

Pour ce faire, la SODECI a donc proposé à l'Etat de Côte d'Ivoire de modifier la technologie de branchement standard fait de matériau Polychlorure de Vinyle (PVC), car présentant plusieurs inconvénients notamment :

- Un nombre élevé de pièces à assembler pour réaliser le branchement (14 pièces) ;*
- Des assemblages par collage (12 points) ;*
- Un temps de réalisation relativement élevé.*

La SODECI a expérimenté un nouveau type de branchement dit "simplifié" en Polyéthylène Haute Densité (PEHD). Sur la base de cette expérimentation, la SODECI a généralisé en 2017 la pose de branchements simplifiés.



59 461

branchements simplifiés réalisés en 2017

Au cours de l'exercice 2017, ce sont 59 461 branchements simplifiés qui ont été réalisés, dont 46 195 à Abidjan.

Il est à noter qu'en plus des avantages déjà évoqués, la SODECI enregistre une nette réduction du

nombre de ruptures sur ce type de branchement, ce qui contribue à la qualité de service et à la réduction des pertes.

2.C.4

Nouveaux modes de paiement des factures

Depuis leur mise en place en 2011, les nouveaux modes de paiement des factures (NMPF) connaissent un succès auprès des clients et suscitent un engouement chez les entreprises de téléphonie et les banques qui sont nombreuses à vouloir nouer des partenariats avec la SODECI.



Les NMPF

permettent au client de régler sa facture SODECI 24h/24 et 7j/7, sans se déplacer à l'agence commerciale

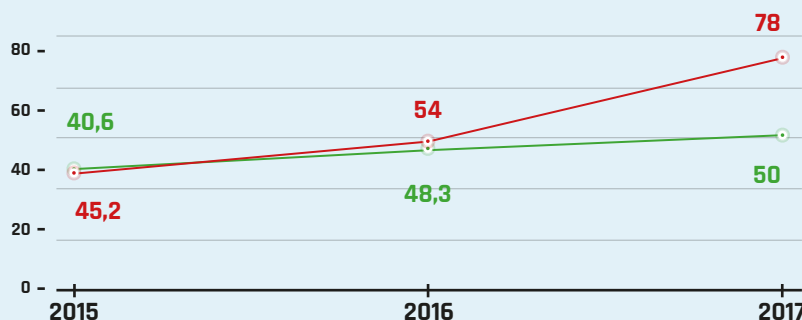
Aujourd'hui, l'utilisation par les clients de ce système numérique innovant est en constante évolution, car il offre la possibilité au client de régler sa facture 24h/24 et 7j/7, sans se déplacer à l'agence commerciale.



Evolution des transactions NMPF et des clients utilisateurs

(%)

- Transactions NMPF
- Clients ayant payé par NMPF



Au cours de l'année 2017, 78% des clients ont utilisé ce mode de paiement et 50% des factures de consommation d'eau ont été ainsi réglées.

Ce niveau d'utilisation traduit la fidélité et la confiance que les clients accordent à ce mode de paiement.

La SODECI envisage d'élargir ce mode de paiement à d'autres domaines, tels que les règlements des frais de branchement, d'abonnement, de réabonnement, de mutation, etc.).

2.C.5

Centre de relation clientèle

La SODECI accorde un intérêt particulier au traitement des réclamations de ses clients, un axe important de sa politique clientèle.

L'entreprise s'est dotée, pour ce faire, d'outils modernes tels que son centre de gestion intégrée des opérations qui abrite son nouveau centre de relation clientèle, répondant aux standards internationaux.