



RTE À VOTRE ÉCOUTE

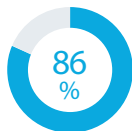
Découvrez les résultats de l'enquête de satisfaction 2018

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

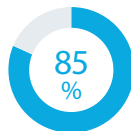
88% d'entre vous
sont satisfaits de la qualité de services et de leur relation avec RTE.

En 2018, vous exprimez de nouveau des attentes transverses fortes en matière de **transparence**, **conseil personnalisé** et de **délai** : réduire les délais de raccordement, améliorer votre accès à l'information, mieux prendre en compte vos impératifs lors de la planification des travaux et vous accompagner sur le marché.

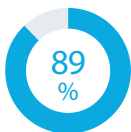
La qualité de service



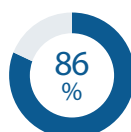
Le **raccordement**
(+8%)



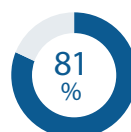
Le **comptage** et
l'**accès** aux
données (+4%)



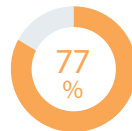
La **qualité**
de l'**électricité**
(+1%)



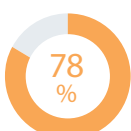
La **programmation**
des travaux
(+5%)



Les **services d'accès**
au **marché** pour
les clients raccordés
au réseau (-1%)

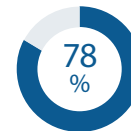


Les **données** pour
piloter votre activité
sur le marché (+4%)

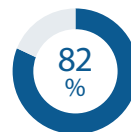


L'**accès** au **SI**
(+2%)

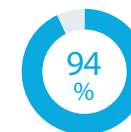
La qualité de l'expérience clients



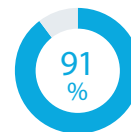
La facilité à **modifier**
votre contrat
(-4%)



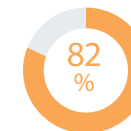
La facilité d'**accès**
à l'**information**
(+2%)



Le **relationnel** avec
votre interlocuteur
privilégié (+2%)



La **disponibilité**
de votre interlocuteur
privilégié (+2%)



L'**accompagnement**
des acteurs de
marché (+3%)

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 2019, 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
- Fluidifier** la programmation de travaux et les prestations
- Proposer** des conseils personnalisés

