

SOCIETE TOGOLAISE DES EAUX
DIRECTION COMMERCIALE



ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTELE

RAPPORT

Février 2024

Dans le cadre de l'amélioration de ses prestations de service, la Société Togolaise des Eaux a lancée en ligne du 01 au 10 octobre 2023 une enquête de satisfaction de sa clientèle afin de recueillir leurs impressions et appréciation sur le déroulement de ses activités et de son produit.

Le présent rapport est structuré en trois parties :

- La phase de préparation,
- Les objectifs de l'enquête,
- Les résultats attendus ;
- Le développement des outils d'enquête,
- Le déroulement des enquêtes et les résultats
- Les suggestion et conclusion.

I- LA PHASE DE PREPARATION

Elle a consisté à situer l'enquête dans son contexte, à définir les objectifs de ainsi que la cible représentative. L'enquête est orientée vers l'ensemble de la population togolaise spécialement vers ceux qui dispose d'un branchement d'eau potable.

Les différentes options ont été étudiées et l'option d'une enquête en ligne a été retenue.

La période de l'enquête a été également retenu et devra dépendre du développement des outils à mettre en œuvre.

II- LES OBJECTIFS DE L'ENQUETE

Les objectifs suivants sont poursuivis par cette enquête de satisfaction :

- ✓ Instaurer un contact permanent avec les abonnés à travers une collecte d'informations, en mettant en évidence la répartition par sexe :
- ✓ Aller à la rencontre des abonnés et prendre en compte leurs préoccupations tout en distinguant celles provenant des femmes ;
- ✓ Rentrer en contact avec 10% des abonnés de la Société Togolaise des Eaux sans oublier la part des femmes ;
- ✓ Administrer des questionnaires touchant tous les aspects de la gestion clientèle ;
- ✓ Analyser les données collectées et en dégager les grandes tendances par rapport aux éléments de satisfactions mis en refièf au cours des enquêtes en mettant un accent particulier sur le sexe ;
- ✓ Offrir aux populations un cadre d'échange qui doit devenir continuuel ;

- ✓ Créer les conditions favorables à l'installation d'un climat clientèle favorable à la communication et aux échanges ciblés ;

III- LES RESULTATS ATTENDUS

Comme Résultats attendus nous retenons principalement :

- ✓ 90% des projections sont réalisés avec près de 20% de femmes enquêtées ;
- ✓ Une relation permanente est nouée avec les abonnés de la Société Togolaise des Eaux,

IV- LES OUTILS DE L'ENQUETE

Les outils suivants ont été développés dans le cadre de cette enquête :

- La confection de questionnaire touchant tous les champs d'intervention de la TdE : de la production à la gestion des relations, à l'accueil et à l'appréciation du produit ;
- La mise en ligne d'un lien pour l'enquête facile à accéder et à exploiter ;
- La vulgarisation en interne comme en externe des invitations pour prendre part à l'enquête ;
- Et le développement d'un support pour l'exploitation des résultats.

V- L'ENQUETE ET LES RESULTATS

Sur la période de l'enquête 384 personnes se sont intéressés aux questionnaires et nous ont donnés leurs différentes appréciations. Ils se décomposent comme suit :

- 308 hommes soit 80,21% et
- 76 femmes soit 19,79%.

Sur les 384 personnes ayant pris part à l'enquête 321 dispose d'un branchement d'eau potable dont 96,4% sont des particuliers. Parmi ces particuliers 11, 20% sont des femmes.

Ces branchements se situent à Lomé pour près de 71,4% et le reste dans l'autres villes du pays.

Près de 86,1% ont connu la TdE de bouche à oreille. Le reste est informé soit par internet, par des Agents de l'Entreprise, par les réseaux sociaux, les médias etc....

Par rapport à l'accès aux branchements : 62,5% des personnes enquêtées disposent de leur branchement depuis plus de 5 ans et 30,4% moins d'un an.

Par rapport à l'accueil globalement 20% des enquêtés sont peu satisfaits, 30% le sont moyennement et 50% sont satisfaits.

Par rapport à la satisfaction de la qualité des prestations de la TdE, les résultats suivants sont notés :

- Par rapport aux conditions générale pour une branchement : 20% ne sont pas satisfaits avec 3% de femmes, 20%, le sont moyennement avec 5% de femmes et 60% satisfaits avec 15% de femmes ;
- Par rapport à la pression de l'eau : plus de 30% ne sont pas satisfaits avec 60% de femmes, 50% le sont moyennement avec 25% de femmes et 12% sont totalement satisfaits avec 8% de femmes;
- Par rapport à la qualité de l'eau 30% des enquêtés sont satisfaits et 50% le sont moyennement ;
- Par rapport à la couleur de l'eau près de 25% sont satisfaits et 40% le sont moyennement ;
- Par rapport au délai de traitement des réclamations, près de 10% ne sont pas du tout satisfaits, 20% le sont moyennement et 25% sont satisfaits ;

Sur le signalement des pannes 67,09% ont une fois signalés une panne et 32,1% ne l'ont pas encore fait.

Le renouvellement ou modification de branchement ont été sollicités par 11,8% et 69,7% pour une fuite sur branchement.

Par rapport au moyen de communication des préoccupation, 46,7% se déplace en Agence, 39,5% par téléphone.

Par rapport au délai d'intervention : 51,3% ont vu leur réclamation traitée le même jour, 21,1% ont vu leur réclamation traitée dans les 5 jours suivant sa déclaration.

Par rapport au manque d'eau 37,3% affirme avoir été au moins une fois victime de manque d'eau,

Par rapport au niveau de satisfaction global : plus de 35% dont 15% de femmes sont moyennement satisfaits et 15% dont 12% de femmes peu satisfaits, 45% dont 17% de femmes sont globalement satisfaits des prestations de l'entreprise.

VI- LES SUGGESTIONS ET CONCLUSION

Cette enquête sur une tranche de nos abonnés nous a permit d'apprécier l'idée de nos abonnés sur nos prestations. Elle permettra à la Société Togolaise des Eaux de revoir son positionnement vis-à-vis de sa clientèle surtout quant à ce qui porte

sur la qualité de notre seul produit. Il en ressort de cet exercice qu'il doit être périodique.