

5.2.2 Application Mobile

La SODECI, a mis en ligne une application mobile en 2017, SODECI Mobile, afin de fournir les informations clientèle ainsi que celles sur le réseau de distribution d'eau potable. En 2020, SODECI Mobile a enregistré 18.000 téléchargements.

SODECI Mobile informe les clients et usagers de la fourniture en Eau Potable sur les produits-Eau Potable et Assainissement- ainsi que les principaux services proposés par la SODECI.

La version 2 de l'application mobile, en développement, propose les fonctionnalités identiques à celles prévues sur la e-agence.

5.2.3 Centre de Relation Clientèle (CRC)



Très réactif aux messages.

Taux de réponse : 98% / Délai de réponse : 3 min

Afin de capter les sollicitations eau et assainissement de ses clients 24H/24 et 7J/7 en vue de répondre avec efficacité à leurs préoccupations aussi urgentes que diverses, la SODECI dispose d'un Centre de Relation Client équipé aux standards internationaux.

L'innovation apportée depuis Juillet 2020 est l'accessibilité du centre à partir des réseaux sociaux. Après 1 mois de fonctionnement de la cellule digitale, FACEBOOK a attribué le badge très réactif à la page officielle de SODECI avec comme performance un taux de réponse de 98% des sollicitations clients en 3 minutes.

Désormais, en plus de pouvoir joindre le Centre de relation client en composant le 175, les clients ont la possibilité d'interagir avec la SODECI, en :

- > *Ecrivant via Messenger sur la page officielle ou sur le profil SARA conseiller client ;*
- > *Ecrivant sur le numéro WhatsApp.*

Les statistiques obtenues pendant l'année 2020, montrent que le Centre de Relation Client de la SODECI est de plus en plus sollicité avec une augmentation générale de toutes les sollicitations captées par rapport à l'an dernier.

Ainsi nous enregistrons pour l'année 2020 :

- > *13 820 réclamations commerciales ;*
- > *12 893 réclamations dépannages assainissement ;*
- > *69 313 réclamations dépannages eau potable ;*
- > *69 724 autres types de sollicitations (demandes d'information, dénonciations de fraude, etc.)*

Soit un total de **165 750** sollicitations contre **151 796** en **2019**. La part des sollicitations sur le digital étant de **3 741**.

En plus du renforcement et de la réorganisation de l'effectif du Centre de Relation Client, c'est une équipe régulièrement formée, jeune, dynamique et apte à répondre aux sollicitations des clients 24h/24 et 7j/7 qui se relaie. Ce qui a eu pour conséquence une augmentation de 6% de la satisfaction générale portée par les clients par rapport à l'année 2019. 62% en 2019 contre 68% en 2020. L'enquête générale de satisfaction client montre que la raison principale de cette augmentation réside dans la facilité à joindre un conseiller clientèle.