

# **Le Front office (Service Accueil clientèle) de la TdE**

**Abonnement, Réabonnement, Résiliation, Réclamation, Compteur volé, Déplacement compteur, Mutation/Reprise (modification de contrat),** Tout ce que nos chers clients doivent savoir

La Société togolaise des eaux (TDE) s'est engagée à simplifier ses services, en mettant en place un service clientèle efficace pour ses abonnés. Voici en détails les différents processus pour bénéficier des services de la Togolaise des eaux.

## **❖ L'abonnement**

L'abonnement est le processus le plus important du front office. C'est par elle que le client devient un abonné. Pour s'abonner à la TDE, le client doit fournir les pièces suivantes :

- Une photo passeport ;
- Une photocopie de la carte d'identité, passeport ou toutes autres pièces tenant lieu, en cours de validité ;
- Un plan de masse et de situation signé par un géomètre ;
- Une redevance de 1180 FCFA

Une fois dans une agence, le client est reçu par le chargé de clientèle qui se charge de la vérification des pièces (voir si elles sont complètes ou pas). Après vérification, si les pièces sont complètes, le chef d'agence supervise et donne son accord pour entamer le processus de branchement. Au cas contraire, le dossier doit être revu.

Le dossier étant complet, le client procède au remplissage de la fiche de demande de branchement avec l'aide du chargé de clientèle. Ce dernier se charge de son enregistrement dans la base clientèle et lui imprime la fiche des frais de redevance (1180 FCFA) que le client paie à la caisse.

Après paiement, il revient vers le chargé de clientèle qui imprime ensuite une fiche de « métré » et la confie à l'agent métreur. Ce dernier se charge de faire le métré (voir si les conduites de la TdE sont passées à la devanture du client ou pas). Le métré se fait sur rendez-vous entre le client et l'agent. De retour du chantier, le métreur établit un devis de branchement et la personne en charge de la clientèle appelle le client pour qu'il passe à l'agence payer son devis ; soit le métreur envoie le dossier au bureau d'études pour l'établissement de devis d'extension (au cas où le tuyau ne passe pas directement devant la maison du client).

Une fois le client revenu à l'agence pour le paiement, le chargé de clientèle transforme ledit devis de branchement en facture travaux et l'imprime (en deux exemplaires) et le client passe payer à la caisse. Une fois le paiement effectué, il revient vers le chargé, qui poursuit le processus en lui imprimant le contrat d'abonnement (toujours en deux exemplaires).

A la suite, une demande d'intervention pour la réalisation des travaux est dressée (ordre de travail et une fiche de demande de matériels nécessaire pour sortir le matériel du magasin pour la réalisation du branchement). A la fin du processus, l'agence remet au client un reçu de paiement de devis, une facture de branchement et un contrat d'abonnement qu'il doit soigneusement garder. Pour terminer, un dossier est constitué avec un chronogramme de branchement. Après le branchement réalisé, un retour d'intervention appelé « la mise en eau » est effectué. Une fois la mise en eau faite, le client devient officiellement un abonné de la TdE. A chaque fin du mois, le client recevra une facture de sa consommation qu'il peut payer dans toutes les agences de la TDE.

## **❖ Comment procéder à un Réabonnement à la TDE ?**

Le Réabonnement est un processus qui consiste à rebrancher un client qui était déjà abonné et pour cause de non-paiement a été suspendu de fourniture d'eau (compteur déposé avec contrat résilié). Une fois à l'agence, le client est reçu par le chargé de clientèle qui s'occupe de l'enregistrer dans la base. Pour se faire, le client

doit se munir d'une copie de sa pièce d'identité ou celle du propriétaire de l'ancien contrat, et une ancienne facture.

Après l'enregistrement, le client paie à la caisse le forfait du réabonnement dont le montant varie selon le diamètre compteur (Ex :  $\phi$  15----»19370f ;  $\phi$  20----»25 070 FCFA ; ...)

La suite du processus consistera à lui imprimer son nouveau contrat d'abonnement et la fiche d'intervention que le client doit signer. Un rendez-vous est fixé pour la pose de son nouveau compteur. Après la pose, une visite du chantier au cours de laquelle toutes les informations sur les matériels utilisés sont intégrer dans la base de la TDE (numéro compteur, numéro sellé, nom et prénom de l'agent qui a exécuté le travail date etc..) est effectuée.

Ces informations permettront à l'abonné de recevoir sa facture car sans retour des informations dans la base l'abonné n'aura pas de facture. Le chargé de clientèle veillera de remettre à l'abonné l'original de son reçu de réabonnement plus un des prés imprimés de la police de réabonnement et un exemplaire (l'original) du contrat d'abonnement.

Le client doit obligatoirement payer 50% de ses factures avant d'être réabonné au cas où il a des impayés. Un moratoire d'une durée déterminée lui sera accordé pour le solde. Il aura ainsi à payer durant la période du moratoire les nouvelles factures et le reste du règlement des impayés.

Il faut noter que le moratoire est une facilité de paiement accordée aux abonnés ayant un grand montant d'impayé. Il se fait sur discussion avec le chef d'agence, et est établie dans la base clientèle sur une durée d'un an. Si l'abonné ne respecte pas les conditions du moratoire, son branchement peut être suspendu.

#### ❖ **La résiliation**

C'est le processus qui consiste à suspendre la fourniture d'eau à un abonné. Il peut être volontaire (sur la demande du client) ou non volontaire (non-paiement des factures), Dans le cas d'une résiliation volontaire, l'abonné doit solder toutes ses factures impayées. Après les avoir soldée, le chargé de clientèle enregistre une demande de résiliation dans la base clientèle qu'il imprime. La fiche imprimée est remis à un technicien qui procédera à l'enlèvement du compteur tout en prenant soin de renseigner les informations demandées sur la fiche.

Le technicien après son travail, remet le compteur et la fiche au chargé de clientèle qui fait un retour d'intervention-réalisation (un retour après le chantier). Le dossier est ainsi remis au chef d'agence qui va établir une facture de résiliation. Une fois fait, l'abonné paie cette facture à la caisse et n'en recevra plus d'autres.

#### ❖ **Les réclamations**

Les réclamations sont d'ordre technique ou commercial. Sur le plan technique, il y a les dommages sur réseau, les branchements, les fuites au compteur, le compteur bloqué, illisibles où défectueux. Sur le plan commercial, il s'agit des contestations de facture.

Pour toutes réclamations, l'abonné doit se présenter à l'agence muni de sa facture pour se faire enregistrer dans la base clientèle. Après l'enregistrement, le chargé imprime la fiche de réclamation. Cette fiche est remise à un technicien qui va se charger de réaliser le travail. Après la réalisation, le chargé fait un retour dans la base pour clôturer la réclamation

### **Les réclamations de traitées en 05 jours**

#### ❖ **Le compteur volé**

En cas de vol de compteur, l'abonné doit se présenter à l'agence pour le signaler. Après le signalement, s'il veut reprendre un compteur, il adresse une copie de l'une de ses factures avec une pièce d'identité. A l'agence, le chargé de clientèle l'enregistre dans la base clientèle et lui fait payer la redevance compteur volé à la caisse. Une fois la redevance payée, on lui imprime la fiche métrée qu'on remet à l'agent métreur. Le métré réalisé, il lui est établi un devis de compteur volé. Après paiement, un nouveau compteur lui est installé.

### ❖ **Le déplacement compteur**

C'est un processus qui consiste à déplacer le compteur d'un abonné. Il peut être déplacé sur demande du client ou soit sur réalisation des travaux sur le réseau. Dans le cas d'un déplacement volontaire, l'abonné une fois à l'agence, est confié à l'agent mètreur qui va faire une visite du chantier et faire le métré (prendre les mesures de l'ancien emplacement du compteur au nouvel emplacement), après l'agent mètreur établit un devis provisoire qu'il soumet au chef d'agence.

Ce devis est communiqué à l'abonné, s'il est d'accord pour le montant facturé, le chef d'Agence reprend le devis dans la base et lui imprime un devis de déplacement compteur qu'il va payer à la caisse. Une fois payé un rendez-vous est fixé pour déplacer le compteur à son nouvel endroit.

Dans le cas de réalisation des travaux sur le réseau par la TdE, le déplacement n'engendre pas de frais, tout est pris en charge par la société ou l'agence concernée.

Il faut aussi notifier qu'il y a une possibilité de modification du diamètre compteur de 15 à 20 ou de 20 à 15 au niveaux du réabonnement, du compteur volé et du déplacement compteur, celle-ci entraîne automatiquement une modification au niveau du contrat d'abonnement