RTE À VOTRE ÉCOUTE

Découvrez les résultats de l'enquête de satisfaction 2017

905 clients
ont répondu à l'enquête de satisfaction. Merci !

86% d'entre vous
sont satisfaits de la qualité de services et de leur relation avec RTE.

En 2017, vous exprimez de nouveau des attentes transverses fortes en matière de **transparence**, **conseil** et de **délai** : simplifier la procédure de raccordement, améliorer votre accès à l'information, mieux prendre en compte vos impératifs lors de la planification des travaux, vous accompagner sur le marché et moderniser nos outils informatiques.

La qualité de service

- 78 % — Le **raccordement** (- 10%)
- 81 % — Le **comptage** et l'**accès** aux **données** (- 7%)
- 88 % — La **qualité** de l'**électricité** (+ 1%)
- 80 % — La **programmation** des travaux (- 3%)
- 82 % — Les **services** d'**accès** au **marché** pour les clients raccordés au réseau (- 1%)
- 71 % — Les **données** pour **piloter** votre activité sur le marché (- 3%)
- 76 % — L'**accès au SI** (+ 10%)

La qualité de l'expérience clients

- 82 % — La facilité à **modifier** votre contrat (- 2%)
- 82 % — La **transparence** de l'information (- 2%)
- 80 % — La facilité d'**accès à l'information** (- 2%)
- 92 % — Le **relationnel** avec votre interlocuteur privilégié (- 2%)
- 89 % — La **disponibilité** de votre interlocuteur privilégié (- 1%)
- 77 % — L'**accompagnement** des acteurs de marché (+ 2%)

Vous représentez près de **150 secteurs d'activité**, avec des attentes diverses envers RTE. C'est pourquoi nous renforçons nos actions ciblées pour améliorer votre satisfaction, au plus près de vos besoins.
En 2018, plusieurs actions concrètes sont développées pour répondre à vos attentes prioritaires :

Améliorer votre compréhension des sujets marchés

Faciliter votre raccordement au réseau de transport

Renforcer l'accès à une information transparente et proactive

Faciliter votre accès au SI de RTE

Fluidifier la programmation de travaux et les prestations

charte ENGAGEMENTS service