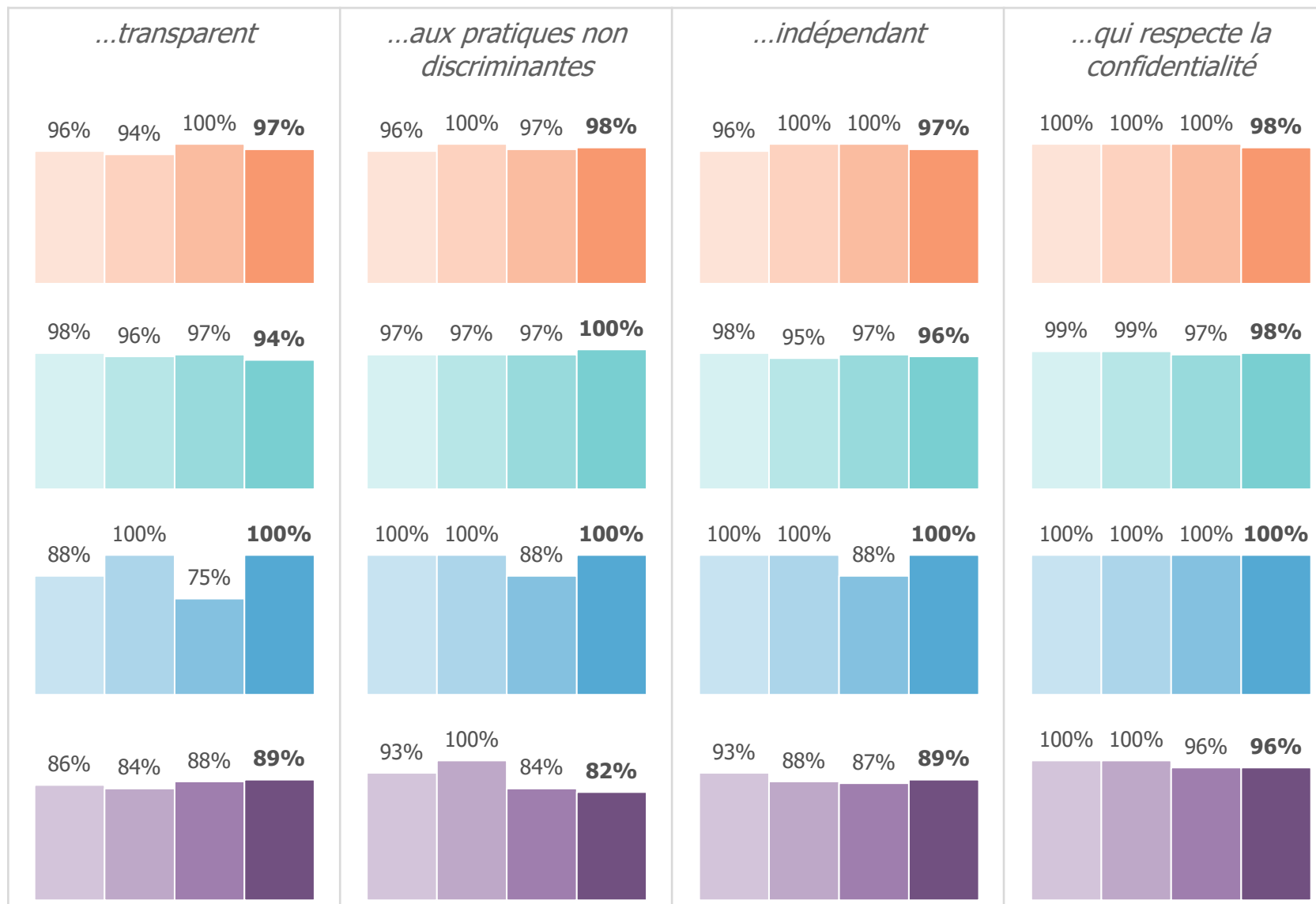
2025 (27 rép.)

92%



Bonne conduite

Selon vous, NaTran est un opérateur ...



Expéditeurs

Consommateurs

Distributeurs

Producteurs

- 2022 (22 rép.)
- 2023 (32 rép.)
- 2024 (29 rép.)
- 2025 (40 rép.)

Effectifs faibles

Effectifs faibles

- 2022 (101 rép.)
- 2023 (107 rép.)
- 2024 (116 rép.)
- 2025 (77 rép.)

- 2022 (8 rép.)
- 2023 (7 rép.)
- 2024 (8 rép.)
- 2025 (11 rép.)

Effectifs faibles

- 2022 (14 rép.)
- 2023 (26 rép.)
- 2024 (24 rép.)
- 2025 (27 rép.)

Effectifs faibles



Taux de satisfaction globale concernant la relation commerciale

Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant votre relation commerciale avec NaTran ?

Expéditeurs



2022 (20 rép.)

100%

2023 (32 rép.)

97%



2024 (29 rép.)

100%

2025 (40 rép.)

95%

Consommateurs

2022 (101 rép.)

92%

2023 (107 rép.)

98%

2024 (116 rép.)

99%

2025 (77 rép.)

91%

Distributeurs



2022 (8 rép.)

100%

2023 (7 rép.)

100%

2024 (8 rép.)

88%

2025 (11 rép.)

91%

Producteurs



2022 (14 rép.)

93%

2023 (26 rép.)

92%

2024 (24 rép.)

84%

2025 (27 rép.)

89%



Image des collaborateurs de NaTran

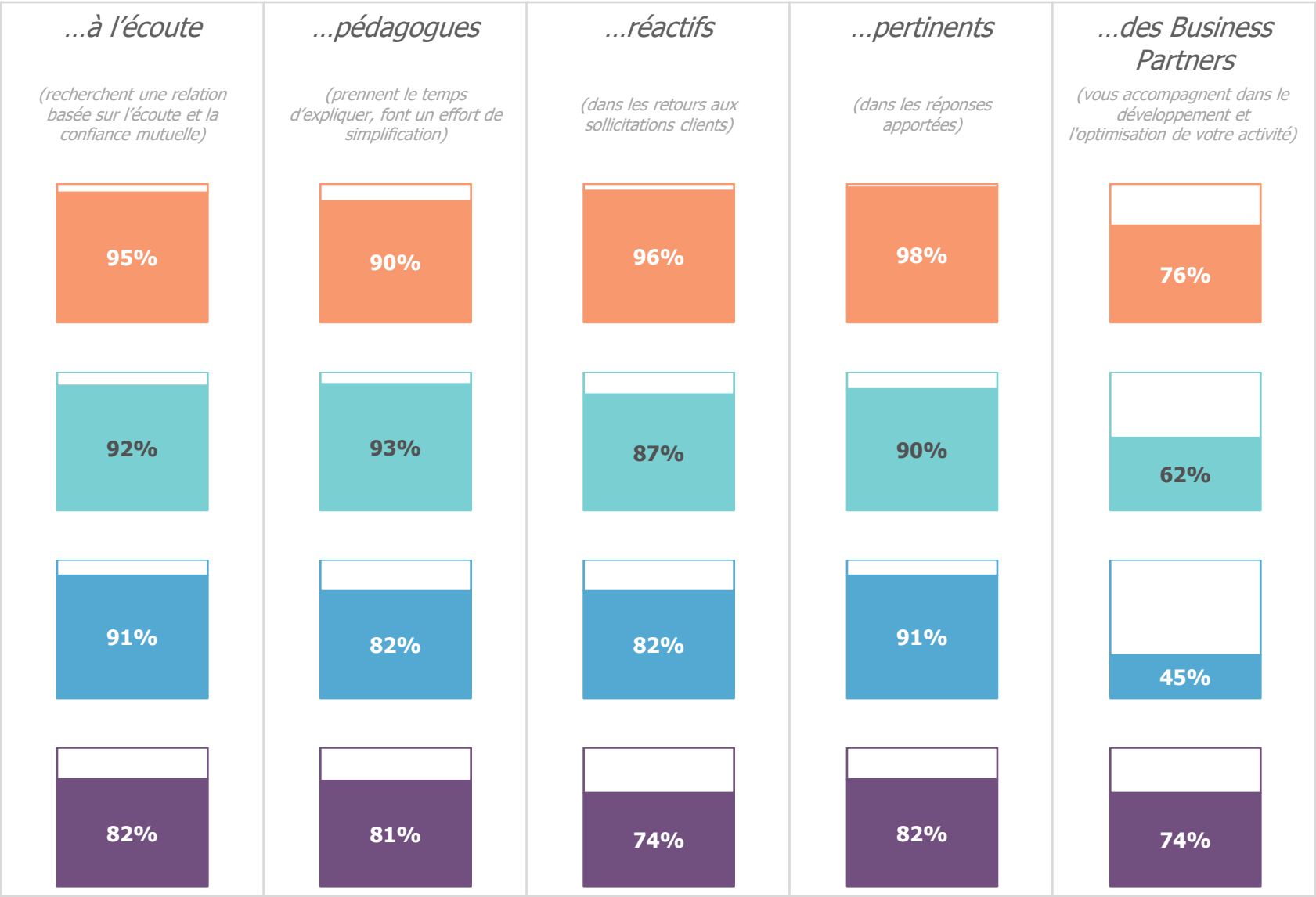
Diriez-vous que les collaborateurs de NaTran sont ...

Expéditeurs

Consommateurs

Distributeurs

Producteurs



NEW
Nouvelle question

■ 2025 (40 rép.)

■ 2025 (77 rép.)

■ 2025 (11 rép.)

Effectifs faibles

■ 2025 (27 rép.)

Effectifs faibles



NaTran est une entreprise orientée client

Considérez-vous que NaTran est une entreprise orienté client ?

Expéditeurs



Effectifs
faibles

2022 (19 rép.)

100%

2023 (32 rép.)

94%



Effectifs
faibles

2024 (29 rép.)

90%

2025 (40 rép.)

96%

Consommateurs

2022 (100 rép.)

92%

2023 (107 rép.)

96%

2024 (116 rép.)

95%

2025 (77 rép.)

93%

Distributeurs



Effectifs
faibles

2022 (8 rép.)

100%

2023 (7 rép.)

100%

2024 (8 rép.)

75%

2025 (11 rép.)

82%

Producteurs



Effectifs
faibles

2022 (14 rép.)

93%

2023 (26 rép.)

84%

2024 (24 rép.)

71%

2025 (27 rép.)

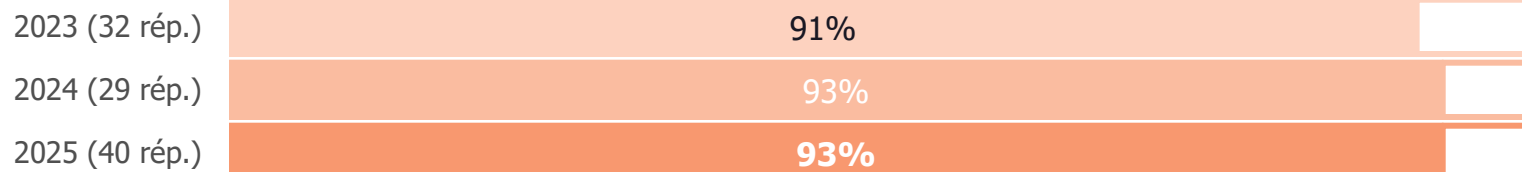
74%



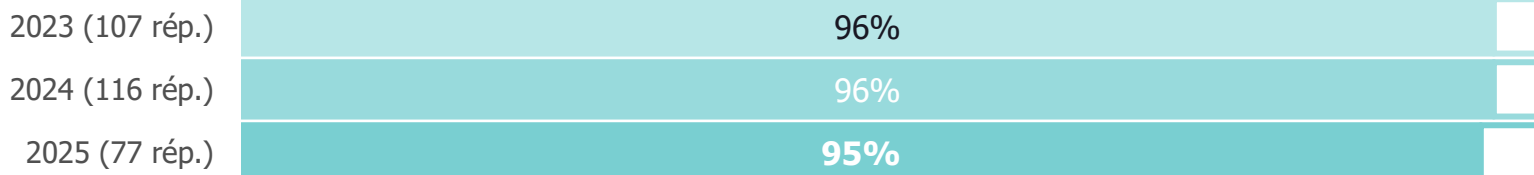
Taux de satisfaction globale concernant le système d'information

Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le système d'information de NaTran ?

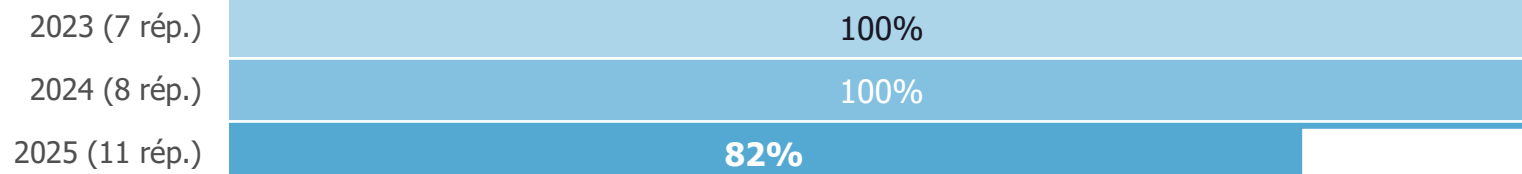
Expéditeurs



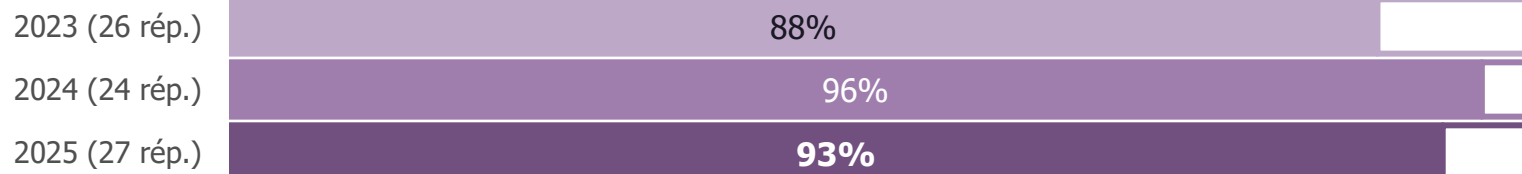
Consommateurs



Distributeurs



Producteurs



Fréquence d'utilisation des outils à disposition (2025)

Et à quelle fréquence utilisez-vous...



■ Une fois par semaine ou plus ■ Moins d'une fois par semaine ■ Jamais ■ Sans réponse

Expéditeurs
(40 rép.)

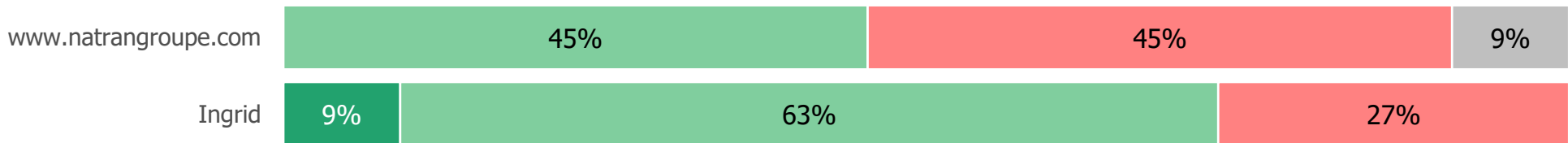


Consommateurs
(77 rép.)



Distributeurs
(11 rép.)

Effectifs faibles



Producteurs
(27 rép.)

Effectifs faibles





Taux de satisfaction détaillée concernant les outils à disposition

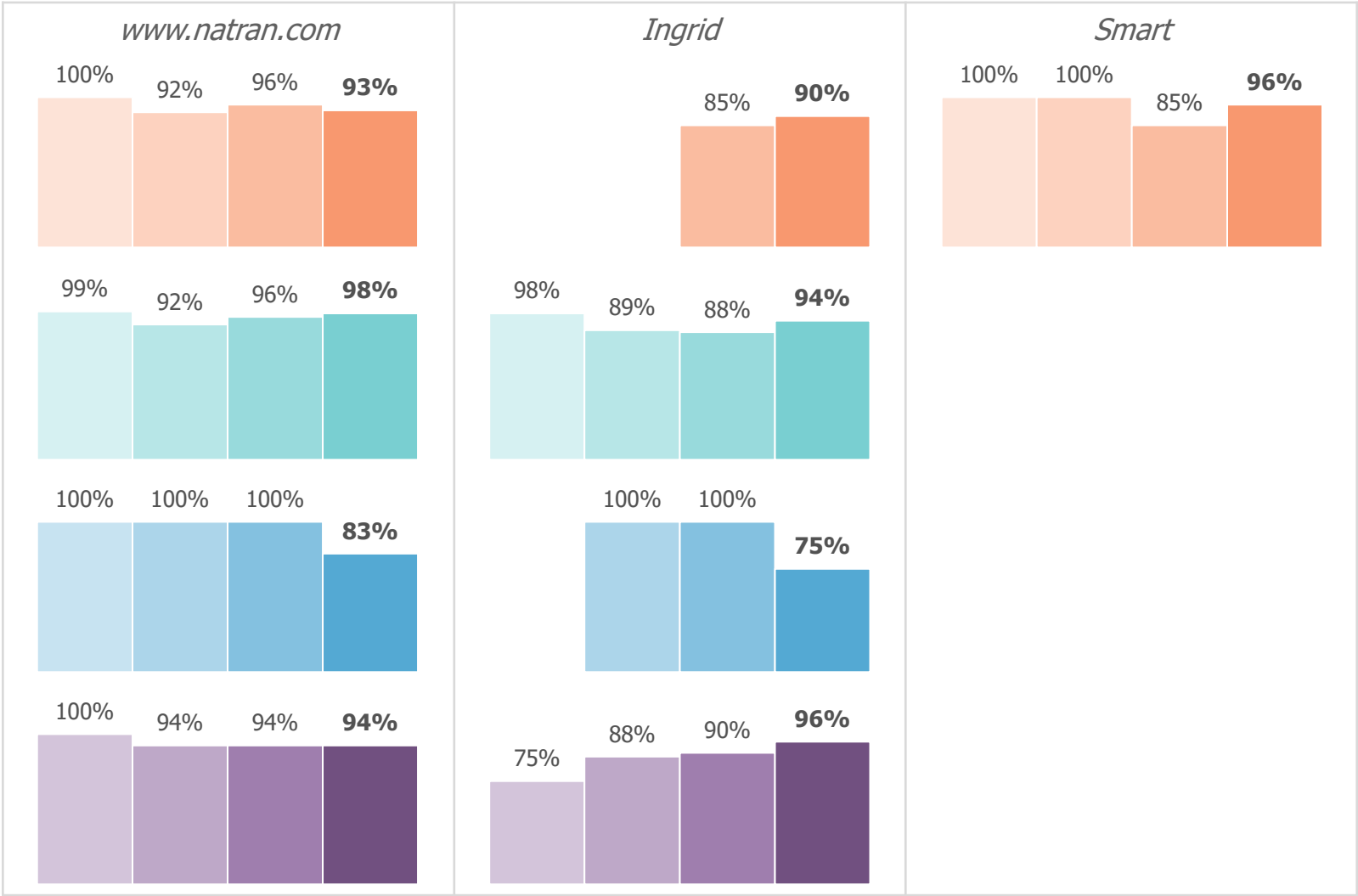
Quel est votre niveau de satisfaction concernant les outils suivants ?

Expéditeurs

Consommateurs

Distributeurs

Producteurs



- 2022 (12 à 21 rép.)
 - 2023 (16 à 30 rép.)
 - 2024 (20 à 27 rép.)
 - 2025 (25 à 37 rép.)
- Effectifs faibles

- 2022 (50 à 67 rép.)
- 2023 (60 à 68 rép.)
- 2024 (74 à 86 rép.)
- 2025 (40 à 65 rép.)

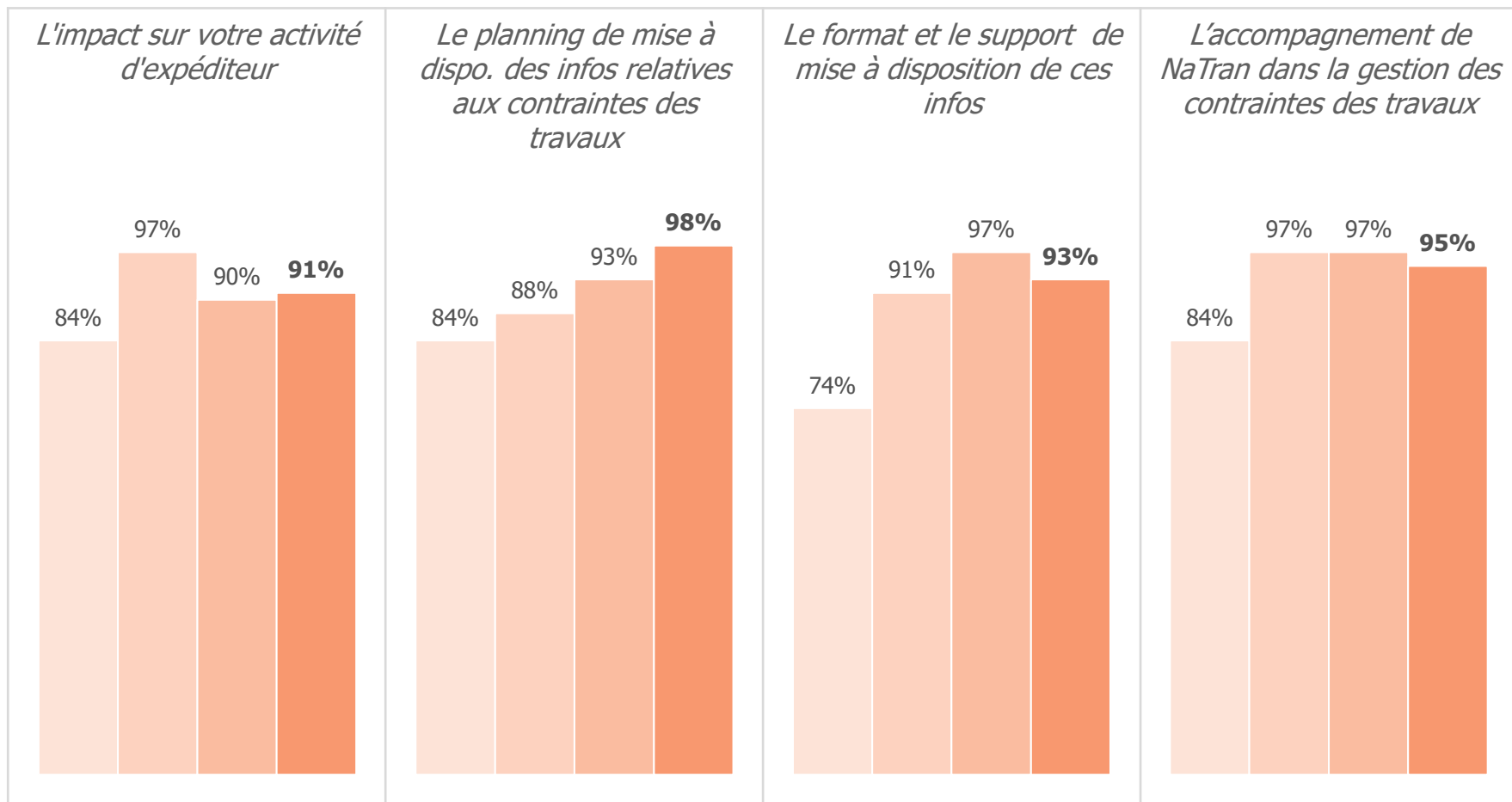
- 2022 (4 à 5 rép.)
 - 2023 (3 à 5 rép.)
 - 2024 (5 à 6 rép.)
 - 2025 (6 à 8 rép.)
- Effectifs faibles

- 2022 (5 à 8 rép.)
 - 2023 (16 à 18 rép.)
 - 2024 (15 à 20 rép.)
 - 2025 (17 à 24 rép.)
- Effectifs faibles



Taux de satisfaction concernant le fonctionnement du réseau et les travaux

Au titre du programme de travaux de maintenance du réseau NaTran sur les 12 derniers mois, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :



Expéditeurs



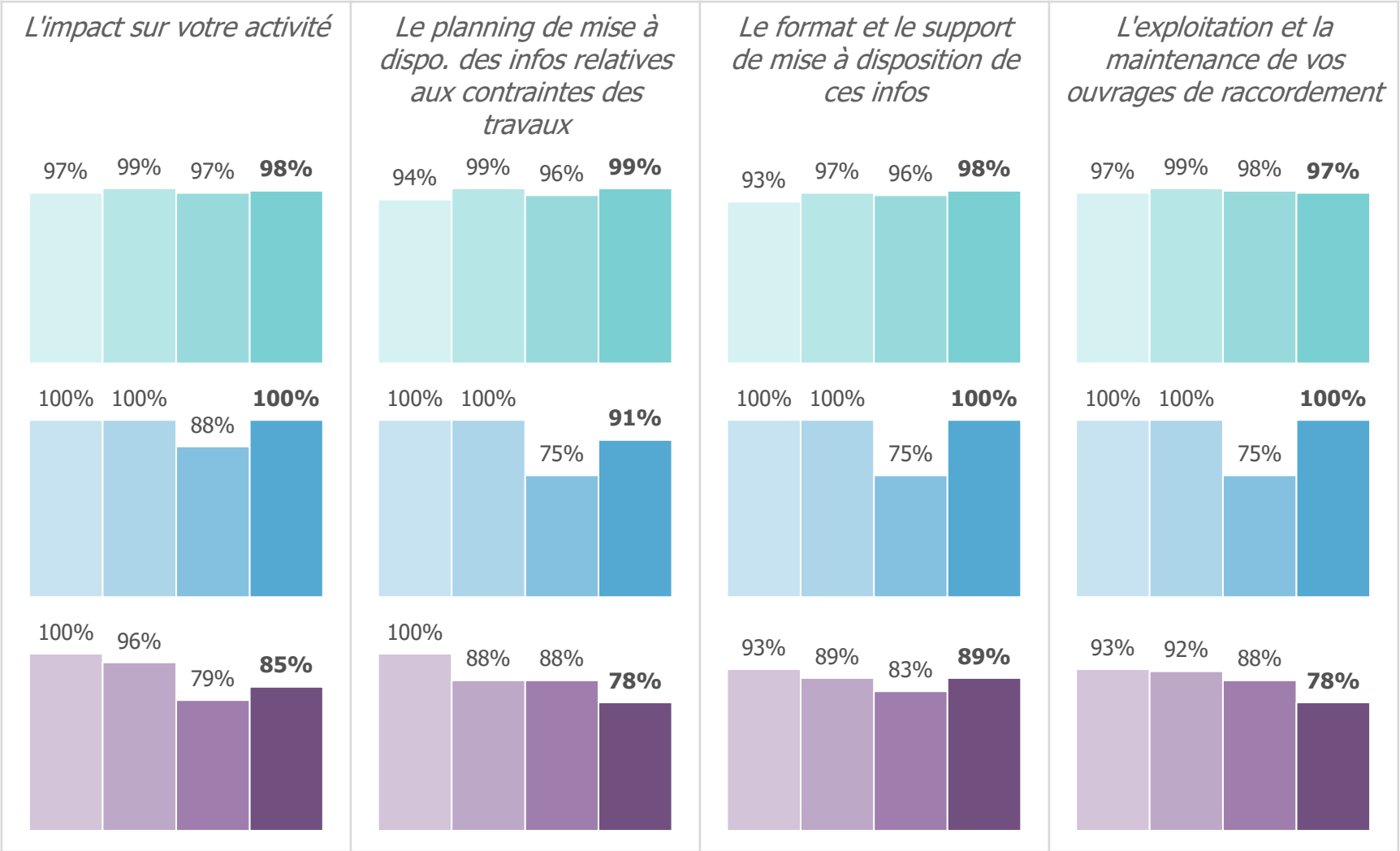
Taux de satisfaction concernant le fonctionnement du réseau et les travaux

Au titre des travaux réalisés sur les ouvrages de NaTran sur les 12 derniers mois, quel est votre niveau de satisfaction concernant les points suivants :

Consommateurs

Distributeurs

Producteurs



■ 2022 (98 rép.)
■ 2023 (107 rép.)
■ 2024 (116 rép.)
■ 2025 (77 rép.)

■ 2022 (8 rép.)
■ 2023 (7 rép.)
■ 2024 (8 rép.)
■ 2025 (11 rép.)

Effectifs faibles

■ 2022 (14 rép.)
■ 2023 (26 rép.)
■ 2024 (24 rép.)
■ 2025 (27 rép.)

Effectifs faibles