

Clients

Principales parties prenantes	<ul style="list-style-type: none">- Clients particuliers (BIC)- Clients entreprises (BtB)- Collectivités locales (BTG)- Consommateurs et utilisateurs des produits et services
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 la plateforme Salesforce)- Equipe dédiée au suivi de 70 grands comptes mondiaux pour le secteur d'activité 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)- Traitement des plaintes et réclamations
Principales entités/équipes impliquées	<ul style="list-style-type: none">- Marketing/Stratégie des secteurs d'activité- Equipes commerciales- 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

Plus d'informations dans le Document d'enregistrement Universel 2022, sections 5.3, 5.8, 5.9, Chapitre 2