

Baromètre de satisfaction Clients 2026

Taux de retour par type de client (2026)

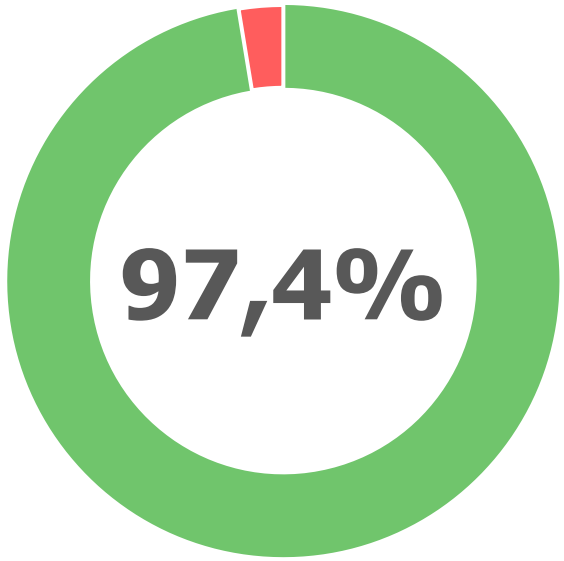
	Expéditeurs	Consommateurs	Distributeurs	Producteurs
Nb d'interlocuteurs contactés	320	1858	67	166
Nb de répondants	23	71	18	25

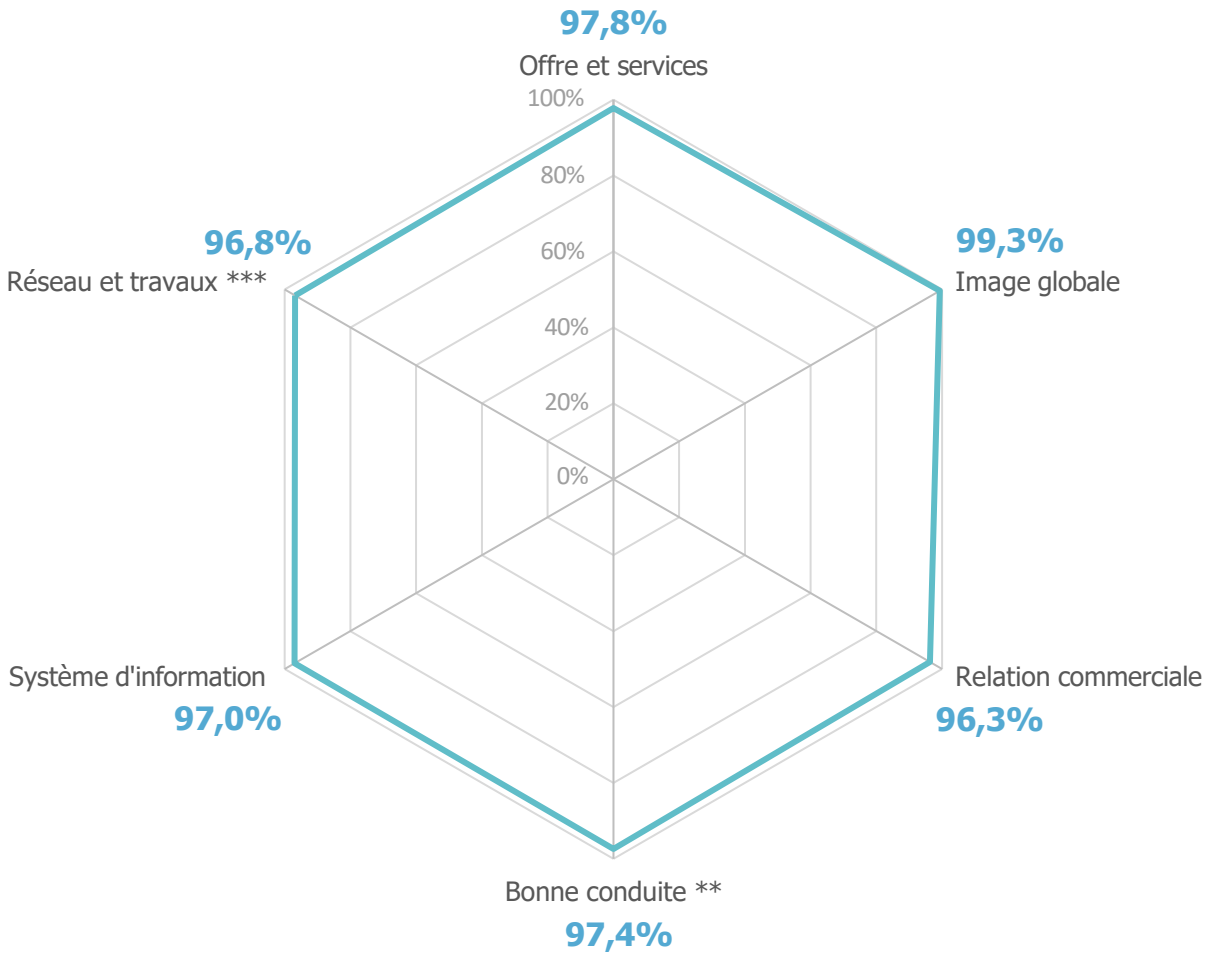


En dessous de **30 répondants**, les pourcentages sont à relativiser et à interpréter avec prudence étant donnée la marge d'erreur élevée pouvant être constatée.

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

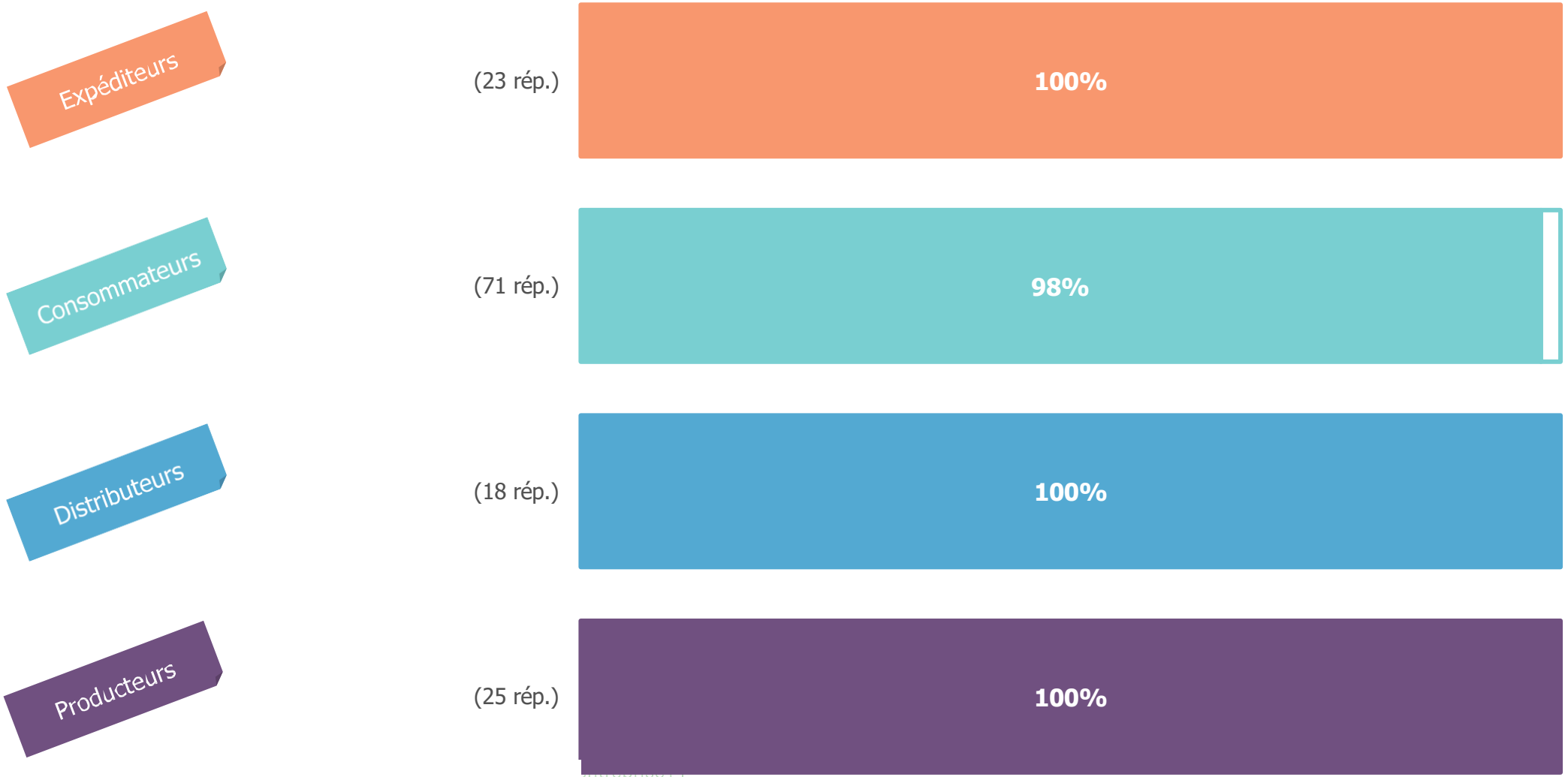
	Expéditeurs	Consommateurs	Distributeurs	Producteurs
Offre et services	95,7%	98,6%	100,0%	96,0%
Image globale	100,0%	98,6%	100,0%	100,0%
Relation commerciale	100,0%	97,2%	94,4%	92,0%
Bonne conduite **	98,9%	96,8%	100,0%	96,0%
Système d'information	95,7%	100,0%	88,9%	96,0%
Réseau et travaux ***	89,8%	98,1%	97,6%	96,7%
Taux global *	**96,7%**	**98,2%**	**96,8%**	**96,1%**

* 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

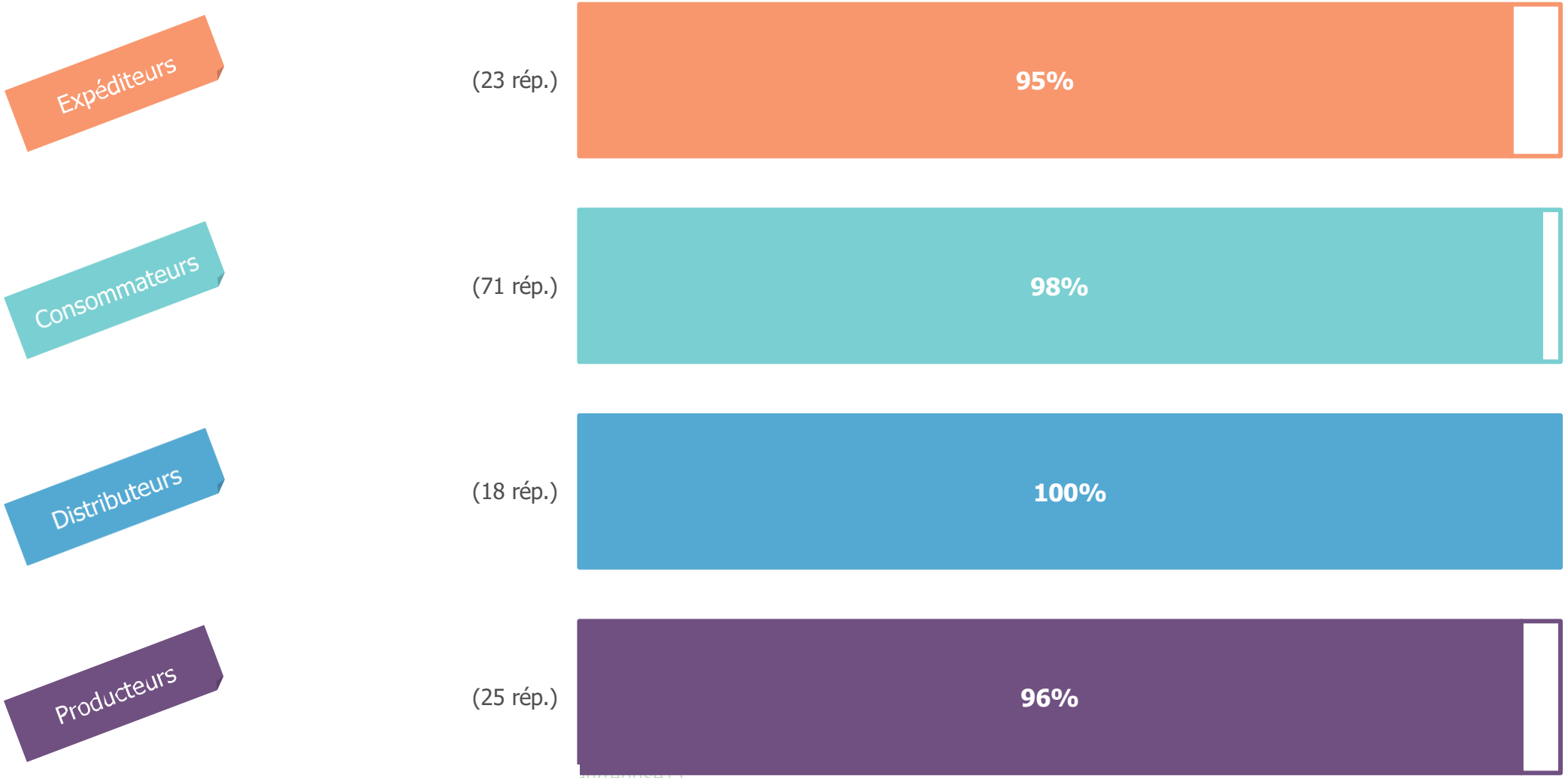
Taux d'image positive de NaTran

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



Taux de satisfaction globale concernant l'offre et les services

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



Taux de satisfaction détaillée concernant l'offre et les services (1/2)

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

Expéditeurs

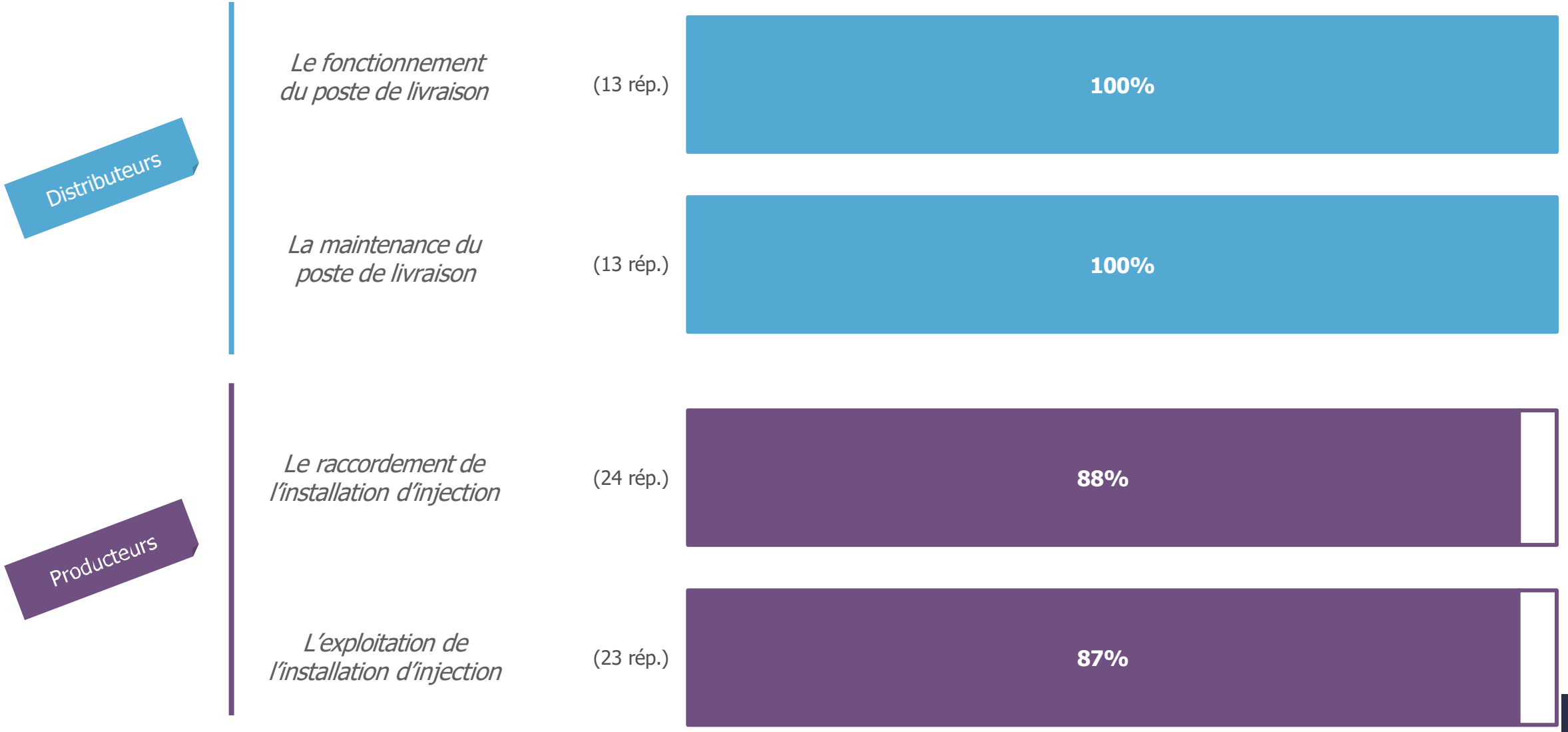
L'acheminement du gaz	(22 rép.)	100%

Consommateurs

Le fonctionnement du poste de livraison	(68 rép.)	100%
La maintenance du poste de livraison	(68 rép.)	100%

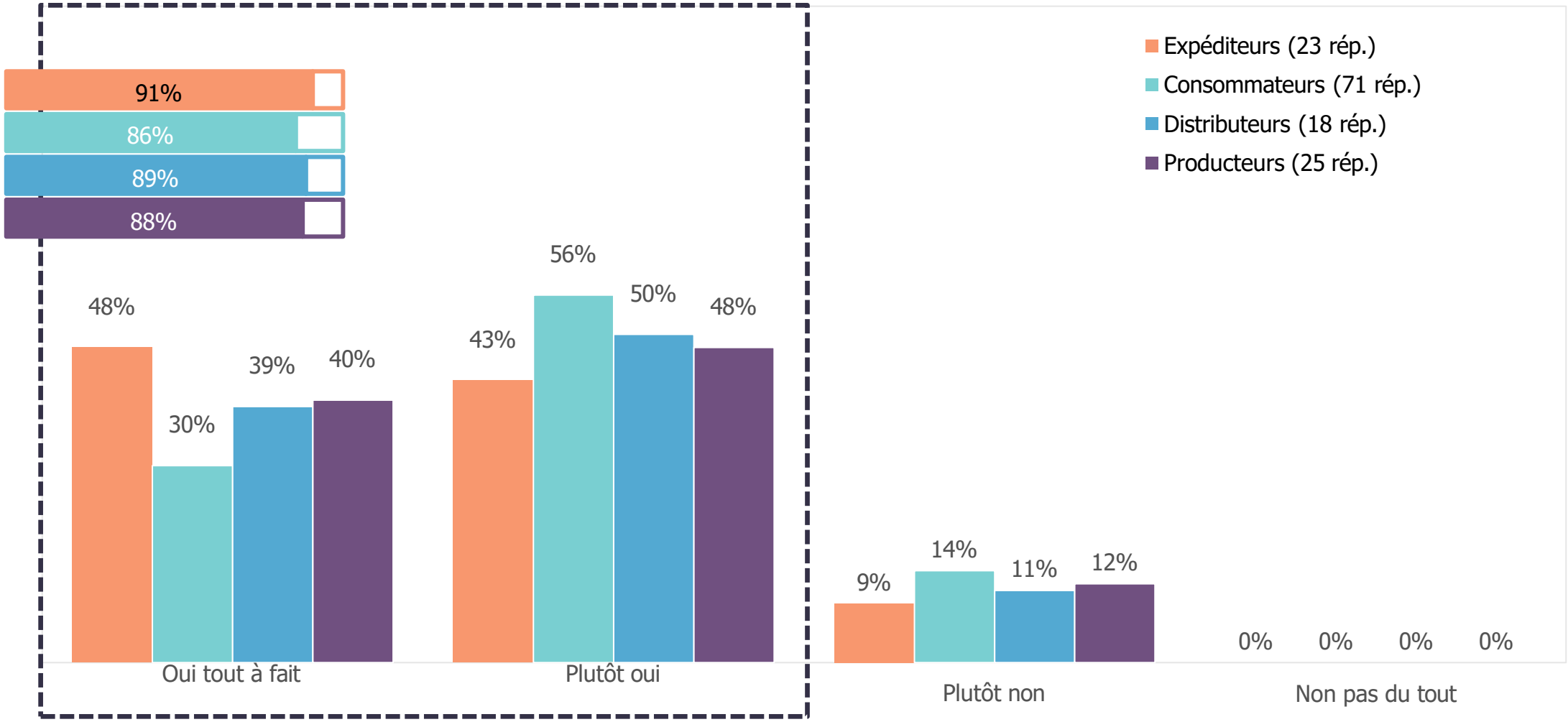
Taux de satisfaction détaillée concernant l'offre et les services (2/2)

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :



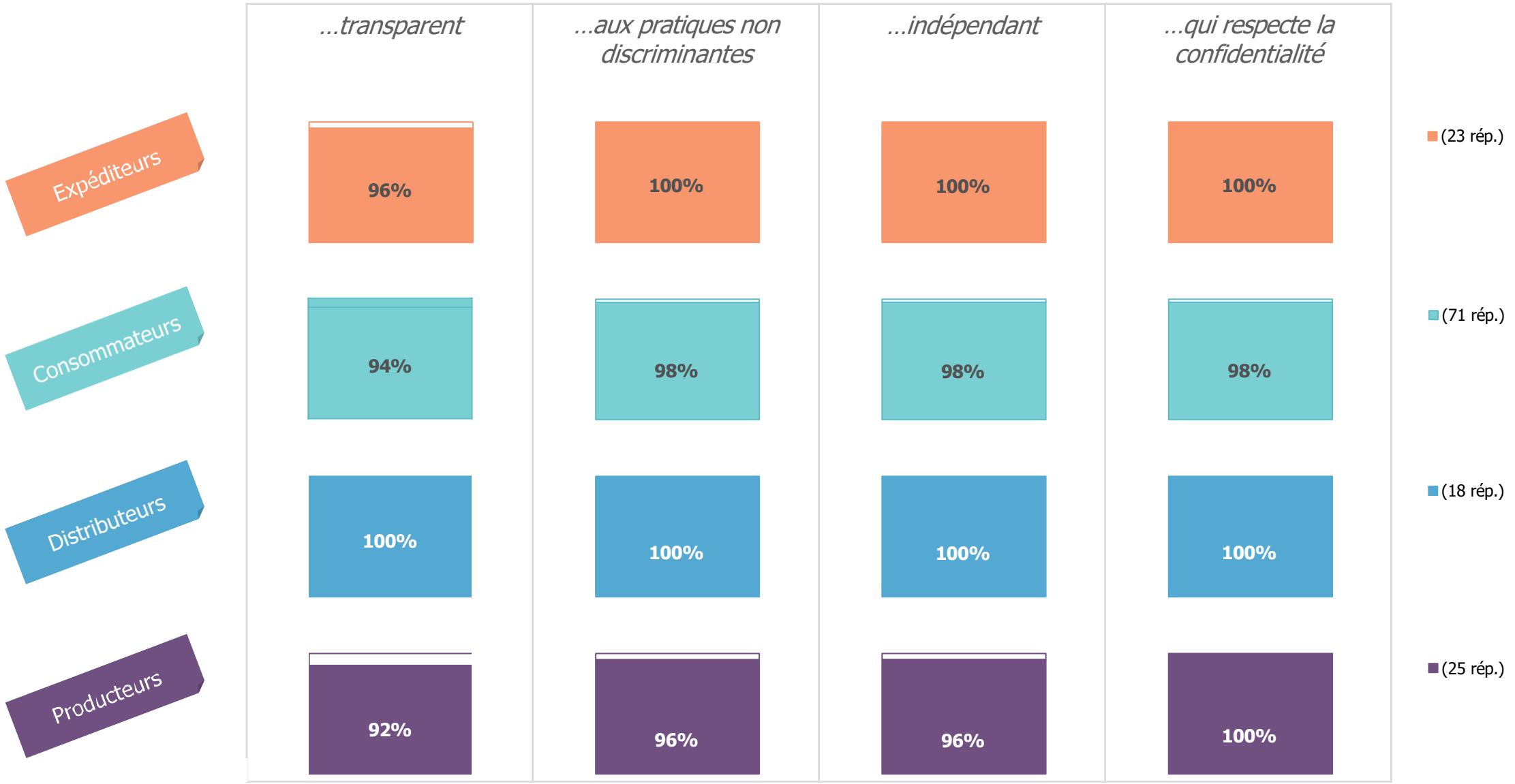
NaTran acteur engagé en faveur de la transition énergétique

Identifiez-vous Natran comme un acteur engagé en faveur de la Transition Energétique ?



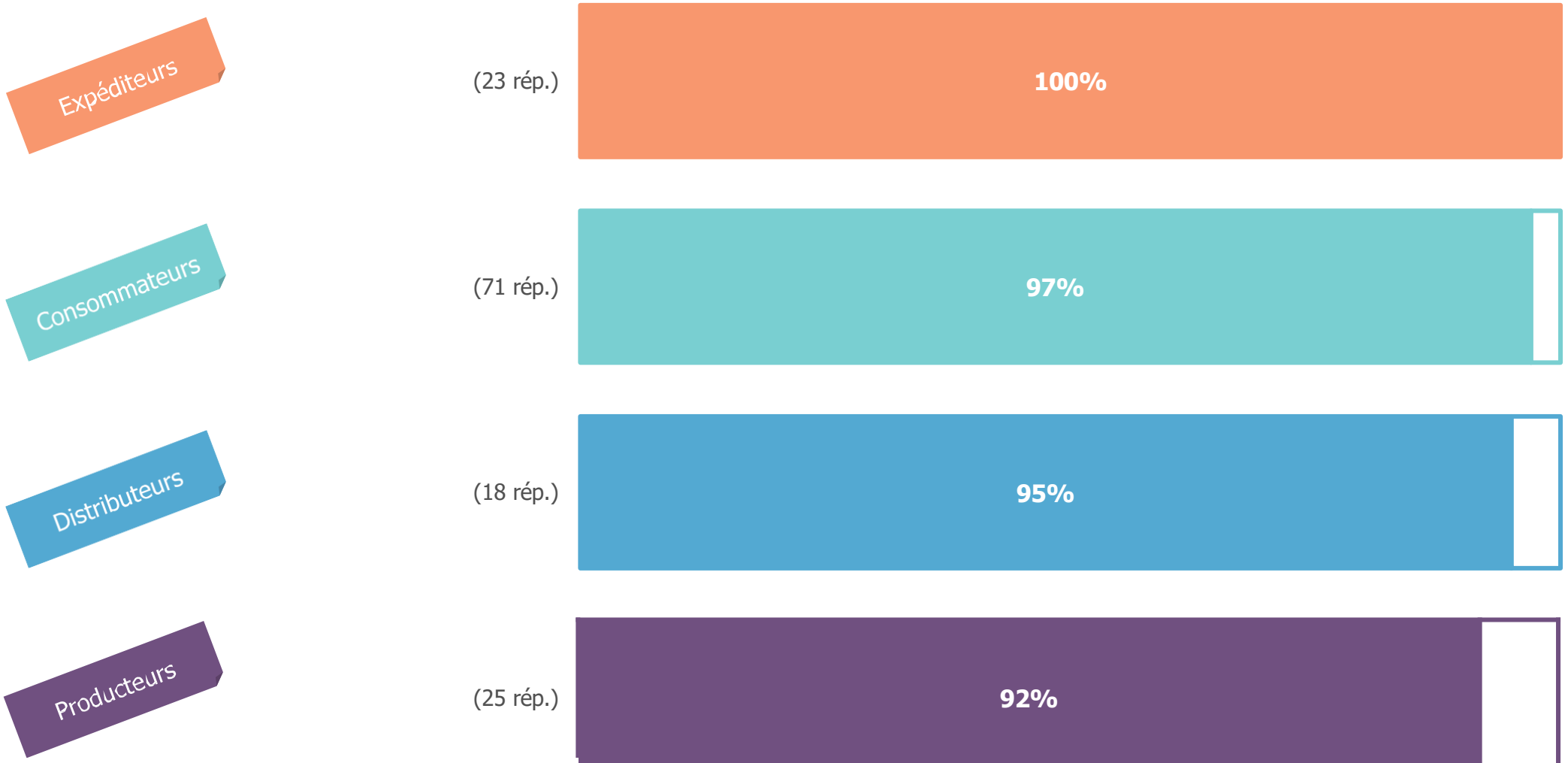
Bonne conduite

Selon vous, NaTran est un opérateur …



Taux de satisfaction globale concernant la relation commerciale

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



Taux de satisfaction détaillée concernant la relation commerciale

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

Expéditeurs

Le service d'assistance en dehors des heures ouvrables

(23 rép.)



Producteurs

Le Centre de Service Gaz Renouvelable

(25 rép.)

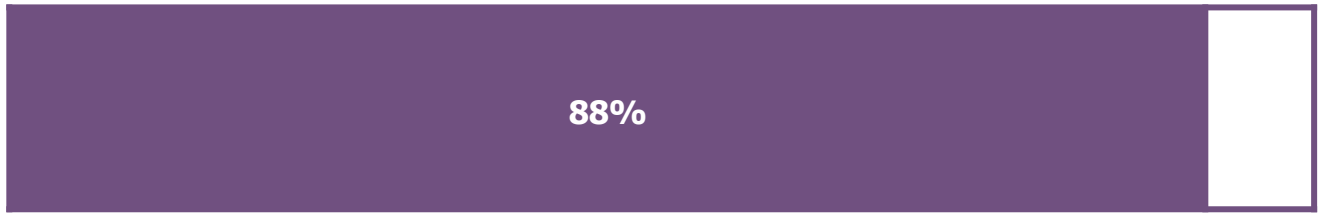


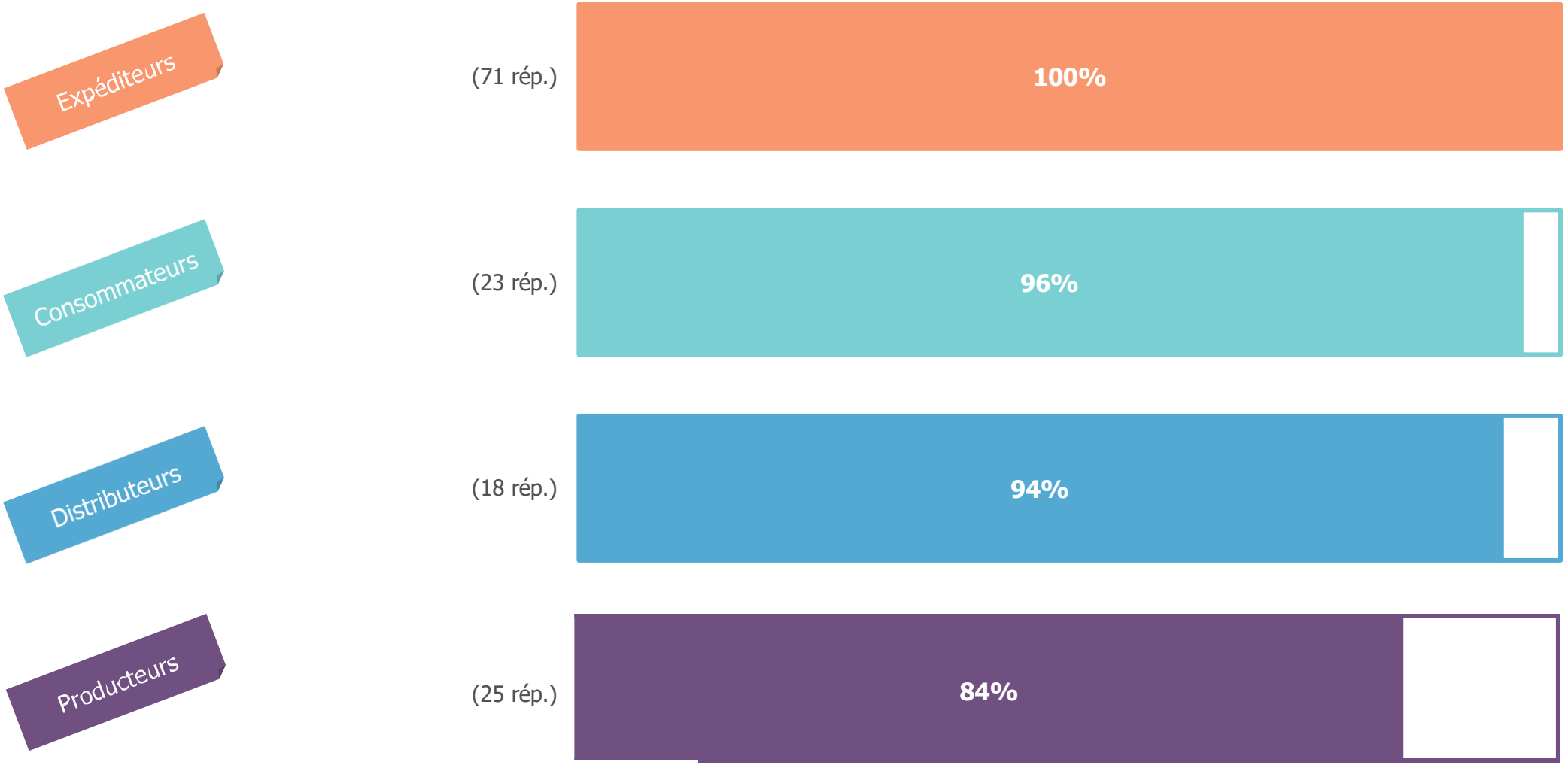
Image des collaborateurs de NaTran

Diriez-vous que les collaborateurs de NaTran sont …



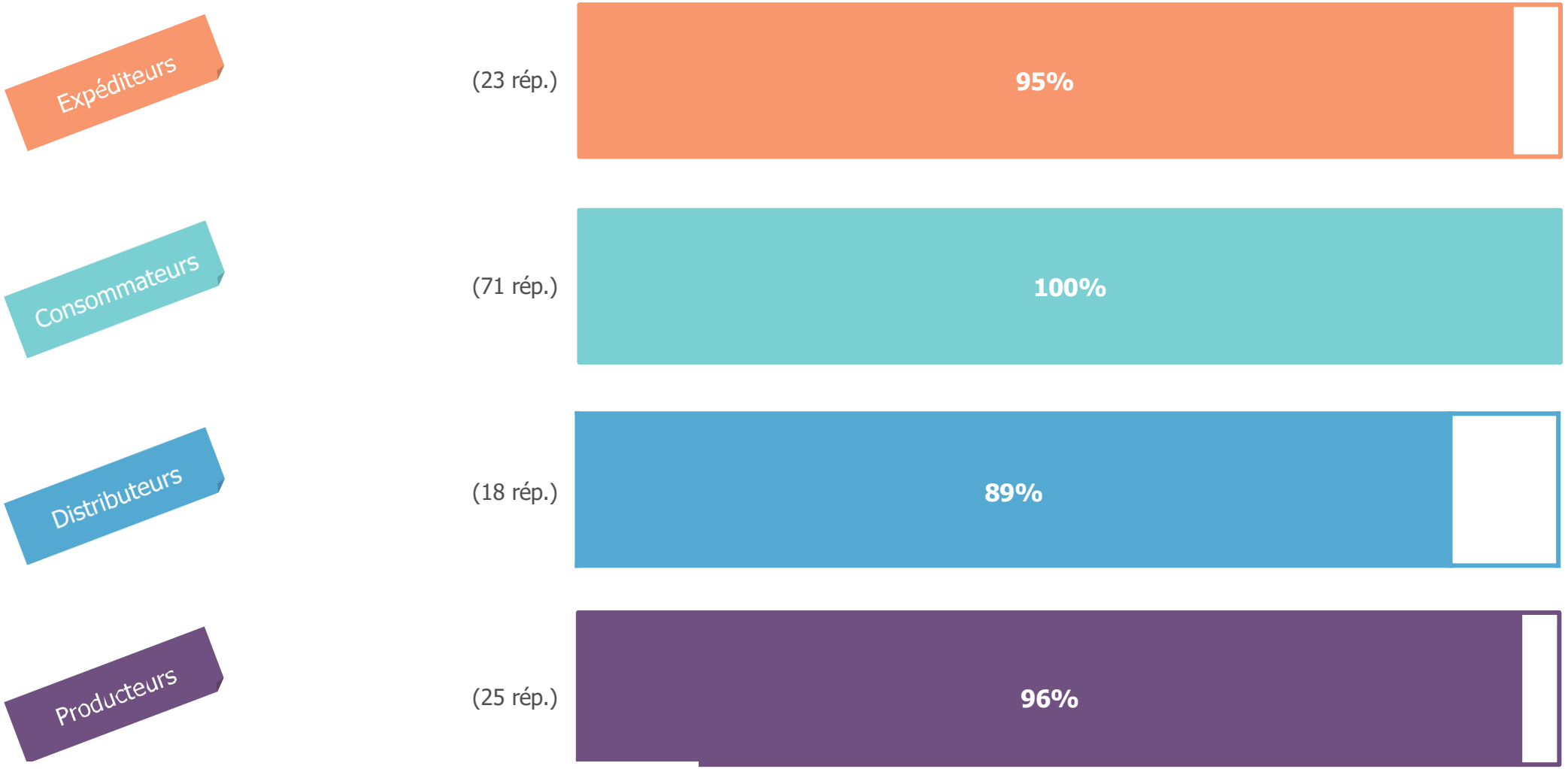
NaTran est une entreprise orientée client

Considérez-vous que NaTran est une entreprise orientée client ?



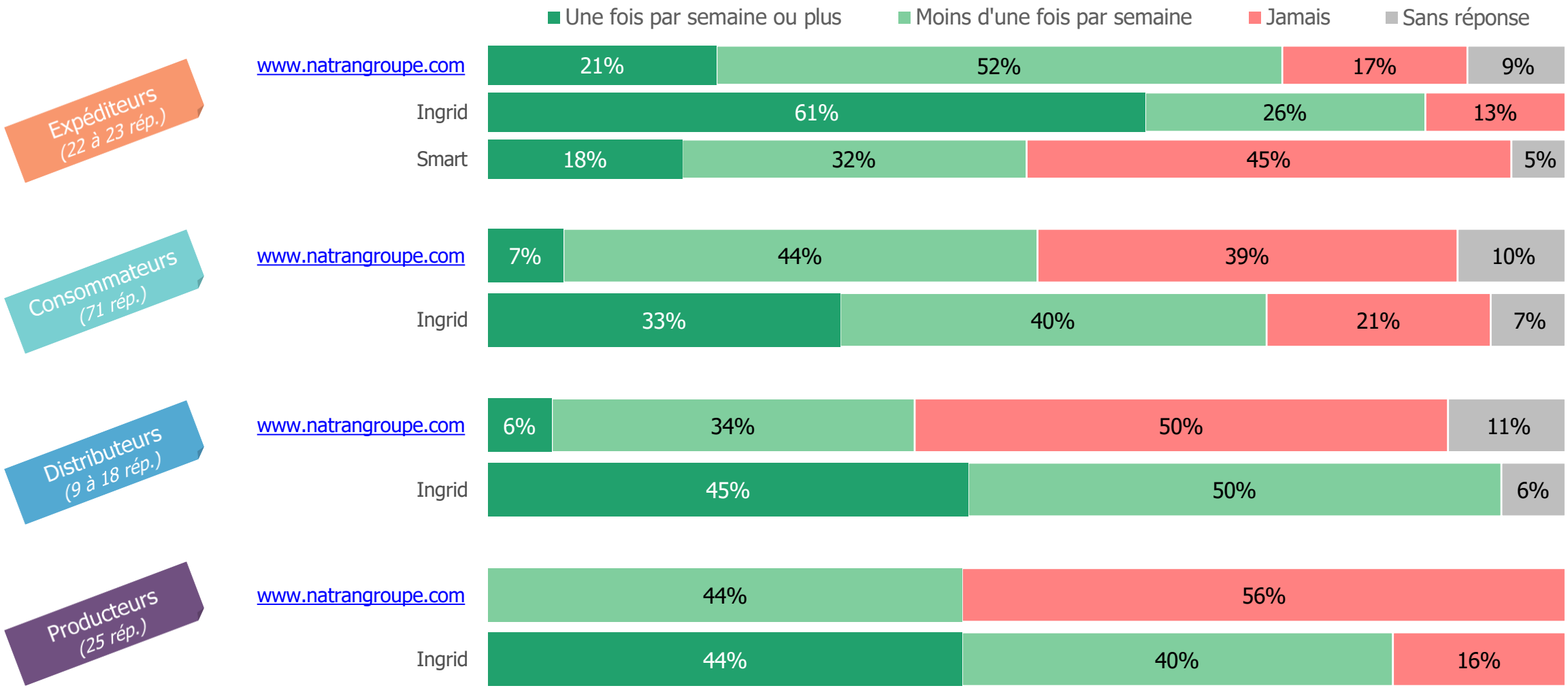
Taux de satisfaction globale concernant le système d'information

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



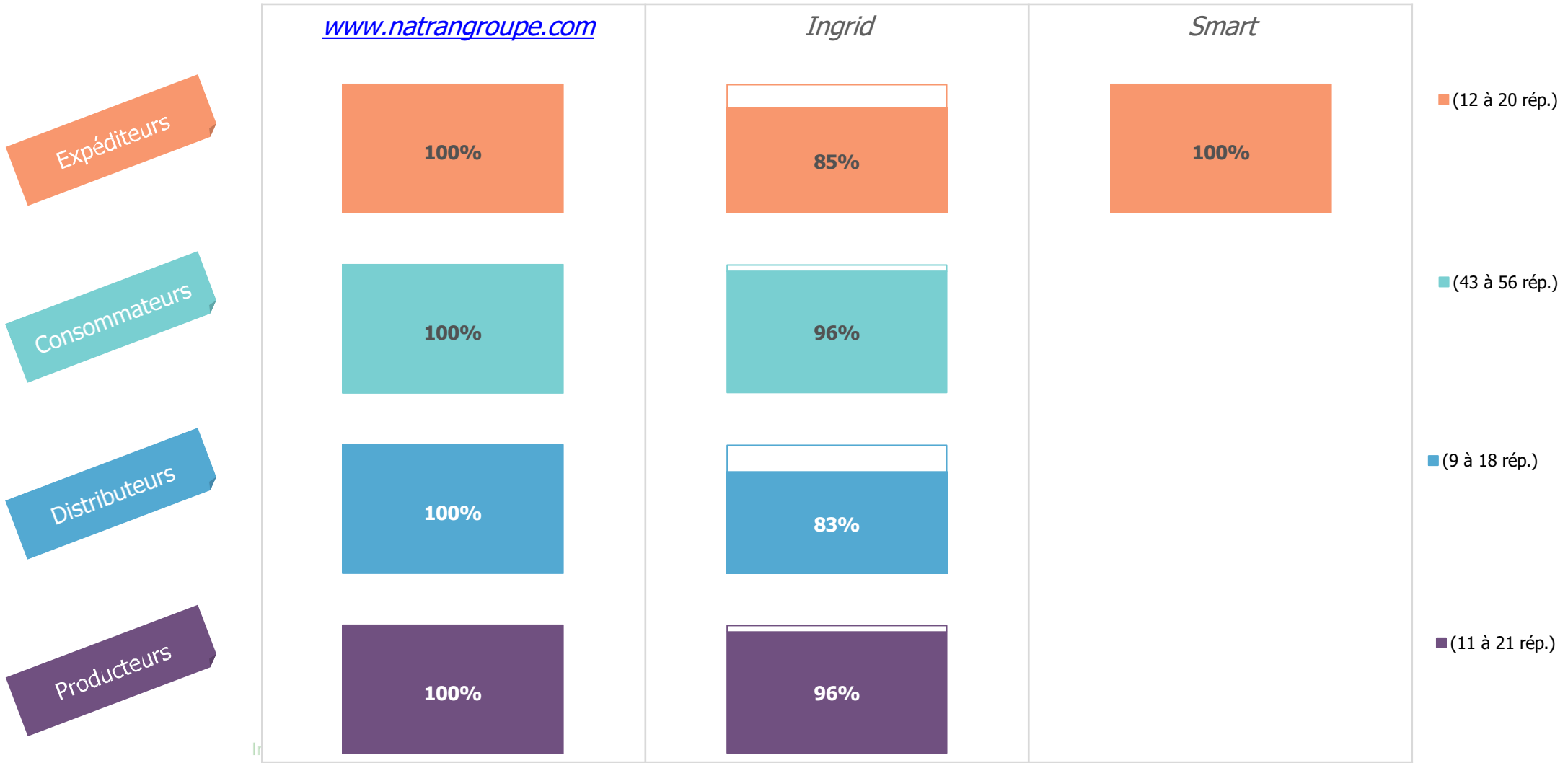
Fréquence d'utilisation des outils à disposition

Et à quelle fréquence utilisez-vous...



Taux de satisfaction détaillée concernant les outils à disposition

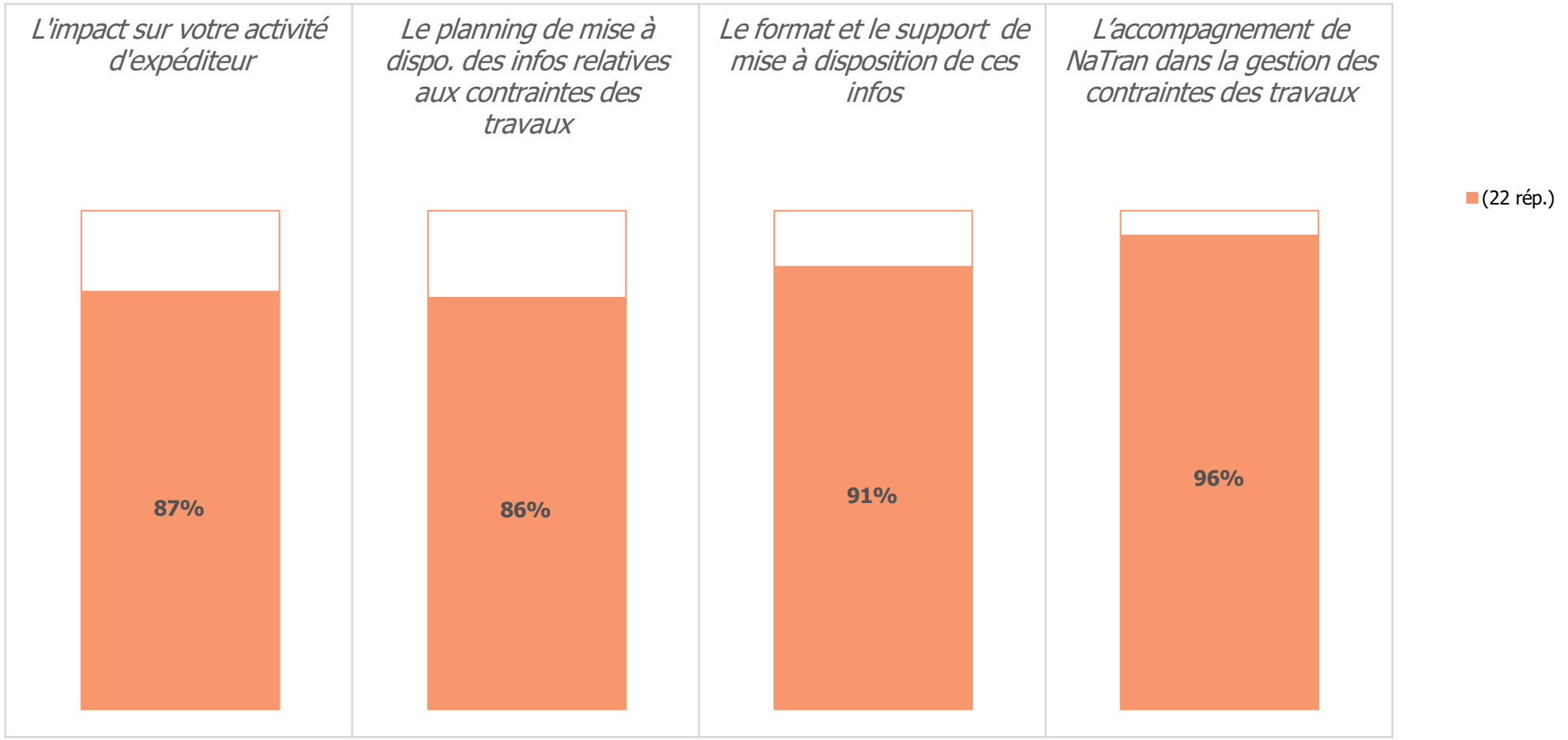
Quel est votre niveau de satisfaction concernant les outils suivants ?



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 :

