

La satisfaction de la clientèle au cœur des actions de la SEEN

Depuis 2013, la Société d'Exploitation des Eaux du Niger (SEEN) s'est engagée dans une nouvelle dynamique, visant à mettre l'axe client au cœur de ses innovations. Les réflexions menées au sein de cette société ont abouti à une vision collective née de la convention des cadres. C'est dans ce cadre qu'une nouvelle agence SEEN a été inaugurée, vendredi dernier au quartier Yantala en face du Camping Touristique. L'ouverture de cette agence procède de la volonté des dirigeants de la société de poursuivre toutes les actions qui concourent à l'amélioration de la relation entre la SEEN et sa clientèle. La cérémonie officielle de l'ouverture de l'agence s'est déroulée en présence du directeur de cabinet du ministre de l'Hydraulique et de l'Assainissement M. Zourkaleini Maïga, du directeur général de la SEEN M. Remi Bourgarel, du personnel de l'agence et de plusieurs invités.

Dans le cadre de la mise en œuvre de son projet dénommé «Performance Clientèle», la Société d'Exploitation des Eaux du Niger (SEEN) redynamise son réseau d'agences. Après le lancement du service SEEN Sawki de paiement de factures par téléphone portable et par la poste, la Société d'Exploitation des Eaux du Niger toujours dans le souci d'améliorer ses prestations, offre un nouveau visage à ses agences pour mieux accueillir sa clientèle. Pour le directeur clientèle M. Alou Labo, l'amélioration de la relation avec la clientèle passe non seule-

ment par la disponibilité d'un personnel de qualité à l'écoute du client, mais aussi par la création d'un service d'accueil convivial pour le client et fonctionnel pour le personnel. L'ouverture officielle de l'agence camping est selon M. Alou Labo est le couronnement de ces efforts. Ces derniers vont être poursuivis pour toutes les agences et les points d'encaissement de Niamey. L'objectif visé par la SEEN à travers la rénovation de ses agences est la certification à la norme de qualité ISO 9001 version 2008. D'autres projets novateurs comme

la mise en place d'un centre d'appels pour améliorer l'écoute du client ; l'utilisation de « SMS » pour l'information de la clientèle et la relève des compteurs par terminaux portables vont bientôt voir le jour. L'agence camping compte 38 agents qui gèrent 30.000 abonnés. La visite guidée des invités à l'intérieur de l'agence a permis aux responsables et aux hôtes de la cérémonie de découvrir toutes les commodités mises à la disposition du client. Il s'agit entre autres de trois caisses fonctionnelles à temps réel ; d'une salle d'accueil où sont gérés de façon efficace les renseignements ; les réclamations et les plaintes ; la salle de recouvrement ; la section releveurs où se trouve déposé sur une table un appareil appelé terminaux portables qui sert à faire le relevé de la consommation des clients à partir du compteur ; la salle des machines qui éditent toutes les factures des clients de la SEEN au Niger ; la cellule de traitement des anomalies liées à la relève et l'infirmier



Seyni Moussa/ONEP

Photo de famille lors de la cérémonie

du personnel. Auparavant, les invités à cette cérémonie d'ouverture de l'agence camping étaient au point d'encaissement du château 8 où, ils ont visité des installations solaires de dernière génération. Actuellement, ce site fonctionne entièrement à l'énergie solaire à travers des panneaux en cristallin amorphe. Sur le champ solaire, on décompte 84 panneaux ; 48 accumulateurs de batteries de deux (2) volts 350 A. Ces panneaux solaires commandés en Alle-

magne alimentent au total deux (2) splits ; cinq (5) ventilateurs ; une vingtaine de lampes ; deux (2) micros ordinateurs et deux (2) imprimantes. La rénovation des autres agences et points d'encaissement se fera progressivement. La Société d'Exploitation des Eaux du Niger poursuit ses innovations dans le but d'atteindre son objectif qui est : "une eau saine, partout et pour tous".

● **Hassane Daouda**