

## 6. La qualité au cœur des métiers

### La relation clientèle :

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 13h. La permanence téléphonique est assurée de 8h à 17h par les chargées de clientèle. Les équipes d'astreintes répondent 24h/24 et 7j/7 pour gérer les urgences type fuites importantes ou égout bouché.

Le service relation clientèle assure le contact avec les abonnés en traitant l'accueil physique, téléphonique, les mails et les demandes sur l'agence en ligne afin de leur répondre au mieux. Il coordonne ainsi les demandes avec les autres services internes (exploitation et stratégie).



En 2019, le service relation clientèle a mis en place un suivi des réclamations des abonnés du territoire afin d'apporter des améliorations au service.

Seules les réclamations écrites sont comptabilisées, puisqu'elles ont une valeur juridique, et arrivent par divers canaux (courrier postal recommandé ou non ; mail, dépôt en boîte aux lettres ou au guichet).

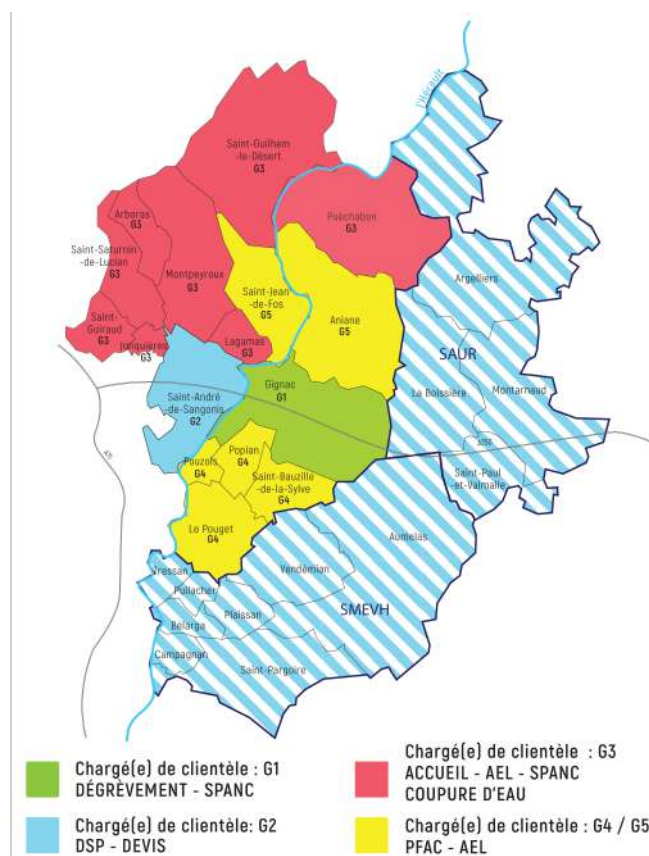
Les réclamations recensées sont : les insatisfactions sur la qualité de l'eau, de service (pression, fuite, travaux), de facturation (demande de dégrèvements, de refacturation) ou encore des questions en lien avec les règlements de service.

142 réclamations écrites reçues en régie intercommunale dont 109 dossiers de demandes de dégrèvement.

### Le territoire en gestion portefeuille :

Afin de bien connaître les dossiers de chaque abonné, le service clientèle a opté pour la gestion en portefeuilles des communes. Ainsi chacune des quatre chargées de clientèle s'est vue attribuer un portefeuille de communes correspondant à un nombre équivalent d'abonnés.

Le suivi des dossiers particuliers, la facturation, les demandes de mutations, de dégrèvements ou encore, l'établissement des devis, se font donc par la chargée de clientèle correspondant au groupe de commune. Cependant, afin de faciliter le travail d'équipe, chacune des chargées de clientèle est référente de domaine particulier. Ainsi elles peuvent se soutenir les unes et les autres sur des questions particulières. Pour exemple, la chargée de clientèle référente de la procédure devis accompagne ses collègues pour toutes questions techniques.



27 783

Personnes  
accueillies en  
2019

9 646

Appels  
téléphoniques en  
2019

11 546

Mails traités en  
2019.