

SOCIETE TOGOLAISE DES EAUX

DONNEES STATISTIQUES DES PLAINTES RECUES ET TRAITEES ANNEE 2019

Indicateurs de 2019	Total	Homme	Femme	Commentaire
Nombre Total de plaintes Recues	12 698	12 199	499	96,07 % des plaintes déposées par des hommes, 3,93% par des femmes
Reparation des Plaintes par Type				
Qualité de l'eau	98	98	0	100% hommes
Interruption de service	884	621	263	70,24% hommes et 26,75% femmes
Facturation	2 315	2 178	137	94,08% hommes et 5,92% femmes
Autre (fuite,pression)	9 401	9 302	99	98,95% hommes et 1,05% femmes
Nombre Total de plaintes Traitées	12 436			97,93% des plaintes recues
Délai Moyen de Traitement des plaintes	3 jours			Délai moyen similaire pour les deux genres
Plaintes Traitées dans le Délai Standard	7 857			Délai standard fixe a 5jours
Pourcentage des plaintes Traitées dans le Délai Standard	63,18%			
Plaintes non Résolues	262			2,06% des plaintes totales
Nombre de plaintes Réouvertes	205			Cas ou la solution initiale n'était pas satisfaisante

DONNEES STATISTIQUES DES PLAINTES RECUES ET TRAITEES ANNEE 2020

Indicateurs de 2020	Total	Homme	Femme	Commentaire
Nombre Total de plaintes Recues	10 254	9 696	558	94,56% des plaintes deposees par des hommes, 5,44 % par des femmes
Reparation des Plaintes par Type				
Qualité de l'eau	74	73	1	
Interruption de service	924	786	138	
Facturation	3 438	3 107	331	
Autre (fuite,pression)	5 818	5 730	88	
Nombre Total de plaintes Traitées	10 061			98,12% des plaintes recues
Délai Moyen de Traitement des plaintes	3 jours			Délai moyen similaire pour les deux genres
Plaintes Traitées dans le Délai Standard	8 862			Délai standard fixe a 5jours
Pourcentage d e plaintes Traitées dans le Délai Standard	88,08%			
Plaintes non Résolues	193			1,88% des plaintes totales
Nombre de plaintes Réouvertes	193			Cas ou la solution initiale n'était pas satisfaisante

DONNEES STATISTIQUES DES PLAINTES RECUES ET TRAITEES ANNEE 2021

Indicateurs de 2021	Total	Homme	Femme	Commentaire
Nombre Total de plaintes Recues	11 622	10 193	1 429	87,70% des plaintes deposees par des hommes, 12,30% par des femmes
Reparation des Plaintes par Type				
Qualité de l'eau	263	177	86	
Interruption de service	1 045	489	556	
Facturation	2 548	2 395	153	
Autre (fuite,pression)	7 766	7 132	634	
Nombre Total de plaintes Traitées	11 228			96,61% des plaintes recues
Délai Moyen de Traitement des plaintes	4 jours			Délai moyen similaire pour les deux genres
Plaintes Traitées dans le Délai Standard	9 993			Délai standard fixe a 5jours
Pourcentage d e plaintes Traitées dans le Délai Standard	89,09%			
Plaintes non Résolues	394			3,39% des plaintes totales
Nombre de plaintes Réouvertes	392			Cas ou la solution initiale n'était pas satisfaisante

DONNEES STATISTIQUES DES PLAINTES RECUES ET TRAITEES ANNEE 2022

Indicateurs de 2022	Total	Homme	Femme	Commentaire
Nombre Total de plaintes Recues	12 363	11 999	364	97,06 % des plaintes deposees par des hommes, 2,94% par des femmes
Reparation des Plaintes par Type				
Qualité de l'eau	277	235	42	
Interruption de service	1 073	952	121	
Facturation	1 958	1 856	102	
Autre (fuite,pression)	9 055	8 956	99	
Nombre Total de plaintes Traitées	11 851			95,86 % des plaintes recues
Délai Moyen de Traitement des plaintes	4 jours			Délai moyen similaire pour les deux genres
Plaintes Traitées dans le Délai Standard	11 365			Délai standard fixe a 5jours
Pourcentage d e plaintes Traitées dans le Délai Standard	95,90%			
Plaintes non Résolues	486			3,93% des plaintes totales
Nombre de plaintes Réouvertes	480			Cas ou la solution initiale n'était pas satisfaisante

DONNEES STATISTIQUES DES PLAINTES RECUES ET TRAITEES ANNEE 2023

Indicateurs de 2023	Total	Homme	Femme	Commentaire
Nombre Total de plaintes Recues	12 337	11 229	1 108	% des plaintes deposees par des hommes, % par des femmes
Reparation des Plaintes par Type				
Quantité de l'eau	143	138	5	
Interruption de service	1 348	1 125	223	
Facturation	1 604	1 230	374	
Autre (fuite,pression)	9 242	8 736	506	
Nombre Total de plaintes Traitées	11 794			95,60% des plaintes recues
Délai Moyen de Traitement des plaintes	4 jours			Délai moyen similaire pour les deux genres
Plaintes Traitées dans le Délai Standard	10 989			Délai standard fixe a 5jours
Pourcentage d e plaintes Traitées dans le Délai Standard	93,17%			
Plaintes non Résolues	805			6,53% des plaintes totales
Nombre de plaintes Réouvertes	775			Cas ou la solution initiale n'était pas satisfaisante