

Clients		Plus d'information
Principales parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> - Clients particuliers (BtC) - Clients entreprises (BtB) - Collectivités locales (BtG) - Consommateurs et utilisateurs des produits et services 	Sections 5.3, 5.8, 5.9 Chapitre 2
Principales modalités de dialogue	<ul style="list-style-type: none"> - Relations commerciales - Gestion des grands comptes - Partenariats techniques et commerciaux - Plaintes et réclamations 	
Principaux outils et cadres du dialogue	<ul style="list-style-type: none"> - Customer Relationship Management (principalement via plateforme Salesforce) - Equipe dédiée au suivi de 45 grands comptes mondiaux pour le secteur Marketing & Services - Enquêtes annuelles de satisfaction clients ; enquête de satisfaction mondiale BtB menée tous les deux ans (la dernière en 2021) - Baromètre de notoriété et d'image (ayant lieu tous les deux ans) - Avec l'ensemble de ses prix⁽¹⁾, TotalEnergies est l'entreprise la plus récompensée et reçoit le symbolique « Prix des Prix 2021 » qui honore l'entreprise ayant reçu le plus grand nombre de trophées et de distinctions dans le domaine de la relation client pendant l'année - Traitement des plaintes et réclamations 	
Principales entités/équipes impliquées	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing/Stratégie des secteurs d'activité - Equipe commerciale - Services Consommateurs - Recherche & Développement 	
Principaux sujets d'intérêt commun et attentes identifiées	<ul style="list-style-type: none"> - Santé et sécurité des consommateurs - Intensité carbone des produits utilisés - Services d'efficacité énergétique - Offre de produits et services bas carbone - Accès à l'énergie - Prix de l'énergie - Digitalisation des services - Droit de la concurrence 	

(1) TotalEnergies Electricité et Gaz France est sur le podium des marques multi-primées dans le domaine de l'Expérience Client en 2021 : Prix de l'excellence Client (3^e année consécutive), Podium de la Relation Client (4^e année consécutive), Prix Qualiweb de la meilleure relation client en ligne (4^e année), CX Award (Data et personnalisation).