

**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 ;
- ✓ Aller à la rencontre des abonnés et prendre en compte leurs préoccupations
- ✓ Rentrer en contact avec 10% des abonnés de la Société Togolaise des Eaux ;
- ✓ 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 ;
- ✓ 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 ;
- ✓ 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.

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

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, 20%, le sont moyennement et 60% satisfaits ;
- Par rapport à la pression de l'eau : plus de 30% ne sont pas satisfaits, 50% le sont moyennement et 12% sont totalement satisfaits;
- 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% sont moyennement satisfaits et 15% peu satisfaits, 45% sont globalement satisfaits des prestations de l'entreprise.

## **VI- LES SUGGESTIONS ET CONCLUSION**

Cette enquête sur une tranche de nos abonnés nous a permis 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.