

Désormais, la SODECI recueille les réclamations de ses clients à travers divers canaux : appels, emails, post réseaux sociaux..., mais également à travers son application mobile téléchargeable gratuitement sur smartphone.

En outre, ce nouveau système de téléphonie est doté d'un baromètre qui permet de superviser en temps réel le trafic des appels et d'un module de rappel automatique des appels manqués par la SODECI.

Pour améliorer la réactivité dans le traitement des réclamations, le centre de relation clientèle est couplé à un centre de supervision et à un centre d'ordonnancement qui ont pour missions, de surveiller en permanence le bon fonctionnement du réseau, de transmettre toutes les réclamations aux équipes techniques et de piloter les interventions.

En 2017, le Centre de relation clientèle a capté 56 710 sollicitations réparties comme suit :

- 6 820 réclamations commerciales ;
- 33 468 réclamations dépannage eau potable ;
- 7 091 réclamations dépannage assainissement ;
- 9 331 renseignements.



98%
de réclamations clients
traitées par le Centre de
relation clientèle en 2017

98% de ces réclamations ont été traitées, les 2% restants relevant de cas techniques nécessitant des travaux d'infrastructures à programmer par l'Etat.

Par ailleurs, la SODECI a défini une organisation pour la réception et les retours sur le traitement des réclamations captées par ses autorités de tutelle, en l'occurrence le Centre de Contact de l'ONAD (Office national d'assainissement et de drainage) pour le service public d'assainissement et le Centre de Relations des Consommateurs de l'ONEP (Office national de l'eau potable) pour le service public de distribution d'eau potable.

Pour améliorer encore ses performances et mieux satisfaire ses clients, la SODECI expérimente 2 outils :

- La transmission des interventions aux équipes techniques par le biais de tablettes informatiques embarquées à bord des véhicules ;*

La géolocalisation des véhicules de dépannage eau potable et assainissement (permet de mobiliser l'équipe la plus proche du client).

En 2018, ces applications seront déployées sur l'ensemble du district d'Abidjan.

2.C.6

Application mobile

La SODECI tient à renforcer sa proximité avec sa clientèle. Outre ses agences de proximité ouvertes régulièrement telle que celle d'Anono et de Riviera-Palmeraie en 2017, elle a également développé une application mobile gratuite, accessible sur ordinateur, tablette, smartphone...

Cette application lui permet de diffuser notamment:

- Des informations sur l'actualité des services publics d'eau potable ou d'assainissement ;*
- Les promotions, les produits et services ;*
- Divers types de conseils aux clients ;*
- L'annuaire téléphonique des agences et leur localisation.*

Elle permet également aux utilisateurs de joindre la SODECI par E-mail, appel direct au Centre de relation clientèle (175), par les réseaux sociaux ou de signaler un incident avec la possibilité de communication de photos géolocalisées des incidents déclarés.

L'application est téléchargeable gratuitement à partir de Play store ou Apple store.

