



KANTAR

Étude de satisfaction de la qualité de l'eau et des services annexes proposés au Sénégal :

Décembre 2024

Rapport rédigé pour :
SENEAU EAU DU SENEGAL

Contact SENEAU :
Benjamin Masmondet

CUSTOMER EXPERIENCE

CONFIDENTIEL

SEN'EAU
Eau du Sénégal

SOMMAIRE





A

Contexte de l'étude

SENEAU, dans un contexte de modernisation et de défis structurels, vise à renforcer la qualité et la fiabilité de ses services grâce à des réformes et innovations, tout en s'appuyant sur une évaluation de satisfaction pour mesurer les progrès et ajuster ses actions.

SEN'EAU – Eau du Sénégal, créée en 2020 pour remplacer la SDE, est responsable de l'approvisionnement en eau potable au Sénégal. Sa mission est d'assurer un accès fiable, sécurisé et abordable à l'eau, face aux défis liés à la croissance démographique, l'urbanisation, le changement climatique et la pollution.

Depuis sa création, SENEAU a mis en œuvre des réformes importantes, notamment des investissements dans les infrastructures, des stratégies de réduction des pertes d'eau et une amélioration de l'efficacité opérationnelle et de la satisfaction client. Elle a également introduit des technologies de communication et de paiement digital pour mieux répondre aux attentes des consommateurs.

Dans ce contexte, une étude de satisfaction client est essentielle pour évaluer la perception des usagers concernant la qualité du service, la continuité de l'approvisionnement et l'efficacité des systèmes déployés. Cette nouvelle évaluation, faisant suite à une première étude réalisée en 2022, permettra de mesurer les progrès réalisés et d'identifier les axes d'amélioration pour renforcer la confiance du public envers SENEAU.



En 2024, La SEN'EAU a renforcé son action par un partenariat avec l'USSEIN pour la formation aux métiers de l'eau et un accord avec TotalEnergies pour des centrales solaires visant à réduire les coûts et émissions de CO₂.

Collaboration avec l'USSEIN

En mars 2024, SEN'EAU a signé une convention de partenariat avec l'Université du Sine Saloum El-Hadj Ibrahima Niass (USSEIN) pour renforcer la collaboration entre le secteur public et privé, notamment dans la formation et la recherche appliquée aux métiers de l'eau.



Partenariats et Innovations Technologiques

En avril 2024, SEN'EAU a signé un accord avec TotalEnergies pour la construction de deux centrales solaires photovoltaïques d'une capacité totale de 20 MW, situées à Mékhé et Keur Momar Sarr. Ces installations visent à améliorer l'efficacité énergétique, réduire les coûts opérationnels et diminuer les émissions de CO₂.



L'entreprise renforce son impact avec des infrastructures clés pour l'approvisionnement à Dakar, des concertations inclusives à Kaolack pour une politique équitable, et un engagement continental pour la résilience climatique face aux défis environnementaux.

Visite Ministérielle des Infrastructures

En avril 2024, le ministre Cheikh Tidiane Dieye a visité l'usine de dessalement de l'eau de mer des Mamelles, les centres de télégestion de la station de pompage du Point B et le centre de Hann, soulignant l'importance de ces infrastructures pour l'approvisionnement en eau potable de Dakar et saluant l'engagement des équipes de SEN'EAU.



Concertations Nationales sur l'Eau et l'Assainissement

En novembre 2024, le ministre de l'Hydraulique et de l'Assainissement, Cheikh Tidiane Dieye, a lancé à Kaolack des concertations nationales réunissant la société civile, les associations de consommateurs, les collectivités locales et les partenaires techniques et financiers, visant à élaborer une politique inclusive pour un accès équitable et durable à l'eau et à l'assainissement.



Engagement pour la Résilience Climatique

Lors de la 93^e (Aout 2024) session de l'Association Africaine de l'Eau à Lomé, SEN'EAU, en collaboration avec l'Office National de l'Assainissement du Sénégal et la Société Nationale des Eaux du Sénégal, a réaffirmé son engagement envers la résilience climatique des sociétés d'eau et d'assainissement en Afrique, face aux défis posés par les changements climatiques.



La SENEAU renforce son impact social en soutenant la formation aux métiers de l'eau, en répondant aux besoins lors de grands événements comme le Magal de Touba. Tout en poursuivant ses objectifs d'approvisionnement national en eau potable, grâce à des projets comme la réhabilitation de la station de pompage de Sadio.

Formation et Emploi des Jeunes

En août, le Centre d'excellence et d'innovation de SEN'EAU a organisé une cérémonie de remise de diplômes pour la promotion 2021 de l'École des Plombiers et a accueilli une nouvelle promotion. Ce programme, en partenariat avec le Centre sectoriel de formation professionnelle aux métiers du bâtiment et des travaux publics, vise à former des jeunes aux métiers de l'eau, contribuant ainsi à l'employabilité et à l'excellence professionnelle.



Préparatifs du Magal de Touba

En préparation du Magal de Touba, le Directeur Général de SEN'EAU, Magatte Niang, a rendu visite au Khalife Général des Mourides, Serigne Mountakha Mbacké, pour discuter des dispositions prises afin d'assurer une alimentation en eau potable adéquate durant l'événement.



Mise en service de la station de pompage de Sadio

En février, la mise en service de la station de pompage de Sadio a permis aux habitants de Mbacké de bénéficier d'une eau douce au robinet, mettant fin à un goût salé persistant depuis 1954. Cette amélioration a suscité une grande joie parmi la population, qui a exprimé sa satisfaction à travers des célébrations et des témoignages positifs.



B

Problématique et objectifs d'étude

Face aux défis croissants liés à l'urbanisation, à la demande accrue en eau potable et aux enjeux environnementaux, des interrogations demeurent en suspens pour SENEAU :

Nous avons donc formulé cette question centrale qui a été au cœur de notre étude :

Comment SENEAU peut-elle, dans un contexte d'urbanisation et de défis d'approvisionnement, répondre efficacement aux attentes des usagers en matière de qualité, fiabilité et disponibilité de l'eau potable

...

tout en optimisant ses services, renforçant la satisfaction client et consolidant leur confiance grâce aux réformes et innovations mises en œuvre depuis 2020 ?



Dans ce contexte de transition d'identité et d'améliorations progressives, il est primordial pour la SENEAU de suivre de près la perception et la satisfaction de ses clients. Cette démarche vise à mesurer l'efficacité des actions entreprises, mais également à ajuster les stratégies pour répondre aux attentes et aux besoins évolutifs des usagers.

Ainsi, l'étude de satisfaction menée cette année s'est fixé plusieurs objectifs clés :

1

Mesurer de manière objective et indépendante le niveau de satisfaction des clients

Cet objectif vise à obtenir une évaluation claire et impartiale des attentes et des ressentis des usagers. Il s'agit d'examiner plusieurs dimensions clés, telles que la qualité de l'eau (goût, clarté, odeur), la régularité de l'approvisionnement, la réactivité en cas de panne ou de problème, ainsi que l'efficacité du service client.

Ces informations permettront d'identifier les éventuels écarts entre les attentes des usagers et la performance réelle de la SEN'EAU, tout en servant d'indicateur de référence pour suivre l'évolution de la satisfaction dans le temps.

2

Évaluer la perception qu'ont les clients de l'amélioration de la qualité de service

Il est crucial de comprendre si les initiatives mises en œuvre depuis la création de la SENEAU, telles que l'amélioration des infrastructures, les efforts de modernisation et la digitalisation des services, sont perçues positivement par les usagers.

Cette évaluation permet de mesurer les progrès réalisés par rapport aux attentes initiales et de recueillir des feedbacks spécifiques sur les aspects qui nécessitent davantage d'attention. Les résultats contribueront à établir un diagnostic détaillé des perceptions des clients sur la fiabilité, l'équité et l'accessibilité du service.

3

Identifier les forces et les points à améliorer

En combinant les retours d'expérience des usagers et une analyse approfondie des données collectées, cette étude fournira une cartographie précise des aspects où la SEN'EAU excelle (forces) et des domaines nécessitant des efforts supplémentaires (points d'amélioration).

Ces informations serviront à établir des priorités stratégiques, qu'il s'agisse de renforcer les points forts ou de corriger les lacunes identifiées. L'objectif est de permettre à la SEN'EAU de développer des solutions durables et d'optimiser ses opérations pour répondre aux attentes des usagers, tout en anticipant les besoins futurs dans un contexte de croissance démographique et de défis environnementaux.

A close-up photograph of a person's hands filling a light blue plastic basin with water from a brass tap. The person is wearing a blue garment. The background is a blurred green field. The image is used as a background for a presentation slide.

C

Méthodologie d'étude et échantillonnage

Cette étude s'est focalisée sur le volet quantitatif, c'est-à-dire des entretiens en face-à-face menés à domicile dans les ménages sélectionnés

Approche méthodologique – Etude quantitative

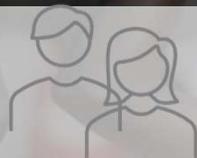
Quoi?

Une étude quantitative de mesure d'expérience client



- Image et réputation et satisfaction globale de la SENEAU
- Disponibilité et qualité de l'eau
- Compétences et attitudes des agents (releveur – intervention à domicile)
- Facturation et paiement
- Expérience en agence
- Communication et système d'information de la SENEAU

Qui?



Sur un échantillon de 2632 répondants

- Hommes et femmes
- Âgés de 18 ans et +

Où?



Dans 10 des régions du Sénégal

- Dakar
- Diourbel
- Kaloack
- Louga
- Mbour
- Ruffisque
- Saint Louis
- Tambacounda
- Thiès
- Ziguinchor

Quand?



Dernier trimestre de l'année

- Du 08 au 25 Novembre 2024

Comment?



Enquête CAPI

En face à face au domicile du répondant ou sur les lieux de travail via des tablettes. Durée du questionnaire : 30 mns

En ciblant les responsables du paiement des factures d'eau, l'étude a recueilli des retours éclairés et pertinents sur la perception des services de la SEN'EAU, permettant d'évaluer la satisfaction client et d'identifier les axes d'amélioration.

- La sélection de ce profil de répondant a été d'une importance particulière pour l'étude. Pour garantir des résultats pertinents, cette étude a ciblé spécifiquement les personnes résidant dans les ménages et ayant la responsabilité de régler la facture d'eau.
- Ce profil de répondant a été essentiel, car il concernait directement les usagers impliqués dans la gestion et la perception des services de la SEN'EAU, notamment en termes de coût, de qualité, et de régularité de la distribution. Les individus en charge des factures d'eau ont effectivement été les mieux placés pour évaluer les aspects techniques et financiers du service, mais aussi pour faire part de l'impact de la qualité de la prestation sur leur quotidien.
- Cette approche a permis de collecter des avis bien informés et de cibler les attentes spécifiques des usagers vis-à-vis des services de la SEN'EAU, renforçant ainsi la pertinence des résultats et la valeur des recommandations issues de l'étude.
- En interrogeant les personnes responsables du paiement des factures, l'étude s'est assurée d'obtenir des retours éclairés sur les expériences réelles de consommation, la satisfaction vis-à-vis des services, et les éventuels points d'amélioration souhaités.

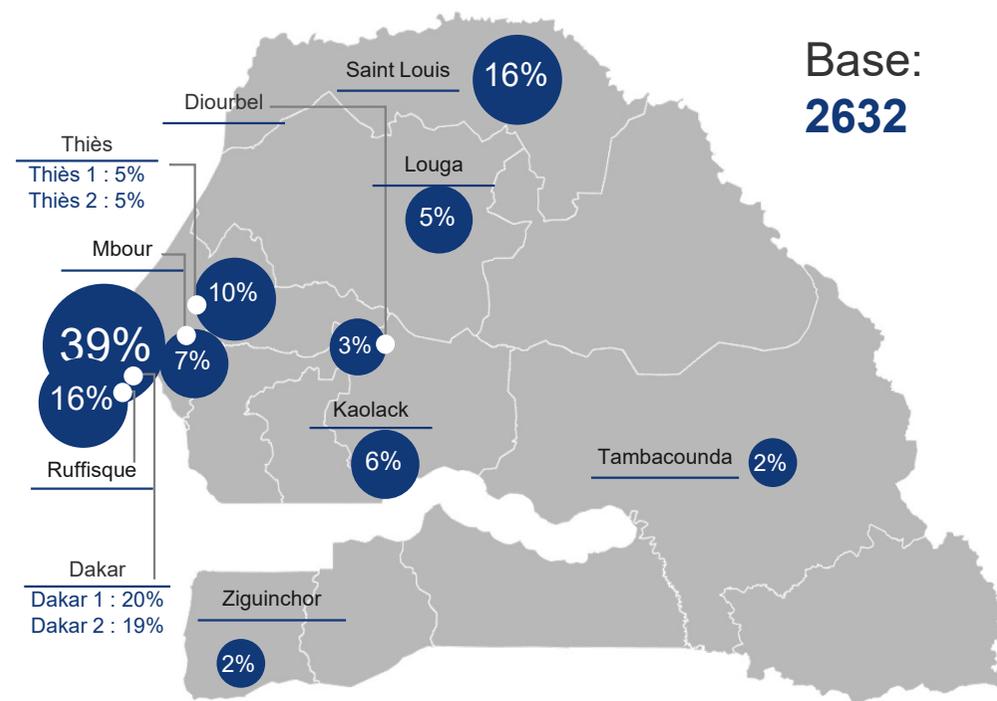


Le quota de l'étude quantitative a été réparti comme suit, avec un regroupement des zones d'enquête en DRV pour une meilleure analyse des résultats

Zone d'enquête : en effectif

Secteur Front de Terre	102	Secteur Kaolack	82	Centre Ndioum	11
Secteur Grand Dakar	50	Centre Dahra	18	Centre Podor	5
Secteur Plateau	82	Centre Guéoul	6	Centre Richard-Toll	23
Secteur Sicap	93	Centre Kébemer	12	Centre Rosso	5
Secteur Yoff	208	Centre Linguère	7	Secteur Saint Louis	102
Secteur Guédiawaye I	61	Centre Ndande	8	Centre Bakel	7
Secteur Guédiawaye II	70	Centre Ngnith	22	Centre Kédougou	10
Secteur Parcelles Assainies	124	Secteur Louga	52	Secteur Tambacounda	32
Secteur Pikine	55	Centre Fadiouth	2	Centre Khombole	9
Secteur Thiaroye	194	Centre Joal	12	Centre Pout	27
Centre Bambey	11	Centre Nguekhokh	17	Centre Méckhé	15
Centre Mbacké	24	Centre Popenguine	6	Centre Pire	10
Secteur Diourbel	44	Centre Saly	18	Secteur Tivaouane	62
Centre Diakhao	2	Centre Somone	18	Centre Bignona	12
Centre Fatick	14	Centre Thiadiaye	7	Centre Kolda	20
Centre Foundiougne	4	Secteur Mbour	112	Centre Oussouye	5
Centre Gossas	7	Centre Bargny	30	Centre Sédhiou	10
Centre Guinguinéo	10	Centre Sangalkam	90	Centre Vélingara	9
Centre Kaffrine	12	Centre Sébikotane	35	Secteur Ziguinchor	55
Centre Koungheul	10	Secteur Rufisque	253	Secteur Thiès I	89
Centre Ndoffane	8	Centre Dagana	10	Secteur Thiès II	57
Centre Nioro du Rip	10	Centre Matam	10		
Centre Sokone	9	Centre Ndiock-Sall	26		
		Total		2632	

Répartition par Direction Régionale de Vente



...Et une approche qualitative à travers des focus groupes en face à face a été adopté à Dakar en complément de l'étude quantitative

N° de focus groupe en face à face	Profils Utilisateurs	Age	Genre	Classe Sociale
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clients de SEN'EAU disposant d'un abonnement actif et d'un compteur individuel ▪ Des individus décisionnaires et payeurs de leur abonnement d'eau chaque 2 mois. 	25 – 35 ans	Mix hommes/ Femmes	C1C2D
1		36 – 50 ans		C1C2D
TOTAL		2 Focus groupes en face à face		

Autres critères de recrutement:

Les participants à cette étude sont:

- Résidents permanents de Dakar
- Des personnes ayant abonnées à SEN'EAU depuis plus de 5 ans
- Des personnes dynamiques et ouverts d'esprit qui s'expriment facilement et ayant une large expérience dans l'utilisation des services de SEN'EAU

Terrain réalisé le 15 octobre 2024



D

Présentation des résultats de l'étude

Comparabilité des résultats:

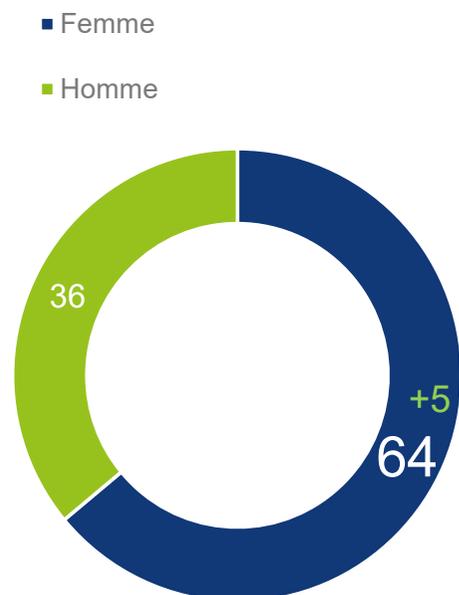


Nous tenons à souligner que les résultats de la présente vague ont été obtenus dans **un cadre différent**, car la vague précédente a été réalisée **par un autre cabinet**.

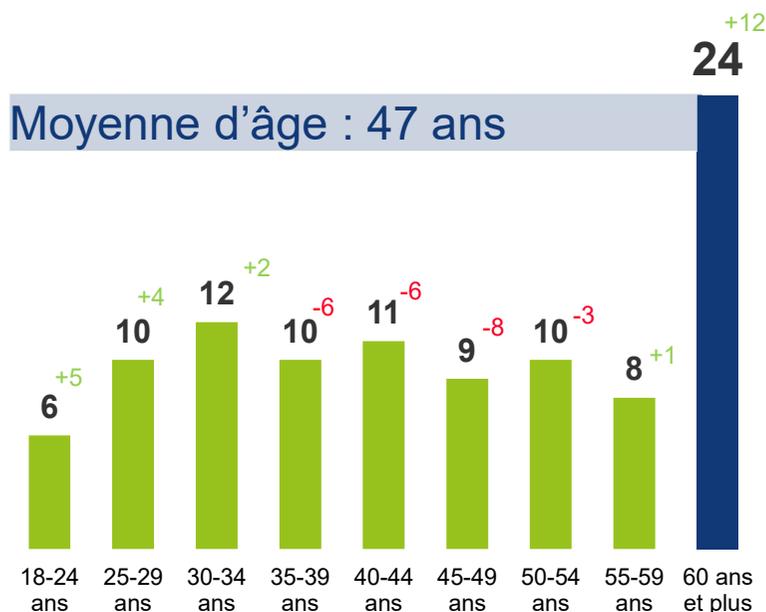
Bien que les approches soient alignées, certaines variations dans les méthodes de recueil, les quotas, le contrôle qualité, la formation des enquêteurs, le style des questions (assisté ou non assisté, etc....) peuvent **influencer les comparaisons directes** entre les deux vagues

L'échantillon, majoritairement féminin avec une moyenne d'âge de 47 ans, est principalement composé d'artisans, vendeurs et petits commerçants, reflétant la diversité socio-économique au Sénégal

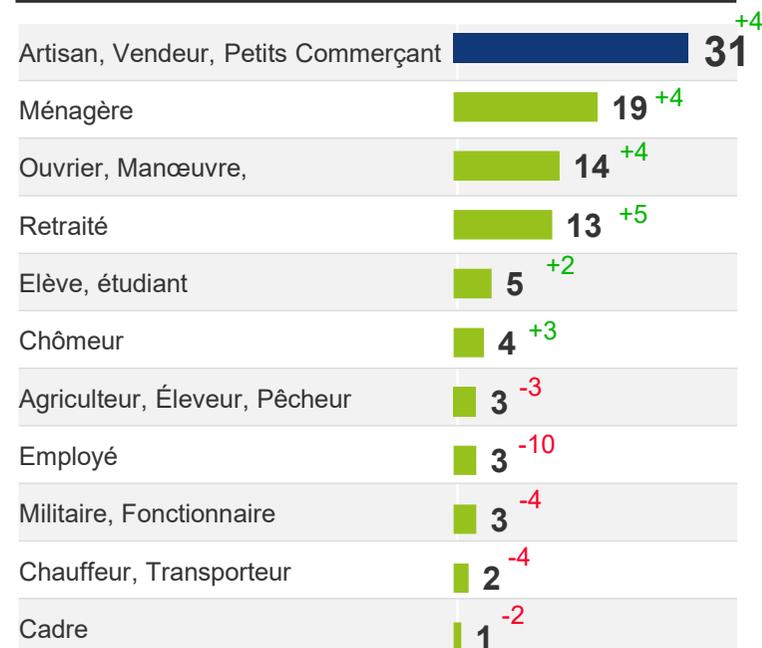
Genre
(en %)



Tranche d'âges
(en %)



Revenu mensuel
(en %)



Base de répondants : 2632

Quelle image les Sénégalais ont de la SENEAU, quel est leur niveau de satisfaction générale et leur appréciation de la qualité de service ?



La majorité des usagers reste satisfaite des services de la SEN'EAU, reflétant un niveau d'adhésion significatif à la qualité des prestations offertes

Satisfaction globale



Base de répondants : 2632

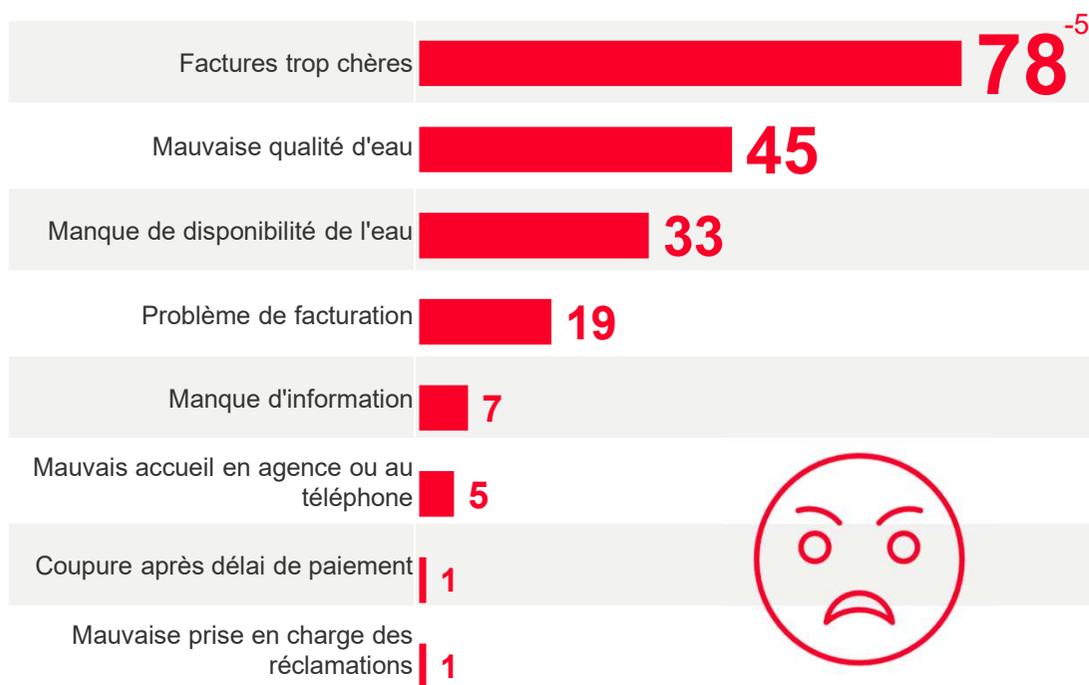
Les régions de Diourbel, Kaolack et Ziguinchor se distinguent par une satisfaction élevée, tandis que Rufisque et Saint-Louis présentent des niveaux relativement faibles, nécessitant une attention particulière pour améliorer l'expérience des usagers dans ces zones.

Satisfaction globale par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 2 BOX	67	68	63	78	76	64	75	61	55	71	74	69	82
<i>Tout à fait satisfait</i>	19	25	13	39	25	12	7	24	2	20	18	18	43
<i>Plutôt satisfait</i>	48	43	50	39	51	52	68	38	54	51	57	51	39
<i>Plutôt pas satisfait</i>	23	16	25	16	18	34	21	25	42	24	20	26	15
<i>Pas du tout satisfait</i>	10	17	12	5	7	2	4	13	3	4	6	5	3

Les principales sources de non-satisfaction chez les usagers de la SEN'EAU sont liées à des factures jugées trop élevées, mais aussi des préoccupations concernant la qualité et la disponibilité de l'eau. Ces retours mettent en évidence la nécessité d'améliorer la perception des coûts et de renforcer les efforts sur la fiabilité et la qualité du service.

Raison de non-satisfaction



Base de répondants : 865

Les factures jugées trop élevées émergent comme une source majeure d'insatisfaction à Dakar, Kaolack, Louga et Tambacounda, tandis que la mauvaise qualité de l'eau et le manque de disponibilité sont particulièrement préoccupantes à Kaolack.

Raison d'insatisfaction par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	865	173	186	17	41	45	48	158	86	14	32	45	20
Factures trop chères	78	87	80	82	85	91	75	70	64	93	78	76	70
Mauvaise qualité d'eau	45	35	53	47	73	16	67	47	38	21	56	29	55
Manque de disponibilité de l'eau	33	34	35	29	73	11	25	30	47	7	6	29	20
Problème de facturation	19	32	11	24	39	16	27	11	19	36	13	2	20
Manque d'information	7	13	4	12	12	2	8	8	3	7	6	4	5
Mauvais accueil en agence ou au téléphone	5	11	3	6	7	2	4	6	1	7	3	-	5
Coupure après délai de paiement	1	1	1	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-
Mauvaise prise en charge des réclamations	1	-	2	-	-	-	-	1	-	-	3	-	-

La majorité des répondants exprime une perception positive de l'image de la SENEAU, accompagnée d'une reconnaissance des améliorations apportées à la qualité des services depuis la transition avec l'ancien gestionnaire.

Perception de l'image de SEN'EAU
(en %)



+13
74%

Environ **3 sur 4** répondants ont une **perception positive** de l'image de la SENEAU

Base de répondants : 2632

Perception d'amélioration de la qualité
de services de la SEN'EAU
(en %)



+15
77%

Environ **3 sur 4** répondants disent avoir constaté **l'amélioration de la qualité de services** de la SENEAU

Base de répondants : 2632

La perception de l'image de la SEN'EAU varie significativement selon les régions. Les meilleures performances sont observées à Ziguinchor, Tambacounda et Mbour, qui affichent les taux les plus élevés. En revanche, les zones de Dakar, Saint Louis et Kaolack se démarquent par des scores plus faibles, signalant des perceptions moins favorables dans ces zones.

Perception de l'image de SEN'EAU par Direction Régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 2 BOX	74	72	68	80	65	74	85	74	68	86	84	83	87
Une très bonne image	16	20	7	37	22	10	11	21	2	12	22	17	37
Une assez bonne image	58	52	61	43	43	64	74	53	66	73	62	65	50
Une assez mauvaise image	17	15	20	13	14	20	13	20	27	14	13	12	13
Une très mauvaise image	6	8	12	4	7	5	2	5	5	-	2	6	-
Vous n'avez pas d'opinion	2	4	1	4	14	1	-	*	1	-	1	-	-

Les perceptions d'amélioration de la qualité des services sont globalement au même niveau dans la majorité des régions. Cependant, les régions de Ziguinchor, Thiès II et Mbour se démarquent par une perception plus positive, alors que Saint-Louis reste sur une appréciation plus mitigée des améliorations

Perception d'amélioration de la qualité de services par Direction Régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 2 BOX	77	79	78	75	75	80	82	75	56	76	79	83	85
Oui Tout à fait	25	36	14	37	26	16	9	26	4	41	27	31	54
Oui Plutôt	52	43	64	38	49	64	73	48	53	35	52	51	31
Non Plutôt pas	17	13	13	20	21	19	16	17	40	16	18	14	14
Non pas du tout	6	9	9	5	4	1	3	8	4	8	2	3	2

1
SEN'EAU, une société qui
jouit d'une bonne réputation
auprès de ses abonnés,
mais dont l'origine demeure
encore inconnue

A Dakar, le changement de la SDE à la SEN'EAU est globalement bien compris. Il est mentionné en spontané par les répondants, jeunes comme adultes ...

Notre cible est consciente que la SEN'EAU a remplacé la SDE comme l'entreprise responsable de la distribution et de la facturation de l'eau pour les ménages au Sénégal.



Les factures d'eau sont les principaux moyens de connaissance de ce changement, avec la présence du logo "SEN'EAU".

Ce changement a été perçu directement par les usagers comme la continuité du service de distribution d'eau et pour apporter plus de performance dans la distribution de l'eau

D'autres moyens de communication ont également permis de connaître ce changement :

- Les médias : TV, Radio, le digital
- Les interactions avec les agents de SEN'EAU
- Le branding SEN EAU sur les moyens logistiques de l'entreprise (voitures pick up), souvent visibles dans les chantiers et travaux dans les quartiers.

« En 2005 on parlait de la SDE et actuellement on parle de la Sen Eau, les choses ont changées. Je l'ai su sur les factures car le nom est mentionné » **Client SEN EAU Adulte**

«Aux temps d'Abdou Diouf on avait la SONES puis cette entreprise a vendu des parts à la SDE, quelques temps après l'arrivée de Macky SALL on a eu l'arrivée de SEN EAU qui gère jusqu'à maintenant la distribution de l'eau. J'ai connu ce changement à la Télé et à travers les factures d'eau » **Client SEN EAU, Adulte**

«Même si je n'ai pas fait des études, je parvenais à lire la mention de SEN'EAU sur les portières des voitures, ce qui m'a permis de connaître la SEN'EAU»

.. Et ces derniers affirment avoir ressenti une bonne évolution sur les services de l'eau depuis l'arrivée de la SEN'EAU

Entre 2017 et 2020 : un service très peu performant , qui générait de nombreuses frustrations auprès des usagers

- **Un accès très limité à l'eau potable:** très peu de branchement d'eau et un goût de javel prononcé de l'eau du robinet
- **Problèmes de distribution de l'eau:** De nombreuses coupures d'eau, qui duraient 24 à 48h
- **Une communication défailante:** Communication limitée, ou absente lors des perturbations ou coupures d'eau
- **Une prise en charge des clients non satisfaisante:**
 - a) Un niveau de digitalisation très faible, pas d'usage des réseaux sociaux pour communiquer avec les clients
 - b) Des modes de paiement très complexes et peu pratiques
 - c) Longues files d'attente en agence

...En 2024 : des améliorations nettes sont perçues, les consommateurs apprécient de plus en plus la qualité de service fournie

- **Une bonne amélioration de l'accès à l'eau potable :** une meilleure disponibilité de l'eau et moins de perturbations
- **Amélioration de la qualité de l'eau fournie:** l'eau est plus propre, plus saine et rassurante pour les consommateurs
- **Une relation client très améliorée :**
 - a) Une meilleure présence digitale: presse en ligne, réseaux sociaux etc
 - b) Une plus large communication sur les perturbations de fourniture de l'eau
 - c) Des modes de paiement des factures plus pratiques : Orange Money, Wave

En spontanément, la SEN'EAU enregistre des évocations assez positives, même si certains points déplaisent



« SEN'EAU est une bonne entreprise, elle jouit d'une **bonne réputation au Sénégal**, car elle offre une eau de **qualité**, mais il est nécessaire qu'ils prennent en compte les besoins des populations en étant plus proches d'elles concernant les factures qui sont devenues onéreuses» **Client SEN EAU, Adulte**

Pertinence de l'offre

- Qualité**
- Confiance**
- Baisse des coupures d'eau**
- Bonne distribution**
- Légèreté de l'eau**
- Marque étrangère**
- Pas proche des Sénégalais**
- Cherté des factures**
- Baisse de la pression de l'eau**

Satisfaction

...son image est globalement assez positive car l'entreprise jouit d'une bonne réputation grâce à plusieurs facteurs

La SEN'EAU est perçue comme une entreprise



- **Fiable**
- **Efficace**, offrant un service de qualité
- Qui bénéficie d'une reconnaissance positive de la part des abonnés

Toutefois, les abonnés se plaignent de :

- **la cherté des factures**
- **des erreurs de facturation**
- **du manque de réactivité des équipes techniques en cas de problème.**

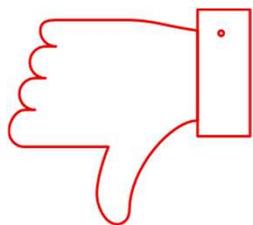
Plusieurs éléments renforcent la réputation positive et la confiance des répondants envers la SEN'EAU

- Principal fournisseur d'eau potable au Sénégal
- Bonne distribution de l'eau au global.
- Bonne qualité du service de l'eau fournie en général
- Un grand nombre d'interventions sur le terrain pour garantir une distribution équitable de l'eau.



« La SEN'EAU est déjà une source de confiance pour moi et cela ne va pas changer car elle nous offre la source vitale que nous utilisons dès notre réveil » **Client SEN EAU, Adulte**

....mais son identité reste encore floue dans l'esprit des consommateurs, les jeunes comme les adultes. Son origine n'est pas claire, pour certains c'est une entreprise locale, pour d'autres elle est étrangère



La majorité des répondants associe la SEN'EAU à une entreprise d'origine Française. En effet, selon la cible, cette image d'entreprise étrangère explique le manque de proximité de l'entreprise avec les Sénégalais. Cette attitude est très souvent l'apanage des entreprises étrangères de l'avis de nos consommateurs. Ces types d'entreprises sont souvent associées à des capitalistes.

- Pour ces consommateurs, ce statut d'entreprise française a eu un impact négatif sur les factures d'eau, qui sont devenues chères.



Cependant, une minorité de répondants estime que la SEN'EAU est une entreprise locale, appartenant à l'Etat du Sénégal mais qui est en collaboration avec des entreprises françaises pour une meilleure exploitation de l'eau

«Les factures seront plus chères et que notre consommation sera plus importante dans le futur. A mon avis, comme la Sen Eau n'est pas une entreprise Sénégalaise, donc les choses ne peuvent pas être faciles pour nous » **Client Sen Eau, jeune**

«Quand on entend le nom Sen'Eau, vous vous dites que le nom « Sen » est Sénégalais. D'une part « nioko moom (elle nous appartient) mais d'autre part "Moomou niou ko" (elle ne nous appartient pas). Je n'en connais pas pas la raison, peut-être, on n'a pas les moyens d'exploitation, raison pour laquelle on a confié cela à d'autres personnes, d'autres nationalités, ou encore ils gagnent des pourcentages » **Client Sen Eau, Adulte**

Les usagers reconnaissent les performances de la SEN'EAU sur les deux dernières années, mais la préférence vis-à-vis des entreprises publiques reste à consolider pour affirmer davantage son rôle dans le secteur.

Performance de la SEN'EAU
(en %)



68%

Environ **2 sur 3** répondants disent que la SEN'EAU a réalisé une **bonne performance** au cours des deux dernières années

Base de répondants : 2632

Préférence pour la SEN'EAU
(en %)



51%

Environ **la moitié (1 sur 2)** des répondants a une **préférence** pour la SEN'EAU par rapport aux autres entreprises du secteur public au Sénégal

Base de répondants : 2632

Les résultats montrent une reconnaissance notable des efforts de la SEN'EAU à Tambacounda, Ziguinchor et Diourbel, mais les perceptions restent moins favorables à Saint-Louis et Rufisque.

Performance de la SEN'EAU par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 3 BOX	68	65	64	80	74	75	74	59	60	90	66	74	86
Excellente	9	9	7	29	10	10	4	5	1	12	18	14	11
Très bonne	23	25	14	33	28	36	8	26	24	51	11	21	33
Bonne	36	30	43	18	36	29	61	28	35	27	36	39	41
Moyenne	25	27	28	8	20	20	23	31	30	10	31	21	13
Mauvaise	6	7	6	11	2	5	3	9	9	-	3	6	2
Je ne sais pas	1	1	2	1	3	-	-	1	-	-	-	-	-

Si Ziguinchor, Kaolack et Mbour témoignent d'une forte préférence pour la SEN'EAU, Dakar II et Tambacounda restent des zones de faible engagement, soulignant des défis spécifiques pour accroître l'attachement des usagers à la marque SEN'EAU.

Préférence pour la SEN'EAU par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 3 BOX	51	42	39	52	67	59	67	51	57	39	49	57	74
Extrêmement forte préférence	9	11	4	13	21	7	3	3	12	16	16	13	14
Très forte préférence	19	11	14	23	22	28	12	26	23	12	15	25	33
Forte préférence	23	19	21	16	24	24	53	22	22	10	18	19	27
Légère préférence	20	25	18	29	15	24	17	19	11	14	30	19	14
Aucune préférence	27	29	41	16	10	15	15	29	32	47	19	24	7
Je ne sais pas	2	4	2	3	8	2	1	*	-	-	2	1	5

Avec une **Opinion majoritairement favorable** de la part des usagers, et une **confiance affirmée** sur le long terme, la SEN'EAU confirme sa position en tant qu'acteur clé dans le secteur de l'eau au Sénégal.

Opinion générale sur la SEN'EAU
(en %)



85%

Plus de **4 sur 5** répondants disent avoir une **opinion favorable** de la SENEAU

Base de répondants : 2632

Confiance en la SENEAU
(en %)



93%

Plus **9 sur 10** répondants disent avoir **confiance** en la SENEAU sur le long terme

Base de répondants : 2632

L'opinion globale de la SEN'EAU est très positive dans des zones comme Tambacounda, Louga et Mbour, contrairement à Kaolack et Saint Louis qui affichent des scores relativement plus faibles

Opinion générale sur la SEN'EAU par Direction régionale

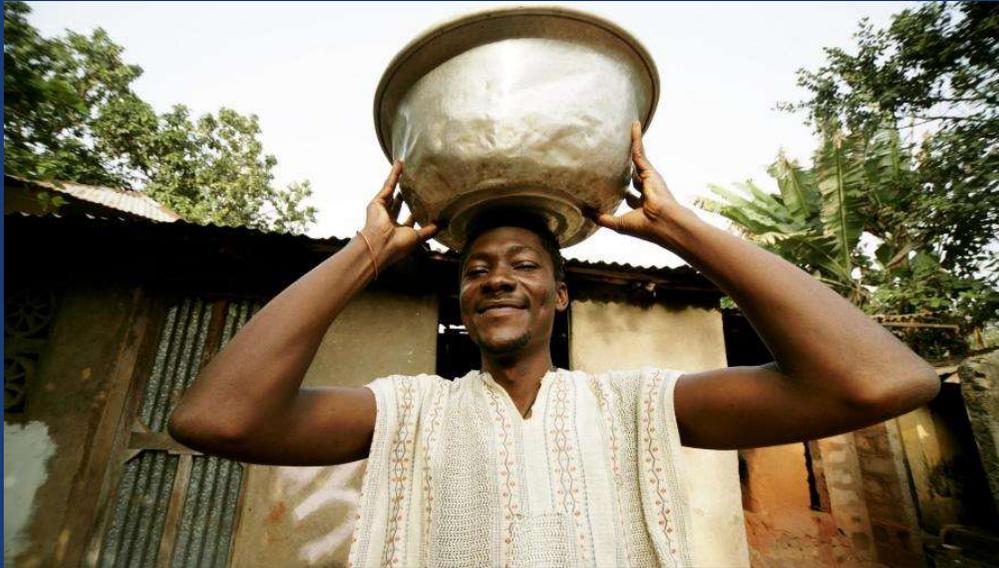
	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 3 BOX	85	86	83	89	73	93	90	88	80	96	85	88	86
Extrêmement favorable	7	8	3	24	15	13	2	3	4	4	9	8	7
Très favorable	32	32	23	33	34	34	17	38	34	63	27	39	49
Assez favorable	47	45	57	32	24	46	72	47	42	29	49	41	30
Pas très favorable	10	8	12	10	11	6	10	7	18	2	12	10	13
Pas du tout favorable	3	5	4	1	5	1	-	4	2	2	3	3	1
Ne sais pas	1	1	1	-	10	-	-	-	-	-	-	-	1

La confiance en la SEN'EAU atteint des niveaux remarquablement élevés dans toutes les régions, bien que Tambacounda et Ziguinchor se démarquent par une confiance quasi-totale envers la structure

Confiance en la SEN'EAU sur le long terme par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 3 BOX	93	92	89	95	84	94	91	96	96	98	94	95	97
Certainement	44	64	23	43	26	35	32	52	29	59	54	64	46
Probablement	35	22	42	38	46	43	38	33	50	39	21	23	33
Assez probable	14	5	24	14	12	16	21	10	17	-	19	8	18
Probablement pas	3	3	6	4	4	4	3	2	3	-	2	3	2
Certainement pas	3	5	3	1	4	2	6	1	1	2	3	2	-
Ne sais pas	1	1	1	-	9	-	-	*	-	-	1	-	1

Quelle est l'appréciation des Sénégalais concernant la disponibilité et la qualité de l'eau qu'ils reçoivent de la SEN'EAU ?



La distribution de l'eau est satisfaisante à date grâce aux nombreuses actions entreprises par la SEN EAU pour assurer une bonne distribution selon la cible

La distribution de l'eau



La distribution et la fourniture d'eau de SEN'EAU sont satisfaisantes pour la cible. Effectivement, les abonnés estiment avoir constaté de nombreuses améliorations.

L'eau est plus disponible actuellement grâce aux nombreux efforts fournis par la SEN EAU au Sénégal

- Les nombreux travaux pour assurer une bonne distribution de l'eau
- Les nouveaux branchements pour une eau pour tous
- Faible fréquence des coupures d'eau

« Pour dire vrai, il y a eu des changements sur l'eau. Depuis 2017 j'habite dans le quartier où je vis maintenant mais je n'ai jamais été confronté à des problèmes de coupures d'eau. *L'eau est plus disponible actuellement.* Ils ont fait des améliorations, les années précédentes, les équipes de la SEN'EAU *effectuaient des travaux pour changer les tuyaux.*

Je pense que ce sont les travaux qui sont à l'origine de ce changement » **Client SEN EAU, adultes**

« Les mois passés, il y a 6 mois j'ai remarqué que la couleur de l'eau a changé, elle de couleur rougeâtre. Si on laissait reposer leur l'eau du robinet pendant 30 min, tu trouves des débris en bas » **Client SEN EAU, jeune**

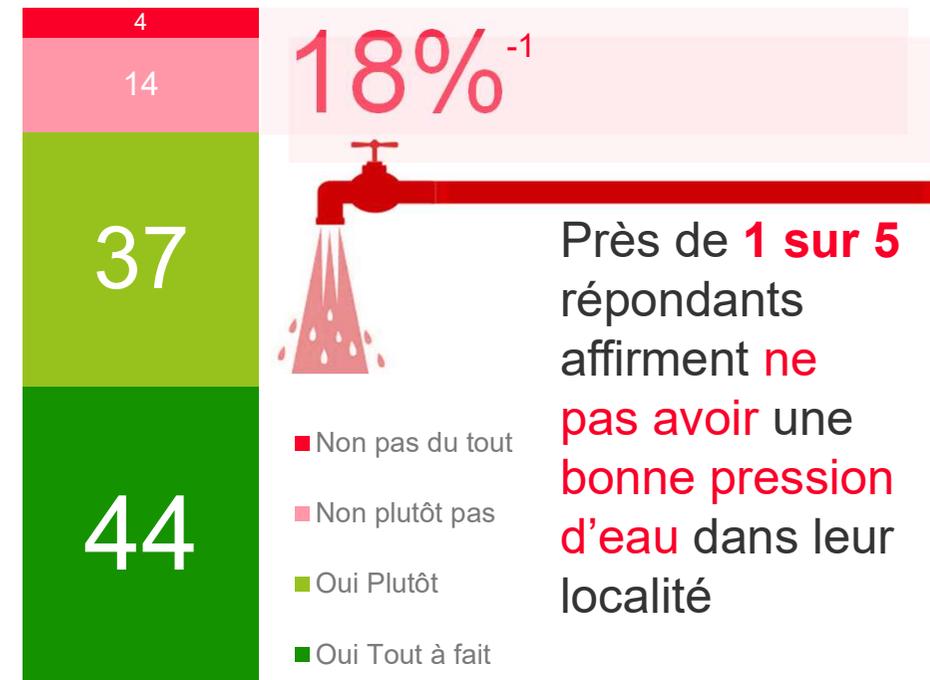
La disponibilité de l'eau s'est significativement améliorée selon la majorité des répondants, bien qu'une proportion non négligeable des répondants exprime des préoccupations concernant une pression d'eau insuffisante dans leur localité.

Amélioration de la disponibilité d'eau dans la localité



Base de répondants : 2632

Pression d'eau dans la localité



Base de répondants : 2632

Malgré une reconnaissance globale des progrès réalisés pour l'amélioration de la disponibilité de l'eau, des disparités régionales demeurent. Notamment à Kaolack et Saint Louis, où cette appréciation est nettement moindre comparée à d'autres localités comme Tambacounda, Ziguinchor et Thiès.

Amélioration de la disponibilité d'eau dans la localité par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	85	88	85	80	66	90	88	90	61	94	90	92	91
Non	14	11	15	19	21	9	11	10	39	4	10	8	8
Ne sait pas	1	1	*	1	13	2	1	*	-	2	-	-	1



L'insuffisance de la pression d'eau reste un problème notable dans certaines zones comme Saint Louis et Dakar II. Alors qu'elle est moins décriée dans les régions de Tambacounda, Ziguinchor et Thiès.

Pression d'eau dans la localité par Direction régionale

 TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor	
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
B2B	18	18	31	14	16	9	8	15	40	2	8	11	4
<i>Non pas du tout</i>	4	5	8	3	8	2	1	2	10	-	2	2	-
<i>Non plutôt pas</i>	14	13	23	11	8	7	7	13	30	2	6	9	4
<i>Oui Plutôt</i>	37	35	40	27	39	43	69	38	35	10	19	30	29
<i>Oui Tout à fait</i>	44	48	29	59	46	48	23	47	25	88	73	59	68

Si les interruptions d'eau sont rares ou inexistantes pour une majorité d'utilisateurs, leur fréquence et leur durée prolongée dans certaines localités montrent que des efforts restent nécessaires pour garantir une fourniture d'eau continue et homogène.

Coupure d'eau dans la localité



Base de répondants : 2632

Durée de coupure d'eau



Base de répondants : 2525

Saint-Louis, Diourbel, Dakar II et Kaolack présentent une proportion notable d'utilisateurs confrontés à des interruptions fréquentes, appelant à des efforts spécifiques pour améliorer la régularité du service dans ces zones.

Coupure d'eau dans la localité par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
T2B : Souvent + Très souvent	27	19	34	47	31	21	20	23	67	14	7	20	21
<i>Très souvent</i>	9	7	12	15	16	7	5	7	22	4	1	8	6
<i>Souvent</i>	18	12	22	32	15	14	15	16	45	10	6	12	15
<i>Rarement</i>	69	73	63	51	65	76	79	76	32	84	82	76	67
<i>Jamais</i>	4	8	2	3	4	3	1	1	2	2	11	4	12

Les interruptions prolongées au-delà d'une journée sont un peu plus marquées dans les régions de Dakar II, Mbour et Ziguinchor, contrastant avec des zones comme Tambacounda et Thiès I, où elles sont presque inexistantes.

Durée de coupure d'eau par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2525	494	493	77	162	121	190	404	189	48	111	138	98
T2B : Plus d'une journée	7	9	10	7	4	2	9	3	7	0	0	3	9
De plus de 2 jours	2	2	3	1	1	-	2	*	3	-	-	1	1
De 1 à 2 jours	5	7	7	6	3	2	7	3	4	-	-	2	8
De 5h à une journée	35	40	45	23	30	27	27	38	37	13	40	22	16
De moins de 5 h	58	51	45	69	65	71	64	58	56	88	60	75	74

En effet, la pression est jugée très faible dans certains quartiers à Dakar, les abonnés ont décrié cette baisse de performance.

La pression de l'eau

La pression actuelle de l'eau laisse à désirer. En effet, les abonnés ne semblent pas être satisfaits de la pression qui devient:

- Faible
- Moins forte durant la journée par rapport à avant: au temps de la SDE
- Moins disponible au rez de chaussée et même au premier étage



« En général, la pression de l'eau est faible durant la journée, elle est plus stable le soir. Je ne sais pas vraiment la raison. Je peux rester **1 à 2 semaines sans pouvoir utiliser ma chasse d'eau**, je remplis le seau et pourtant j'habite au rez de chaussée.» **Client SEN EAU, jeune**

« Si je devais dire quelque chose à la Sen Eau, je leur dirais que l'eau n'a pas de pression. Quand tu ouvres le robinet le matin, elle a une forte pression mais quelques temps après, aux environs de **13 et 14 heures, la pression baisse**» **Client SEN EAU, Adulte**

La perception de la qualité de l'eau dans les localités est globalement favorable pour l'ensemble des répondants, témoignant d'une satisfaction générale positive. Bien qu'il reste encore une marge d'amélioration.

60%
-10 par rapport à 2022

Environ **3 sur 5** répondants
apprécient la **qualité** de **l'eau** dans
leur **localité**

Base de répondants : 2632



Les consommateurs reconnaissent une performance positive en matière de qualité de l'eau

La qualité de l'eau fournie



La qualité de l'eau fournie semble évoluer au fil du temps. Certains clients soutiennent que l'eau fournie par la SEN EAU s'est améliorée

L'eau est devenue

- plus saine, plus propre, plus purifiée
- plus claire et limpide
- moins d'impuretés

Certains abonnés utilisent cette eau pour leur consommation mais l'usage domestique est plus fréquent

Toutefois, certains abonnés se plaignent encore de l'apparence de l'eau, qui présente quelques fois une couleur rougeâtre au repos, ce qui ne les rassure pas.

« La qualité de l'eau s'est améliorée depuis l'arrivée de la SEN EAU, elle est devenue plus claire, plus saine, plus purifiée, de bonne qualité, elle est présente moins d'impureté »
Client SEN EAU, Adulte

« J'ai remarqué que l'eau est devenue plus propre maintenant par rapport à avant. Il y a eu quand même des efforts en ce sens »
Client SEN EAU, jeune



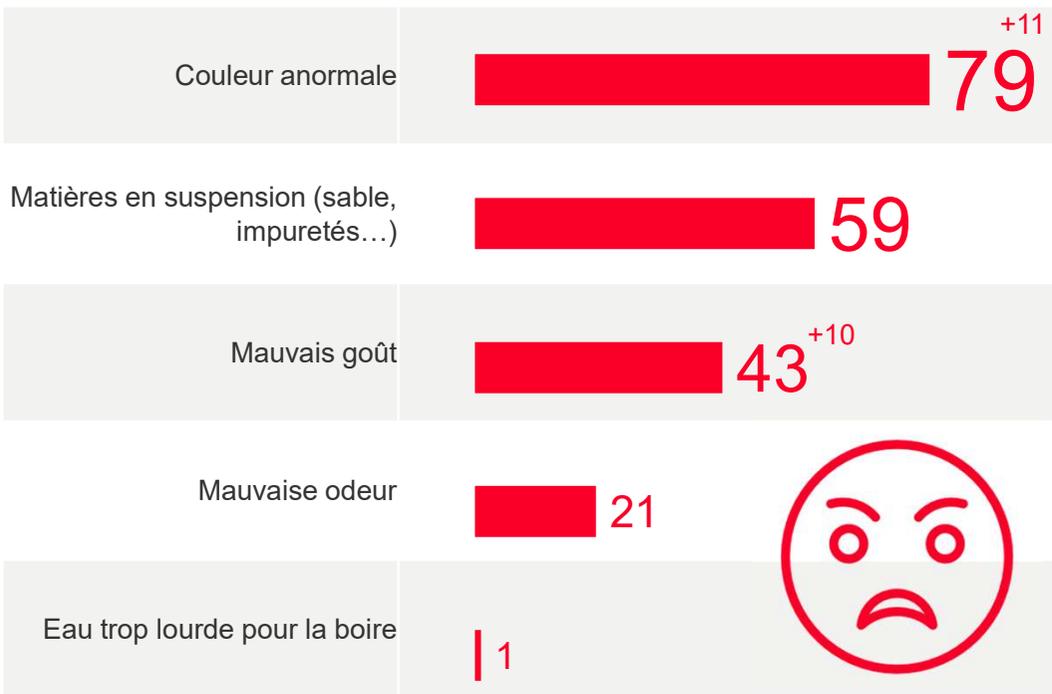
L'appréciation de la qualité de l'eau reste hétérogène et varie fortement selon les localités. Les régions de Louga, Tambacounda et Ziguinchor affichent les meilleurs scores d'appréciation de la qualité de l'eau, tandis que Rufisque et Thies I enregistrent les performances les plus faibles.

Appréciation de la qualité de l'eau par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
T2B	60	63	62	68	57	78	56	46	57	78	54	62	79
<i>Oui tout à fait</i>	27	33	25	44	28	30	6	22	15	67	18	31	55
<i>Oui plutôt</i>	33	31	37	24	29	49	51	24	43	10	36	31	24
<i>Non plutôt pas</i>	28	22	26	29	35	21	38	35	32	22	30	31	17
<i>Non pas du tout</i>	11	14	12	3	8	1	6	19	10	-	17	8	4

La couleur anormale de l'eau est la principale source d'insatisfaction parmi les répondants, suivie par la présence de matières en suspension comme le sable et les impuretés. Ces éléments, associés parfois à un mauvais goût et une odeur désagréable, nuisent à la perception de la qualité de l'eau fournie et affectent directement la confiance des usagers.

Raison de non-appréciation de la qualité de l'eau



Base de répondants : 1046

La couleur anormale de l'eau est largement signalée comme un problème majeur à Mbour, Tambacounda et Thiès. Les matières en suspension sont particulièrement préoccupantes à Tambacounda et à Dakar. Par ailleurs, le mauvais goût de l'eau est une source significative d'insatisfaction dans des zones comme Kaolack et Diourbel.

Appréciation de la qualité de l'eau par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	1046	197	192	25	72	27	84	220	82	11	58	55	23
Couleur anormale	79	73	77	16	74	56	98	83	84	91	93	93	70
Matières en suspension (sable, impuretés...)	59	70	68	24	54	30	58	57	39	91	62	55	43
Mauvais goût	43	44	32	80	83	41	35	45	38	45	31	20	57
Mauvaise odeur	21	21	22	8	44	-	18	24	11	9	10	20	22
Eau trop lourde pour la boire	1	-	2	-	-	-	-	*	1	-	-	2	-

Base de répondants : 1046

Une grande part des répondants reconnaissent des progrès notables dans leur localité dans l'amélioration de la qualité de l'eau au cours des deux dernières années. L'eau du robinet est consommée par une large majorité d'entre eux, bien qu'elle soit en baisse, en ligne avec les tendances sur la consommation de l'eau en bouteille

Amélioration de la qualité de l'eau
(en %)



75% ⁺¹⁶

Environ **3 sur 4** répondants disent avoir remarquer une **amélioration** de la **qualité de l'eau** dans leur localité depuis l'arrivée de SEN'EAU

Base de répondants : 2632

Consommation de l'eau de robinet
(en %)



77% ⁻⁶

Environ **4 sur 5** répondants disent avoir **consommé** de l'**eau de robinet** dans leur localité

Base de répondants : 2632

L'amélioration de la qualité de l'eau est largement reconnue par les répondants de Tambacounda, Louga et Ziguinchor. Cependant, les zones de Kaolack, Thiès I et Saint Louis révèlent une perception moins importante, soulignant potentiellement des défis locaux spécifiques à ces régions.

Appréciation de la qualité de l'eau par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	75	76	77	75	60	82	72	77	68	94	66	77	84
<i>Non</i>	<i>22</i>	<i>21</i>	<i>21</i>	<i>23</i>	<i>30</i>	<i>15</i>	<i>26</i>	<i>21</i>	<i>31</i>	<i>2</i>	<i>33</i>	<i>22</i>	<i>15</i>
<i>Ne sait pas</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>11</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>



La consommation d'eau du robinet varie considérablement selon les régions. Louga et Tambacounda affichent les taux de consommateur les plus élevés, À l'inverse, Kaolack et Diourbel révèlent un niveau d'adoption plus faible

Consommation de l'eau du robinet par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	77	67	84	56	57	98	68	79	92	96	80	93	71
Non	23	33	16	44	43	2	32	21	8	4	20	7	29



Quelle est l'appréciation des Sénégalais des agents de la SEN'EAU (releveur, technicien) de leur facture et des points de vente ?

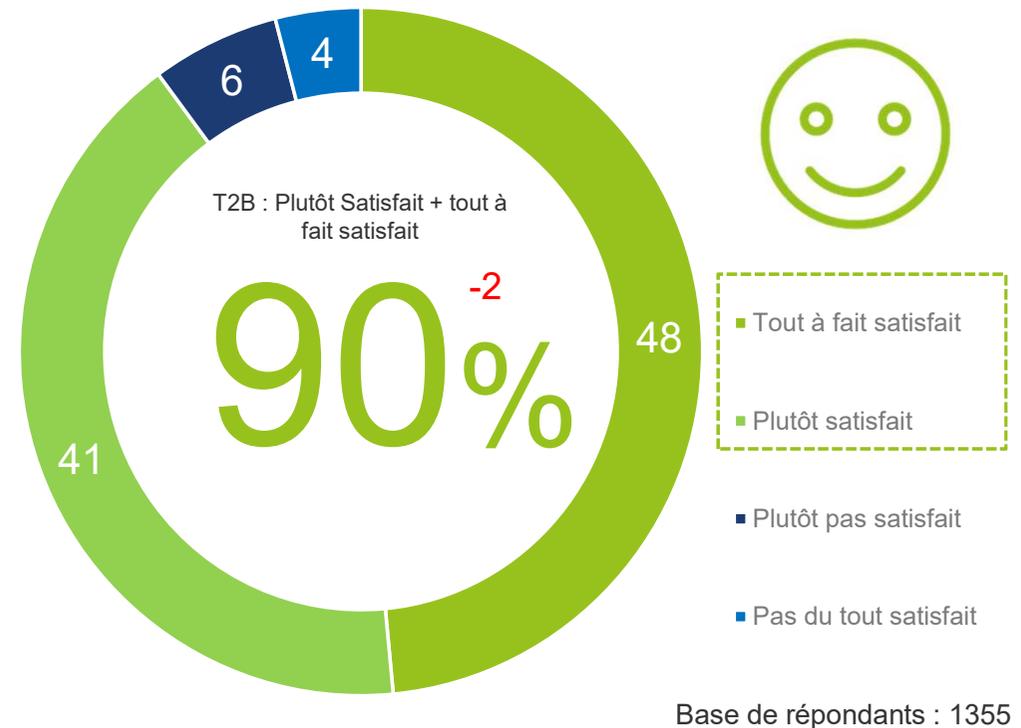


Un faible nombre de répondants déclare avoir récemment interagi avec un releveur. Néanmoins, ces échanges ont laissé une impression très positive, mettant en avant l'excellence du service et le haut niveau de professionnalisme des agents de SEN'EAU

Contact récent avec un releveur



Satisfaction du releveur SEN'EAU



Bien que les contacts avec les releveurs soient beaucoup plus fréquents dans certaines régions comme Tambacounda et Diourbel, on remarque un niveau d'interaction significativement plus faible dans les zones de Ziguinchor et Dakar 1

Contact récent avec un releveur par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	51	39	55	66	58	53	58	52	48	71	60	58	37
Non	49	61	45	34	42	47	42	48	52	29	40	42	63



Avec un taux globalement satisfaisant, les interventions des releveurs SEN'EAU sont bien appréciés dans toutes les régions, mais plus particulièrement dans les régions de Kaolack, Saint Louis, et Ziguinchor

Satisfaction du releveur SEN'EAU par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	1355	210	276	52	98	66	112	214	93	35	75	83	41
TOP 2 BOX	90	84	92	87	96	92	91	86	96	86	85	89	95
<i>Tout à fait satisfait</i>	48	36	70	52	70	39	27	42	33	49	52	45	54
<i>Plutôt satisfait</i>	41	48	22	35	26	53	64	44	62	37	33	45	41
<i>Plutôt pas satisfait</i>	6	8	6	10	-	6	5	9	3	14	7	7	5
<i>Pas du tout satisfait</i>	4	8	2	4	4	2	4	5	1	-	8	4	-

Cependant, la prestation des releveurs laisse quelquefois à désirer selon les abonnés, certains manquent de professionnalisme même si quelques-uns se démarquent

La prestation des releveurs

Parmi les abonnés insatisfaits, ils ont décrié la prestation et le contact avec les releveurs de la SEN'EAU, qui selon elle, manque de professionnalisme :

- Absence de salutation
- Manque de politesse et cordialité
- Travail pas souvent effectué de manière correcte, les abonnés ont le sentiment que certains font des estimations et ne consultent pas l'index dans le détail.

Toutefois, certains jeunes sont satisfaits des prestations de certains releveurs, qui ont pu créer une bonne ambiance avec les enfants des clients. C'est le cas de « Pa Compteur » à Pikine.

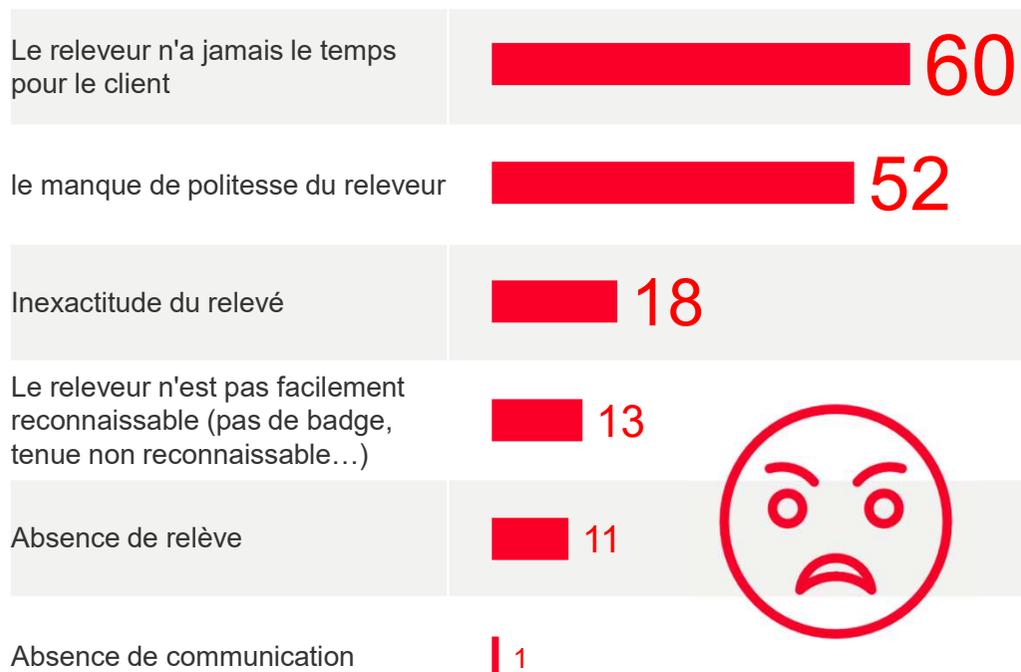
« Je pense que la majorité des releveurs ne fait pas correctement leur travail. **Ils font des estimations et s'en vont.** Parfois aussi, ils peuvent trouver des maisons fermées et s'ils n'ont pas **accès au compteur, ils font une estimation et partent**, ce qui n'est pas professionnel »
Client SEN EAU, Adulte

« Je connais un releveur à Pikine, les enfants du quartier l'appellent '**Pa compteur**', **il a créé une bonne ambiance avec les enfants.** C'est à partir des enfants qu'on sait qu'il est venu. Les enfants courent et jouent avec lui en disant « **Pa compteur niouw na** ». Quand il vient il joue avec les enfants et discutent avec nous au moment de la relève »
Client SEN EAU, adulte



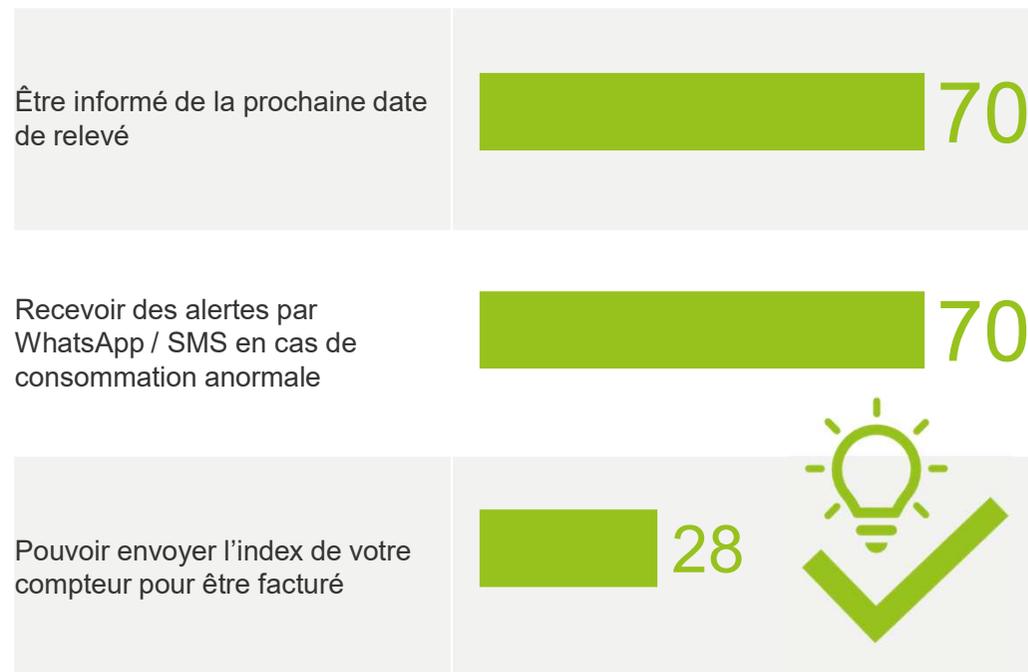
Le manque d'interaction humaine et les comportements parfois déplacés des releveurs sont les principales sources d'insatisfaction des usagers. Pour y remédier, les répondants plaident pour des solutions axées sur une gestion plus connectée et transparente, telles que des notifications SMS pour communiquer les dates de relevé ou les alertes en cas d'anomalie

Raison de non-appréciation du releveur



Base de répondants : 141

Amélioration de la relève du compteur



Base de répondants : 1355

La région de Tambacounda enregistre le niveau d'insatisfaction le plus élevé concernant le temps insuffisant accordé par les releveurs. Le manque de politesse est particulièrement signalé dans les régions de Diourbel et Dakar I et Thiès I. Les problèmes d'inexactitude des relevés sont surtout constatés à Saint-Louis et Louga.

Raison de non-satisfaction du releveur SENEAU par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacou nda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	1355	210	276	52	98	66	112	214	93	35	75	83	41
Le releveur n'a jamais le temps pour le client	60	61	52	29	25	40	70	67	50	100	73	67	-
le manque de politesse du releveur	52	64	38	86	25	60	60	60	-	-	64	44	-
Inexactitude du relevé	18	18	19	29	25	40	10	17	50	-	-	33	-
Le releveur n'est pas facilement reconnaissable	13	21	10	-	-	-	20	20	-	-	-	-	50
Absence de relève	11	12	19	-	50	20	10	7	-	-	-	11	-
Absence de communication	1	-	-	-	-	-	-	-	-	20	-	-	-

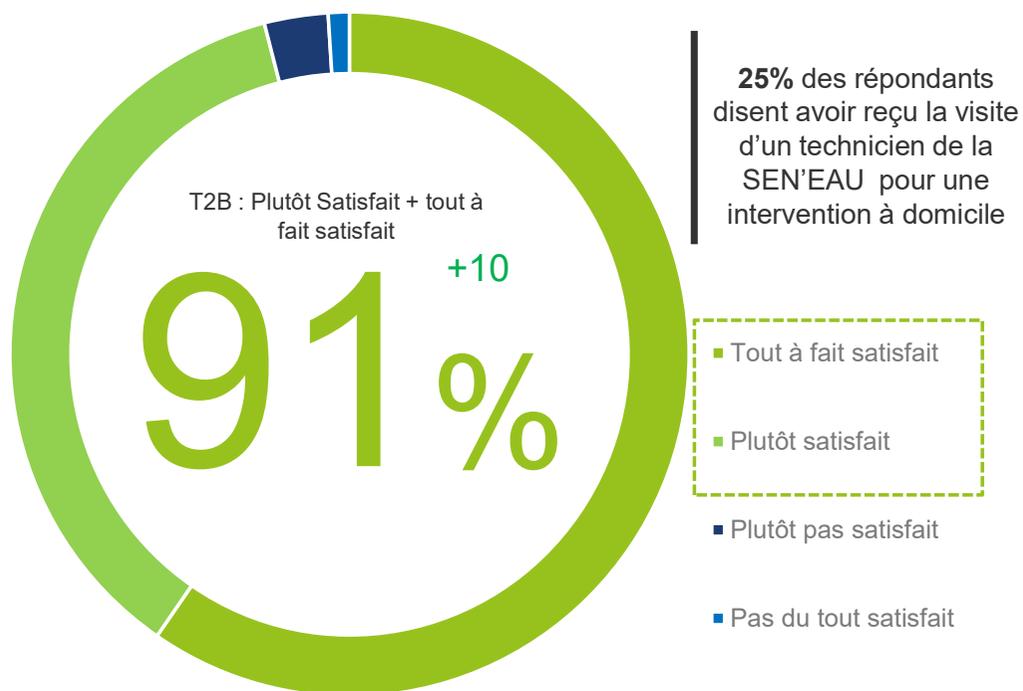
Les abonnés de Tambacounda ressortent pour leur forte attente d'une meilleure communication sur les dates de relevé. Ceux de Dakar viennent en tête pour la mise en place d'alertes automatisées via SMS ou WhatsApp, tandis que la région de Thiès enregistre une demande significative pour la simplification de l'envoi des relevés par les clients.

Amélioration de la relève du compteur par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacou nda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	1355	210	276	52	98	66	112	214	93	35	75	83	41
Être informé de la prochaine date de relève	70	69	69	62	81 ✓	73	74	68	81 ✓	97 ✓	57	66	61
Recevoir des alertes par WhatsApp / SMS en cas de consommation anormale	70	81 ✓	78 ✓	56	69	56	76 ✓	64	59	23	68	80 ✓	49
Pouvoir envoyer l'index de votre compteur pour être facturé	28	12	40 ✓	42 ✓	27	20	38 ✓	14	10	17	57 ✓	67 ✓	-

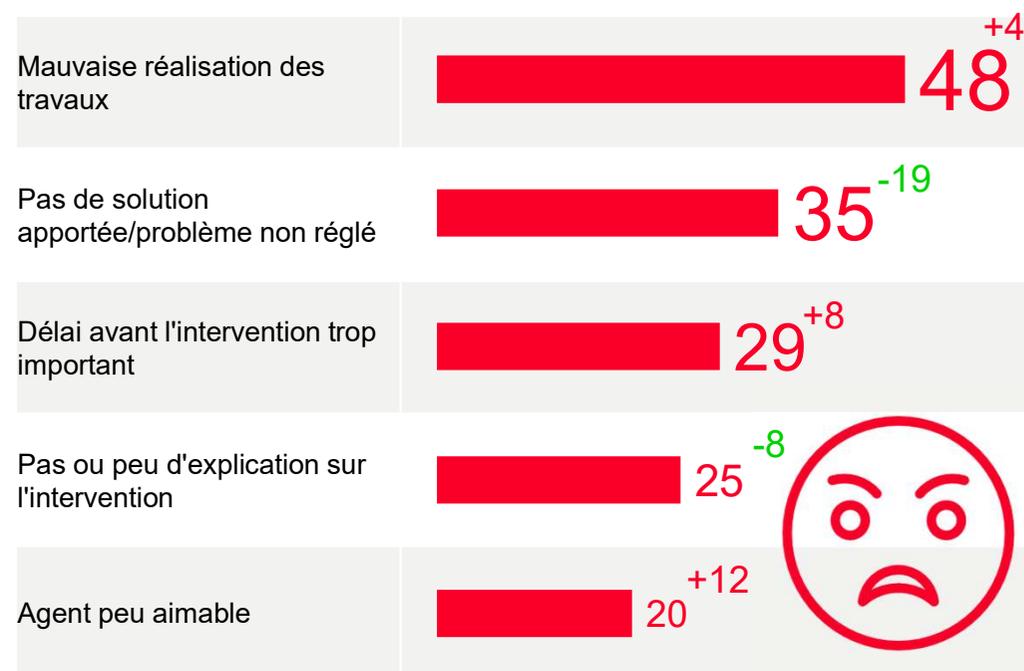
Bien que moins courantes, les interventions à domicile sont globalement perçues comme efficaces. Toutefois, des insatisfactions subsistent en raison de travaux incomplets, de problèmes non résolus et de délais d'attente trop longs, ce qui atténue l'expérience positive pour certains répondants.

Satisfaction de l'intervention à domicile



Base de répondants : 650

Raison de non-satisfaction de l'intervention à domicile



Base de répondants : 60

Si les interventions à domicile des techniciens SEN'EAU sont faibles dans la majorité des régions, cette situation est encore plus marquée à Dakar. En revanche, elles sont un peu plus récurrentes dans les régions de Tambacounda, Kaolack et Diourbel.

Intervention à domicile par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	25	19	22	42	46	25	28	21	22	47	22	22	27
Non	75	81	78	58	54	75	72	79	78	53	78	78	73



La satisfaction liée aux interventions à domicile atteint des niveaux globalement positifs dans toutes les régions. Ceux de Ziguinchor, Tambacounda, Mbour et Diourbel se positionnent en tête des territoires les plus satisfaits. Tandis que Thies I et Kaolack enregistrent une satisfaction plus nuancée.

Satisfaction des interventions à domicile par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	650	104	110	33	78	31	53	86	43	23	28	31	30
TOP 2 BOX	91	87	93	97	86	90	96	90	95	96	82	90	97
<i>Tout à fait satisfait</i>	50	49	64	64	53	39	40	50	16	74	50	32	60
<i>Plutôt satisfait</i>	41	38	29	33	33	52	57	40	79	22	32	58	37
<i>Plutôt pas satisfait</i>	6	11	5	3	8	10	4	8	2	4	7	6	-
<i>Pas du tout satisfait</i>	3	3	2	-	6	-	-	2	2	-	11	3	3

Diourbel enregistre le plus fort taux d'insatisfaction en raison de la mauvaise réalisation des travaux, tandis que Tambacounda et Ziguinchor se distinguent par des problèmes non résolus et un manque de solutions. Saint-Louis et Louga, quant à eux, souffrent de délais d'intervention trop longs.

Raison de non-satisfaction des interventions à domicile par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	60	14	8	1	11	3	2	9	2	1	5	3	1
Mauvaise réalisation des travaux	48	64	38	100	55	33	50	33	-	-	80	33	-
Pas de solution apportée/problème non réglé	35	71	13	-	9	-	-	44	-	100	20	67	100
Délai avant l'intervention trop important	29	21	38	-	18	67	-	44	100	-	-	33	-
Pas ou peu d'explication sur l'intervention	25	36	38	-	18	-	-	44	-	-	20	-	-
Agent peu aimable	20	29	-	-	27	-	50	33	-	-	20	-	-

Avec un taux de satisfaction limité, la facturation représente toujours un point de friction pour SEN'EAU

37⁺⁵%

Seulement 2 sur 5 répondants disent être satisfaits de leurs factures SENEAU

Base de répondants : 2632



La satisfaction concernant la facturation demeure faible à l'échelle nationale. Toutefois, des régions telles que Ziguinchor, Tambacounda et Diourbel affichent des taux plus élevés. À l'inverse, la zone de Dakar II se distingue par une insatisfaction plus marquée.

Satisfaction de la facturation d'eau par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 2 BOX	37	34	25	49	44	38	39	35	44	47	41	44	64
<i>Tout à fait satisfait</i>	11	11	6	16	13	8	5	11	7	22	10	13	37
<i>Plutôt satisfait</i>	27	23	19	33	31	30	34	24	38	24	31	32	27
<i>Plutôt pas satisfait</i>	35	25	36	34	39	54	52	36	42	45	26	38	22
<i>Pas du tout satisfait</i>	27	40	39	16	17	8	9	29	14	8	34	18	14

La cherté des factures SEN'EAU est décriée par la cible, jeunes comme adultes

La facturation de l'eau

Les abonnés expriment une insatisfaction sur la facturation, qui est devenue très chère. En outre, les abonnés affirment rencontrer beaucoup de problèmes liés à ce service

- Les nombreuses erreurs sur les factures
- L'irrégularité dans la fourniture des factures
- Le retard de la fourniture des factures
- Les estimations sur les factures
- Les courts délais de paiement



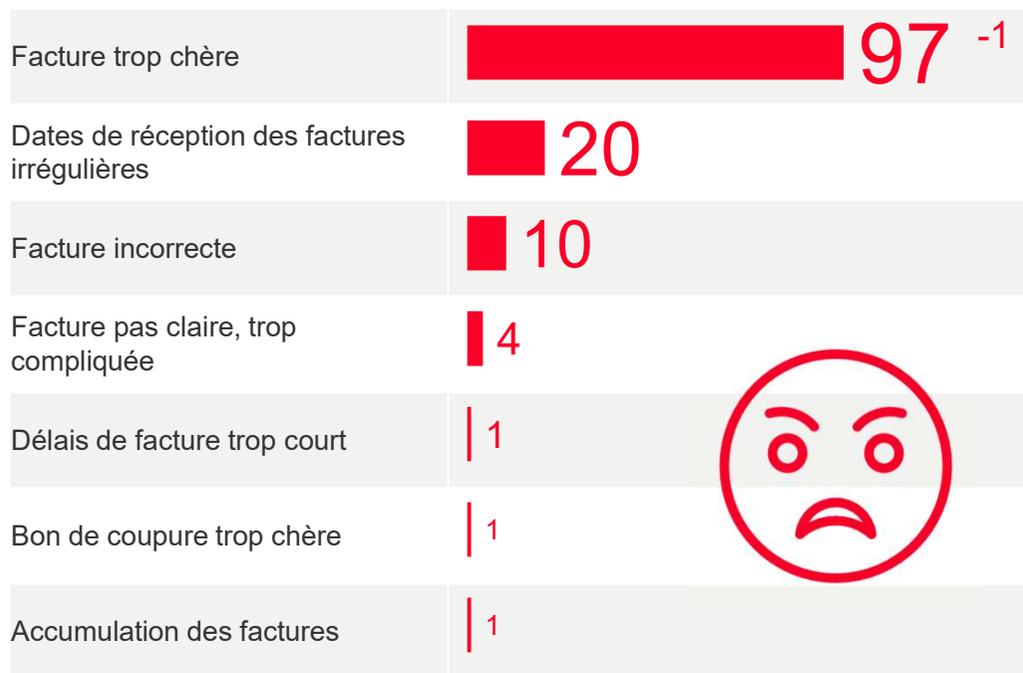
« Quand j'entends le nom de la Sen eau, je pense directement aux factures qui sont très chères actuellement » **Client SEN EAU, Jeune**

« J'ai reçu ma facture Sen eau depuis vendredi et on m'a dit que le délai est le 25 novembre, ce qui n'est pas normal. Et on est toujours dans le mois, ils devaient au moins nous donner la possibilité de le payer le mois prochain » **Client SEN EAU, Adulte**

« Il y a des erreurs sur les factures de Sen eau. Ils peuvent te donner une facture dont tu es sûr que ce n'est pas ta consommation. Parfois, on peut payer 20 000 Frs ou 50 000 Frs et quand tu te rends en agence pour leur expliquer cela, ils se rendent compte que c'est vrai l'erreur. Après; ils vont diminuer le montant lors de la prochaine facture » **Client SEN EAU, Adulte**

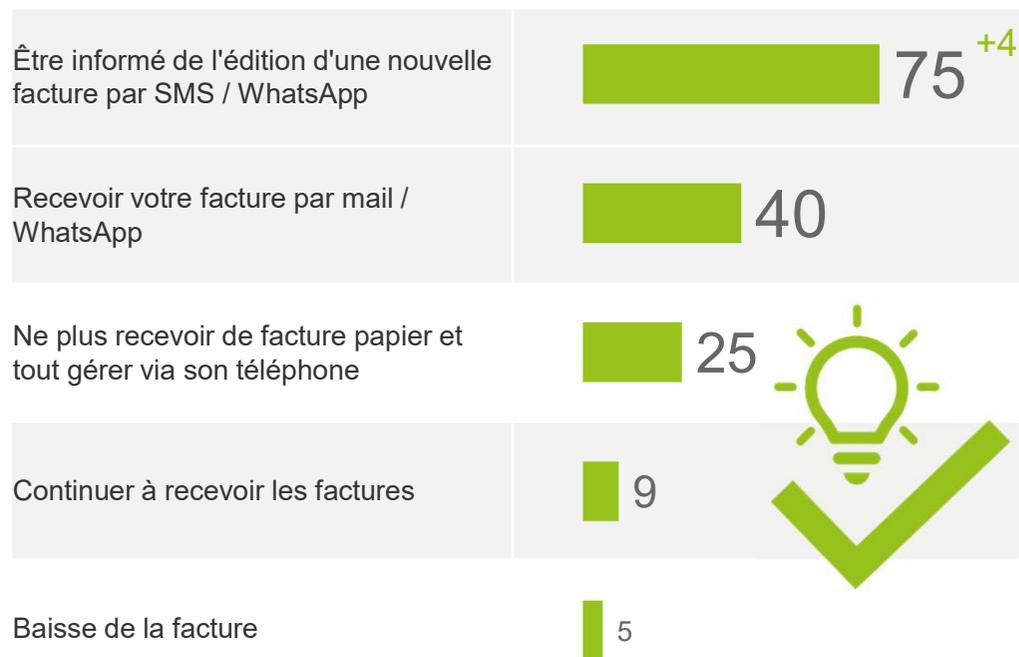
Le mécontentement face à la facturation se concentre sur son coût élevé, auquel s'ajoutent des problèmes secondaires comme les retards ou irrégularités dans l'envoi. Les solutions proposées par les répondants témoignent d'une préférence pour des outils digitaux, notamment les alertes SMS/WhatsApp et la dématérialisation, qui répondent à la fois à un besoin de suivi, de praticité et de transparence. La baisse effective des factures apparaît également comme une solution souhaitée mais peu évoquée.

Raison de non-satisfaction de la facturation d'eau



Base de répondants : 1648

Amélioration de la facturation



Base de répondants : 2632

Le prix perçu de l'eau reste unanimement la raison d'insatisfaction dans toutes les régions. Au-delà de cela, les retards et irrégularités dans l'envoi des factures, ainsi que la lisibilité des factures semblent être assez problématiques à Kaolack et Tambacounda ce qui accentue les frustrations des consommateurs de ces régions.

Raison de non-satisfaction de la facturation d'eau par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacounda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	1648	351	376	40	94	77	118	265	107	26	74	80	40
Facture trop chère	97	98	97	98	98	92	98	95	95	96	100	100	100
Dates de réception des factures irrégulières	20	27	22	5	32	22	11	22	7	31	5	4	8
Facture incorrecte	10	14	9	3	15	4	10	6	9	4	5	11	13
Facture pas claire, trop compliquée	4	5	3	-	13	3	3	2	3	46	1	-	13
Délais de facture trop court	1	2	1	-	-	-	-	1	5	-	-	-	-
Bon de coupure trop cher	1	1	1	-	1	-	2	1	-	-	-	-	-
Accumulation des factures	1	1	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	3

La demande d'être informé de l'édition d'une facture via SMS ou WhatsApp domine dans plusieurs régions comme Tambacounda, Louga et Saint-Louis, soulignant un besoin d'efficacité dans la communication. En parallèle, Mbour et Thies II se distinguent par une forte demande de réception des factures par voie numérique (mail/WhatsApp), en adéquation avec les usages modernes. Enfin, des attentes de baisse de la facture émergent particulièrement à Thies I et Rufisque, mettant en lumière des sensibilités budgétaires.

Amélioration de la facturation par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Etre informé de l'édition d'une nouvelle facture par SMS / WhatsApp	75	76	76	78	74	88 ✓	82	62	89 ✓	98 ✓	75	83 ✓	48
Recevoir votre facture par mail / WhatsApp	40	54 ✓	25	30	30	43	67 ✓	30	28	10	62 ✓	69 ✓	10
Ne plus recevoir de facture papier et tout gérer via son téléphone	25	25	38 ✓	27	42	6	8	29	10	2	23	17	15
Continuer à recevoir les factures	9	14 ✓	4	11	8	8	5	10	4	2	4	2	41
Baisse de la facture	5	*	9	-	-	-	3	12 ✓	1	2	11 ✓	6	1

Les paiements via mobile money traduisent une transition réussie vers des méthodes modernes, rapides et dématérialisées. En revanche, le recours aux agences, bien qu'en retrait, demeure une pratique clé pour une certaine frange de la population, probablement liée à la rémanence des usages ou à des contraintes technologiques.

Moyen de paiement de la facture par Direction régionale

Près de **deux - tiers** des répondants disent payer leur facture via les Opérateurs **mobile money**



Près de **2 sur 5** répondants disent payer leur facture en **agence**



Base de répondants : 2632

Les consommateurs louent le confort et la praticité du paiement des factures via le mobile money: Orange Money et Wave

Le paiement via Mobile Money est très positivement apprécié

Les abonnés sont satisfaits à l'unanimité du mode de paiement digital mis à leur disposition par la SEN'EAU. La possibilité de payer les factures via mobile money (OM et Wave) offre plusieurs avantages:

- Praticité, minimise les déplacements en agence
- Absence de longues files d'attente
- Rapidité et gain de temps
- Possibilité de connaître le montant de la facture avant la réception

Cependant, certains jeunes se déplacent encore en agence par habitude tandis que pour d'autres, le lieu de travail se situe près de l'agence et ils en profitent le matin pour payer les factures.



« Je préfère payer mes factures d'eau par Wave ou par Orange Money car je n'ai pas le temps pour me déplacer en agence » **Client SEN EAU, Adulte**

« Je me déplace en agence pour payer les factures car c'est sur la route de mon lieu de travail mais il y a souvent de longues files d'attente. Mais j'ai dit récemment à ma sœur qu'on peut payer la facture par wave car c'est plus rapide et plus pratique » **Client SEN EAU, jeune**

Les paiements digitaux dominent largement au niveau national, avec des taux significativement élevés à Dakar. Cependant, les paiements en agence restent privilégiés dans certaines régions comme Tambacounda, Diourbel et Ziguinchor, où les scores sont nettement plus élevés. Cette cohabitation des deux modes de paiement invite à renforcer l'efficacité des deux canaux pour satisfaire l'ensemble des clients.

Moyen de paiement de la facture par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacou nda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
En agence (cash ou chèque)	37	26	22	61	53	52	33	34	39	57	46	55	61
Via les opérateurs mobile money	63	74	78	39	47	48	67	66	61	43	54	45	39



Les comportements de paiement sont relativement similaires entre hommes et femmes à travers toutes les tranches d'âges. Cette homogénéité témoigne d'une adoption quasi-généralisée des solutions digitales. Bien que les jeunes adultes de 18-24 ans montrent une préférence marquée pour le mobile money, tandis que les paiements en agence continuent d'être utilisés de manière prépondérante par les 45-49 ans. À l'opposé, les plus âgés (50 ans et plus) équilibrent leur utilisation entre le paiement en agence et les opérateurs mobile money.

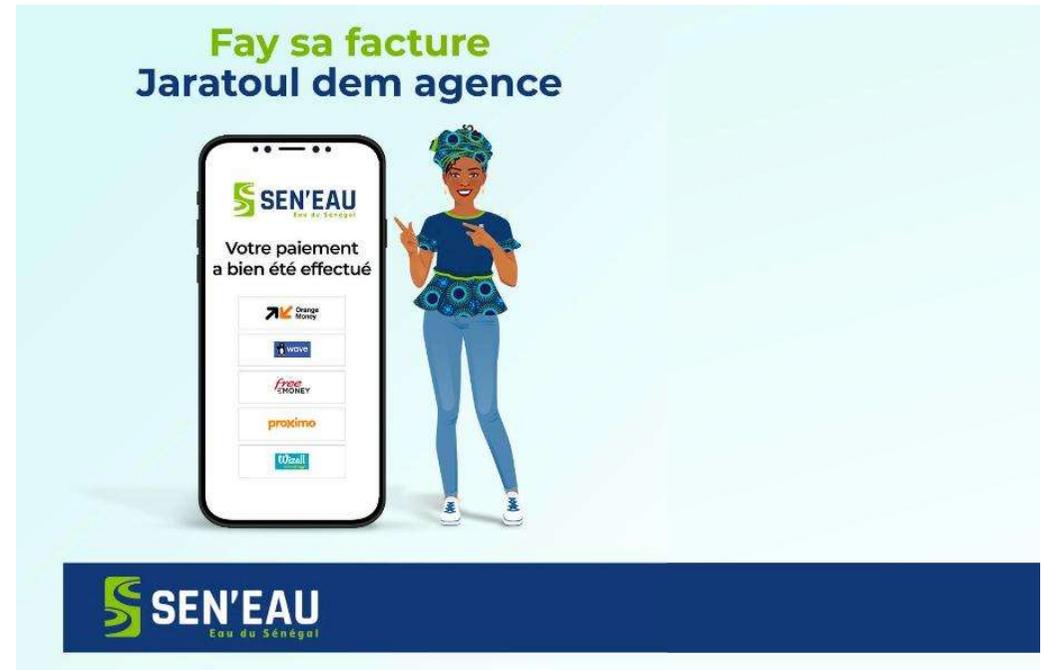
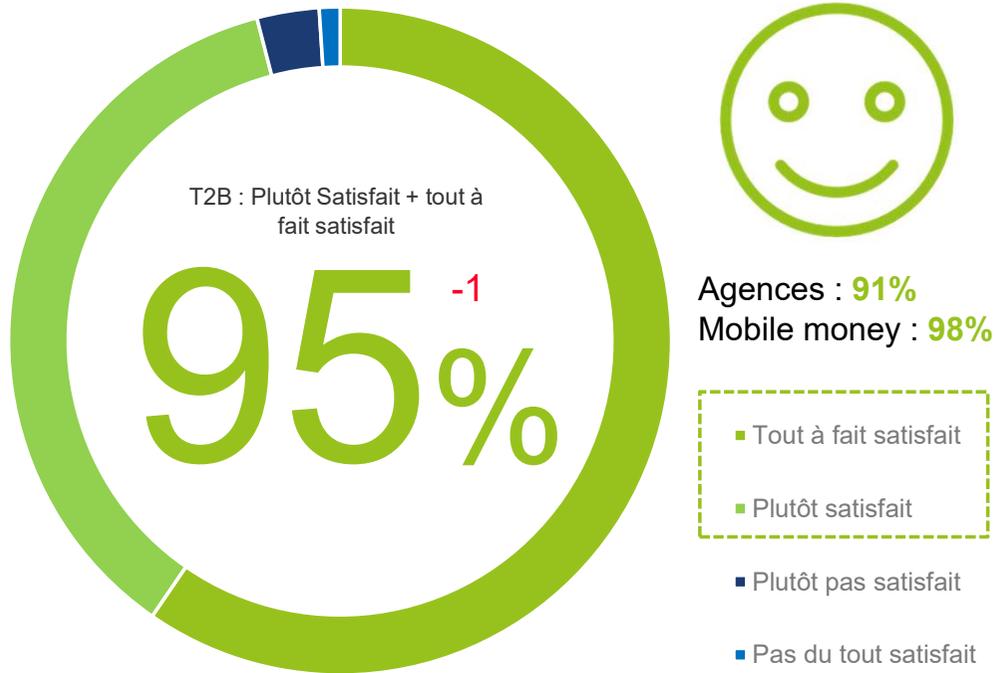
Moyen de paiement de la facture par Direction régionale

	TOTAL	Homme	Femme	18-24 ans	25-29 ans	30-34 ans	35-39 ans	40-44 ans	45-49 ans	50-54 ans	55-59 ans	60 ans et plus
Base	2632	950	1682	163	272	304	261	286	232	255	205	626
En agence (cash ou chèque)	37	36	37	28	36	35	41	34	41	37	38	37
Via les opérateurs mobile money	63	64	63	72	64	65	59	66	59	63	62	63



Le taux de satisfaction excellent des moyens de paiement démontre l'efficacité des solutions proposées, qu'elles soient traditionnelles (agences) ou modernes (mobile money). La flexibilité dans les moyens de paiement améliore l'expérience client, permettant à SEN'EAU d'accompagner une transition réussie vers des solutions numériques tout en maintenant des options physiques pour les clients plus traditionnels.

Satisfaction des moyens de paiement de la facture



Base de répondants : 2632

La satisfaction du paiement des factures via mobile money dominant largement avec un score constant dans toutes les régions démontrant l'efficacité de cette méthode. À l'inverse, certaines agences notamment dans les régions de Tambacounda, Rufisque et Dakar Ils peinent à satisfaire leurs clients pour les paiements en espèces en agence.

Satisfaction des moyens de paiement de la facture par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 2 BOX Satisfaction Générale	95	96	95	94	96	97	98	93	95	86	96	99	95
T2B Satisfaction paiement cash (agence)	91	91	82	90	98	95	95	85	89	75	91	100	94
T2B Mobile money	98	98	99	100	95	98	100	97	98	100	100	98	98



La majorité des répondants choisit de régler leur facture avant la date limite, un comportement encouragé par la communication via SMS. Toutefois, un segment non négligeable paie après cette échéance, ce qui pourrait indiquer un besoin d'améliorer les rappels. Par ailleurs, l'intérêt pour un système de prépaiement reste limité, avec une part importante de réticences, suggérant un besoin de pédagogie et de sensibilisation sur les avantages de ce modèle, avant sa mise en application.

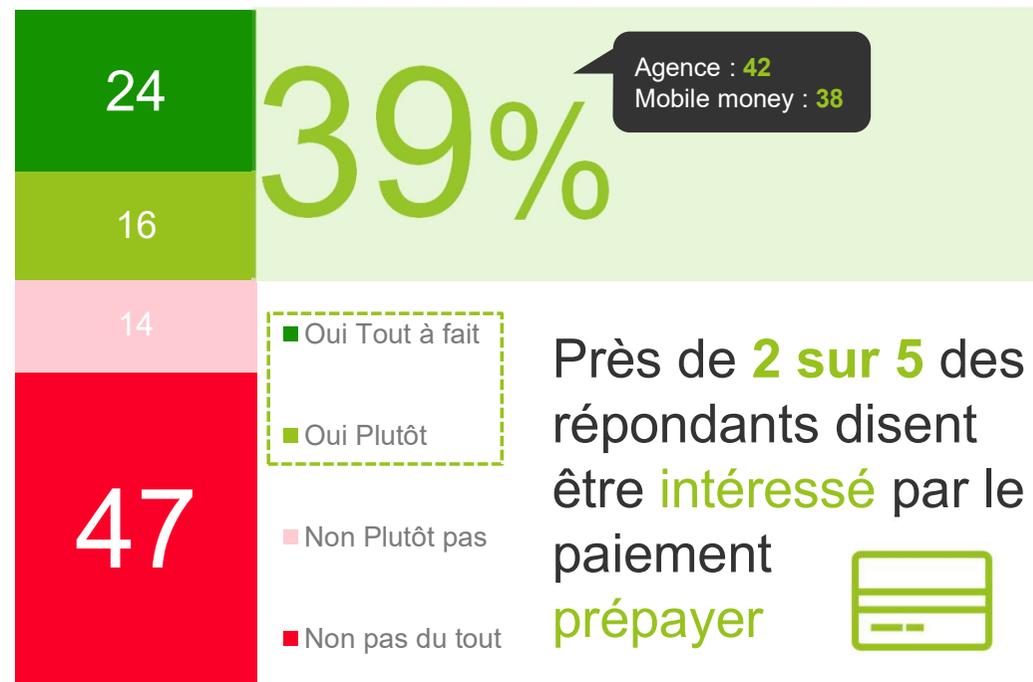
Période de paiement de la facture

- Quand vous recevez un SMS
- Le jour J de la date limite de paiement
- Après la date limite de paiement
- Avant la date limite de paiement



Base de répondants : 2632

Intérêt pour le prépaiement



Base de répondants : 2632

Le paiement avant la date limite reste une pratique majoritaire chez les usagers à l'échelle nationale, notamment dans les régions comme Mbour et Tambacounda où cette habitude est plus marquée. En revanche, les abonnés de Diourbel, Louga et Saint-Louis enregistrent les retards de paiement après la date limite les plus fréquents.

Période de paiement de la facture par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Avant la date limite de paiement	81	85	82	71	83	74	88	83	68	86	79	83	77
Après la date limite de paiement	13	10	14	20	9	19	6	14	21	4	14	14	12
Le jour J de la date limite de paiement	4	4	3	9	6	6	6	2	7	4	6	1	9
Quand vous recevez un SMS	1	1	*	-	1	-	-	1	3	6	2	2	2

L'intérêt pour le prépaiement varie fortement selon les régions. Kaolack, Diourbel, Mbour et Saint Louis affichent les niveaux d'adhésion les plus élevés, soulignant un potentiel favorable pour ce système dans ces localités. En revanche, Dakar II, Thies I, Thies II et Ziguinchor montrent une nette réticence comparée aux autres régions.

Intérêt pour le prépaiement par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Tambacounda	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 2 BOX	39	37	32	49	55	42	54	36	56	39	30	37	30
Oui Tout à fait	24	21	21	39	38	22	21	24	19	24	23	28	28
Oui Plutôt	16	16	10	10	17	20	33	12	37	14	7	8	2
Non Plutôt pas	14	6	18	29	11	15	15	13	24	4	14	11	21
Non pas du tout	47	57	50	22	34	42	32	52	20	57	55	52	50

La fréquentation des agences reste relativement faible, avec moins de la moitié des clients concernés sur deux ans. Ce constat révèle une évolution probable des comportements vers des solutions numériques plus pratiques pour la gestion des services client.

38% 

Près de 2 sur 5 répondants disent s'être rendu en agence durant ces deux dernières années

Base de répondants : 2632

Certaines régions, telles que Tambacounda et Kaolack, se distinguent par une fréquentation élevée des agences, ce qui pourrait traduire un besoin accru d'interaction physique ou une faible maîtrise des outils digitaux par les usagers de ces localités. À l'inverse, les usagers de Dakar, Saint-Louis et Rufisque se rendent beaucoup moins en agence.

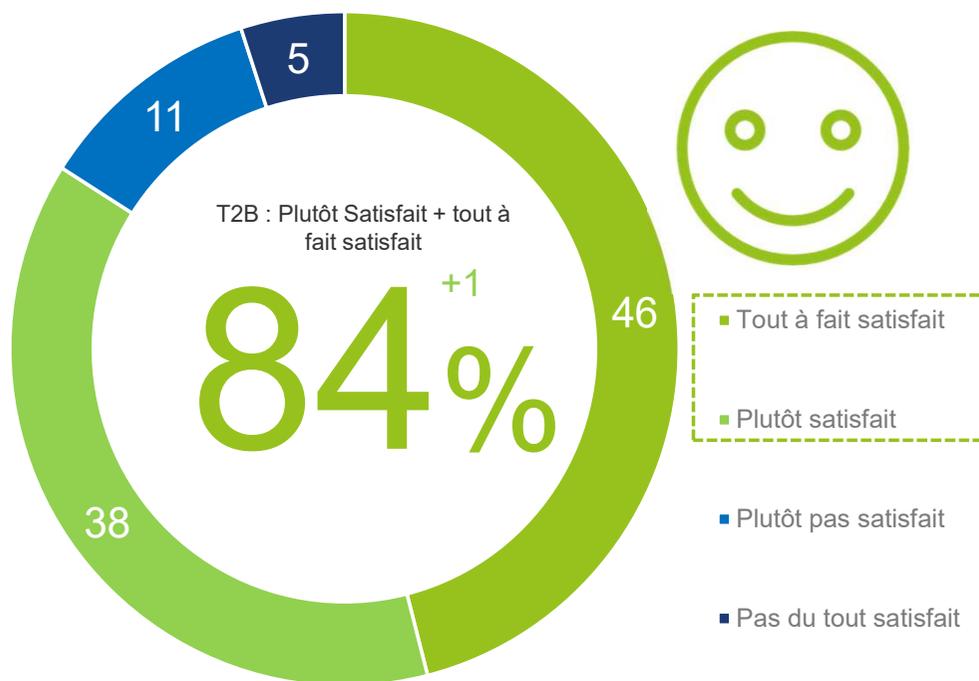
Visite en agence clientèle

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	MBOUR	Rufisque	Saint Louis	Régionale	THIES I	THIES II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	38	31	34	42	64	38	46	29	32	67	38	47	46
Non	62	69	66	58	36	62	54	71	68	33	62	53	54



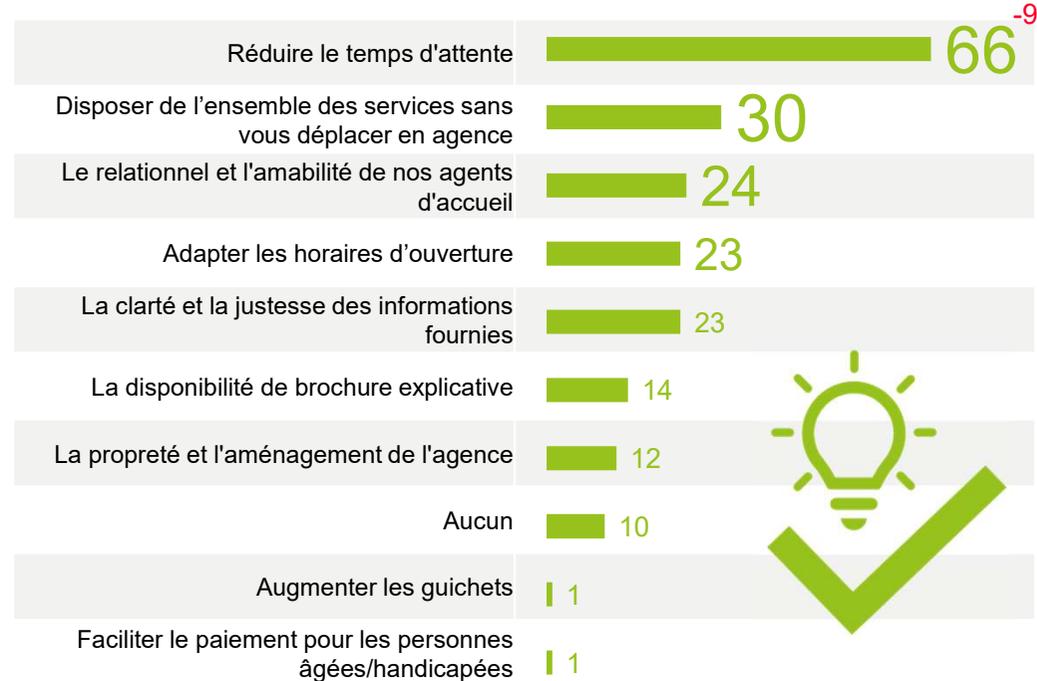
Le niveau de satisfaction en agence concernant l'accueil est encourageant. Mais il masque des défis opérationnels tel que le temps d'attente, la relation client, la clarté des informations et les horaires d'ouvertures, indiquant un potentiel d'amélioration prioritaire sur ces critères. Par ailleurs, la mise en place de services à distance répondrait aux attentes d'une partie des usagers souhaitant éviter les déplacements en agence.

Satisfaction de l'accueil en agence



Base de répondants : 995

Amélioration du fonctionnement des agences



Base de répondants : 995

La satisfaction de l'accueil en agence affiche des disparités notables selon les régions. Tandis que Kaolack, Mbour et Thiès se distinguent par des scores élevés, Rufisque et Dakar I montrent des niveaux de satisfaction en retrait, avec des performances significativement plus faibles. Cela souligne un besoin d'harmonisation des pratiques d'accueil pour offrir une expérience plus uniforme sur l'ensemble du territoire.

Satisfaction de l'accueil en agence par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacounda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
TOP 2 BOX	84	73	83	94	92	87	94	71	81	88	90	96	88
<i>Tout à fait satisfait</i>	46	41	43	61	60	34	39	38	23	58	65	47	69
<i>Plutôt satisfait</i>	38	32	40	33	31	53	55	34	58	30	25	49	20
<i>Plutôt pas satisfait</i>	11	14	13	6	8	9	6	22	15	9	6	3	8
<i>Pas du tout satisfait</i>	5	13	5	-	-	4	-	7	5	3	4	1	4

La réduction du temps d'attente reste une priorité majeure dans toutes les régions, avec des attentes marquées à Mbour, Kaolack, et Thies I. Parallèlement, les régions Ziguinchor et Dakar affichent un besoin notable d'amélioration de l'accès aux services sans déplacement, ce qui souligne l'importance de renforcer les canaux digitaux dans ces zones. À Tambacounda, l'accent doit être mis sur l'adaptation des horaires d'ouverture, alors que des attentes sur la propreté et l'aménagement de l'agence émergent à Ziguinchor et Diourbel.

Amélioration du fonctionnement des agences par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacounda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	995	164	173	33	108	47	89	119	62	33	48	68	51
Réduire le temps d'attente	66	71 ✓	66	45	72 ✓	68	80 ✓	49	65	70	77 ✓	71 ✓	49
Disposer de l'ensemble des services sans vous déplacer en agence	30	47 ✓	35 ✓	12	43	13	9	19	21	12	38 ✓	16	51 ✓
Le relationnel et l'amabilité de nos agents d'accueil	24	39	13	24	24	9	13	27	27	18	29 ✓	22	35 ✓
Adapter les horaires d'ouverture	23	21	25	24	34	21	11	24	21	30 ✓	31 ✓	9	25
La clarté et la justesse des informations fournies	23	41	14	27	20	11	9	21	6	33 ✓	33 ✓	19	37 ✓
La disponibilité de brochure explicative	14	30 ✓	9	15	18	9	10	12	5	-	10	15	14
La propreté et l'aménagement de l'agence	12	20 ✓	6	18 ✓	20	-	3	13	6	6	15	7	20 ✓

En ce qui concerne le service client, la satisfaction reste mitigée

Le service client : les attentes sont encore fortes à ce niveau

L'accueil et l'orientation en agence est mitigé. En effet, les jeunes trouvent satisfaisant les prestations du service client en agence tandis que les adultes ont des plaintes concernant l'accueil en agence:

- un accueil désagréable
- un manque d'orientation
- un temps d'attente, souvent très long
- le non-respect de l'ordre d'arrivée des clients, créant des désordres
- le manque de réactivité des techniciens en cas de panne

Toutefois, ils apprécient la propreté des agences, le traitement rapide des demandes et la climatisation.



«Pour dire vrai l'accueil en agence « Dafa fébar ». (est malade) Ce problème au niveau de l'accueil c'est au sens large, ce n'est pas uniquement en agence mais c'est au Sénégal de manière générale meme dans les hôpitaux c'est pareil. En agence SEN EAU, on peut tomber sur des personnes qui ne respectent pas l'ordre d'arrivée. Il y a des personnes qui prennent les factures des gens et les paient à l'intérieur. Par exemple, un ami quand il part payer sa facture en agence, il ne parle que du Français et quand il me retrouve dans les files d'attentes, il me dit clairement que je vais payer ma facture en premier et te laisser ici et c'est comme ça que ça se passe » **Client SEN EAU, Adulte**



Quelle est l'appréciation des Sénégalais par rapport au dispositif d'information et de communication de SEN'EAU, ainsi que du Centre de Relation Client ?

POUR TOUTE INFORMATION CONTACTEZ LE

 **N° Vert** 800 00 11 11



*Une consommation d'eau responsable,
c'est l'affaire de tous.*

 **SEN'EAU**
Eau et Sécheresse

 **SEN'EAU**
Eau et Sécheresse

COMMUNIQUE
Date: le 22 novembre 2024

**TRAVAUX DE MAINTENANCE ELECTRIQUE
PAR SENELEC SUR LE POSTE DE KELLE**

Le SEN'EAU informe ses clients qu'en raison des travaux de maintenance prévus par la SENELEC sur le poste électrique de **Kelle**, alimentant des ouvrages de production sur laxe Kelle-Kabem, la distribution de l'eau connaît des perturbations, allant de la baisse de pression au manque d'eau total le **samedi 23 novembre 2024 à partir de 08 heures**, au niveau des localités suivantes :

- **Banlieue de Dakar**
- **Rufisque**
- **Thiès**
- **Tiourane et Mèkhé**

La situation reviendra progressivement à la normale dès la fin des travaux le même jour, dans la soirée.

Un dispositif de camions citerne sera mis en place pour soulager les zones les plus impactées.

SEN'EAU sollicite les populations pour leur compréhension pour les désagréments causés et les assure que des dispositions sont prises pour réduire au minimum leur impact.

 **N° Vert** 800 00 11 11  **77 470 29 46**  [www.sen'eau.com](#)  [@Sen'eau](#)

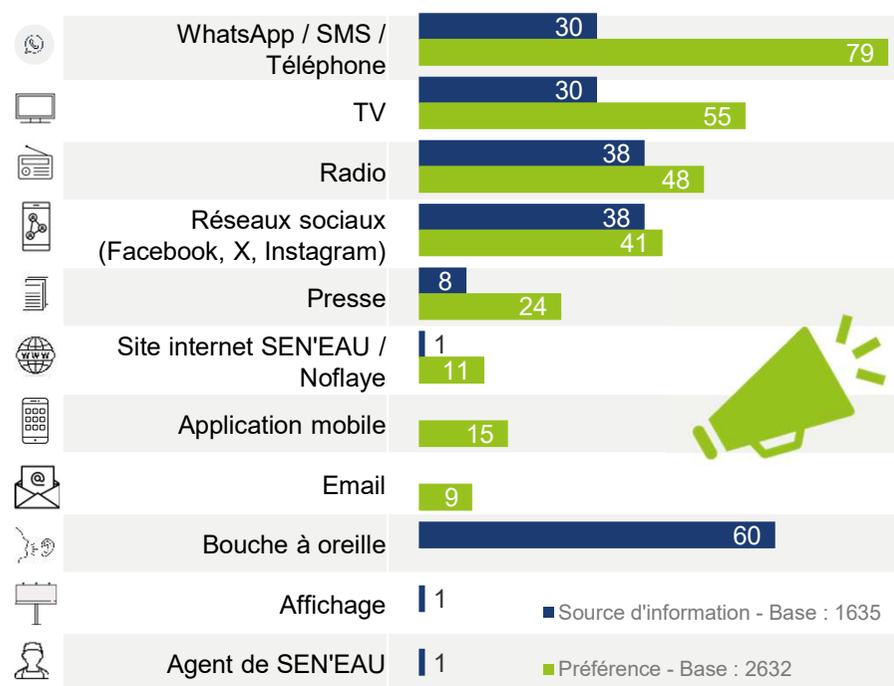
Bien qu'une grande part des répondants déclarent être informés des perturbations d'eau dans leur localité, les moyens d'information utilisés ne répondent pas pleinement aux préférences des usagers. WhatsApp/SMS et le téléphone dominent largement les attentes, alors qu'ils sont sous-utilisés actuellement. Par ailleurs, la TV et la radio, sources fréquemment utilisées aujourd'hui, sont moins plébiscitées pour l'avenir. On note également une préférence mitigée pour les communications digitales via les réseaux sociaux.

Informations des perturbations d'eau dans la localité



Base de répondants : 2632

Source d'informations VS Préférences en cas de perturbations d'eau



Certaines régions, comme Diourbel, Tambacounda et Kaolack, affichent de faibles niveaux d'information sur les perturbations d'eau, contrastant fortement avec Dakar, Louga et Rufisque où les populations semblent mieux informées. Cette situation traduit un besoin urgent d'améliorer la couverture informationnelle à l'échelle nationale, et particulièrement dans les zones les moins bien desservies.

Informations des perturbations d'eau dans la localité par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacou nda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	62	76	70	19	37	72	59	69	39	35	66	65	41
Non	37	24	30	81	52	28	41	31	61	63	34	35	59
Ne sait pas	1	*	*	-	11	-	-	*	1	2	-	-	-



Le bouche-à-oreille reste la principale source d'information dans la majorité des régions, avec une surreprésentation notable à Tambacounda et Mbour. Cependant, la radio se distingue comme un autre canal clé, notamment à Kaolack et à Louga, traduisant une importance pour les canaux traditionnels dans certaines localités. Les réseaux sociaux et la Télévision ont une meilleure audience dans les zones de Dakar et Rufisque.

Source d'informations en cas de perturbation d'eau par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacounda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	1635	408	353	15	62	90	113	281	74	17	83	93	46
Bouche à oreille	60	66	58	53	40	68	71	57	62	82	46	65	37
Radio	38	32	40	27	77	53	21	35	36	41	35	44	48
Réseaux sociaux (Facebook, X, Instagram)	38	49	48	7	13	13	21	47	14	29	42	11	13
TV	30	39	31	-	15	14	17	46	22	6	17	10	15
WhatsApp / SMS / Téléphone	30	51	16	20	2	18	27	30	24	18	49	22	26
Presse	8	11	8	-	15	-	6	15	1	-	1	1	-
Site internet SEN'EAU / Noflaye	1	2	*	7	-	-	-	1	3	-	-	-	-
Affichage	1	2	1	-	5	-	1	1	-	-	-	-	-
Agent de SEN'EAU	1	1	1	-	2	-	-	1	8	12	-	1	2

Globalement, les SMS/WhatsApp émergent comme le moyen d'information le plus plébiscité, affichant une préférence assez importante dans plusieurs zones comme ceux de Dakar I, Mbour et Thiès. À côté, les médias classiques comme la télévision et la radio conservent un rôle significatif dans ces mêmes zones, illustrant une dynamique mixte entre tradition et modernité dans les préférences de communications en cas de perturbations.

Source d'informations préféré en cas de perturbation d'eau par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacounda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
SMS / WhatsApp	79	90	78	76	57	72	88	78	65	86	82	82	72
TV	55	52	51	43	45	56	84	63	49	12	60	76	21
Radio	48	33	49	46	61	56	60	48	47	39	58	78	33
Réseaux sociaux (Facebook, X, Instagram)	41	52	42	9	21	34	45	46	14	47	62	65	11
Presse	24	19	34	9	13	17	29	38	4	8	22	46	2
Application mobile	15	11	30	5	10	8	14	18	2	-	14	19	2
Site internet SEN'EAU / Noflaye	11	10	17	3	4	4	17	14	5	-	11	13	3
Email	9	6	18	-	2	5	14	13	-	-	8	11	2

Seulement une minorité de répondants déclare recevoir des SMS de SEN'EAU en dehors de ceux relatifs aux perturbations d'eau. Par ailleurs, près de la moitié des non-récepteurs manifeste un intérêt pour ce type message, afin de recevoir des informations d'ordre générale de la compagnie.

Reception de SMS SENEAU hors mis les pertubations
(en %)

31%



Environ **1 sur 3** répondants disent recevoir des **SMS** de la part de SENEAU

Base de répondants : 2632

Interêt de recevoir un SMS de SENEAU
(en %)

44%



Environ **2 sur 5** répondants ne recevant pas des SMS de SENEAU disent être **intéressés**

Base de répondants : 1818

La réception des SMS de SEN'EAU hors perturbations reste faible pour l'ensemble des régions, avec des points critiques dans certaines zones comme Diourbel, Dakar I, Thiès I et Kaolack. Les localités comme Mbour, Saint Louis et Ziguinchor affichent les taux de réception les plus élevés. Cette hétérogénéité souligne un besoin d'harmonisation dans la diffusion des informations.

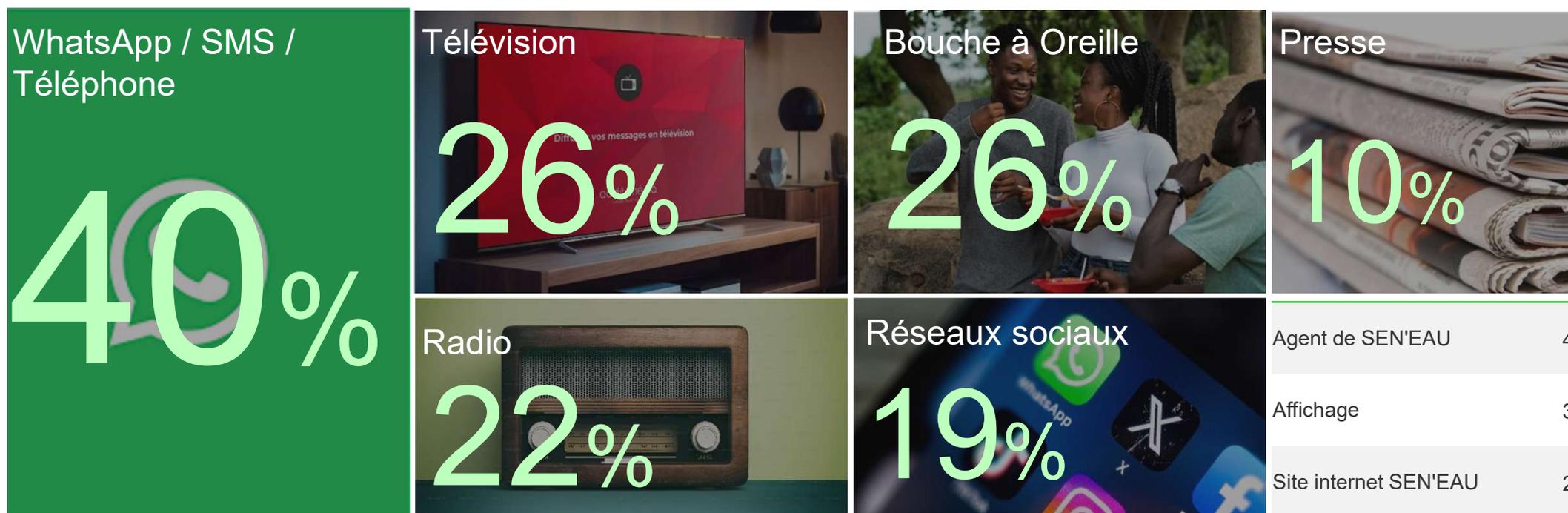
Réception de SMS SENEAU hors mis les perturbations par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacou nda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	31	24	28	10	25	34	54	31	45	24	22	28	54
Non	69	76	72	90	75	66	46	69	55	76	78	72	46



WhatsApp, les SMS et appels téléphoniques dominent largement les moyens de réception des informations d'ordre général de la SEN'EAU, suivis du bouche-à-oreille qui témoigne d'une dépendance encore forte aux échanges interpersonnels. Toutefois, les médias traditionnels comme la télévision et la radio conservent encore leur pertinence. La presse, les agents SEN'EAU, les affichages et le site internet demeurent marginaux.

Moyen de réception des informations SENEAU hormis les perturbations



Base de répondants : 814

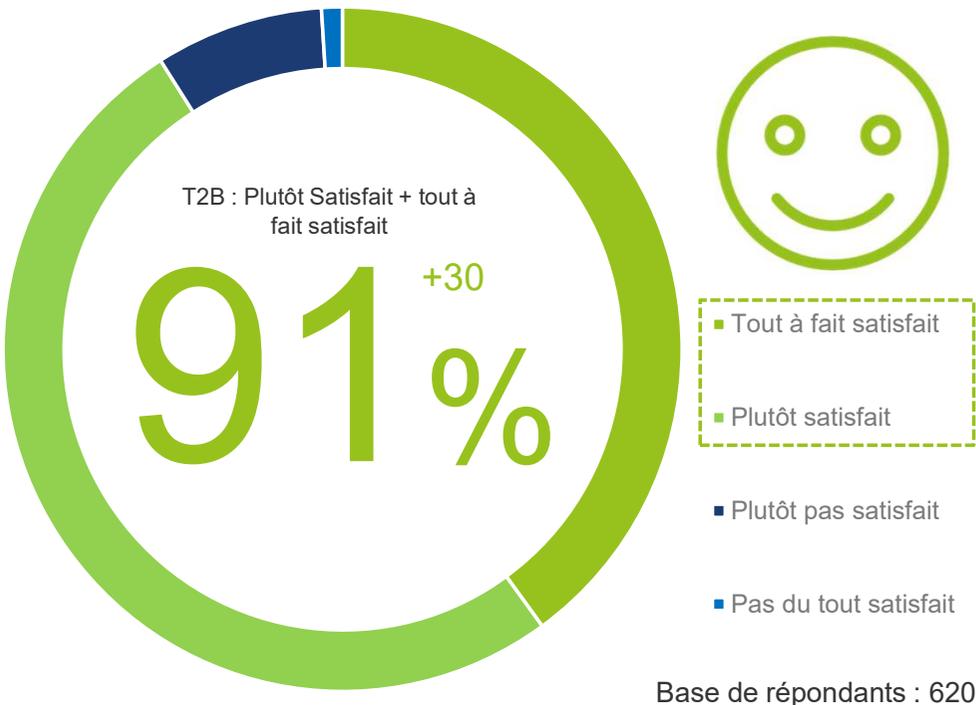
La majorité des répondants de toutes les régions reçoivent les informations générales de SEN'EAU via WhatsApp et le téléphone, témoignant de leur efficacité comme principaux canaux de communication. Toutefois, la télévision et la radio demeurent des relais importants dans certaines régions comme Mbour, Kaolack et Rufisque.

Moyen de réception des informations SEN'EAU hormis les perturbations par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacou nda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	814	128	139	8	42	42	103	126	87	12	27	40	60
WhatsApp / SMS / Téléphone	40	37	33	50	43	55	22	33	48	67	70	48	63
TV	26	27	24	13	36	2	47	39	7	-	15	28	17
Bouche à oreille	26	23	15	13	14	24	56	17	31	25	33	23	23
Radio	22	11	24	13	36	7	34	27	10	25	15	33	18
Réseaux sociaux (Facebook, X, Instagram)	19	29	31	13	12	-	6	28	2	42	26	25	10
Presse	10	7	19	-	14	-	4	25	-	-	-	18	2
Agent de SEN'EAU	4	2	4	-	-	-	2	3	17	-	-	8	2
Affichage	3	7	2	-	10	-	5	-	-	-	-	-	7
Site internet SEN'EAU	2	-	8	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-

La qualité des informations communiquées par SEN'EAU est largement appréciée par les répondants, comme en témoigne un haut niveau de satisfaction globale. Les supports visuels, audios, et les communiqués ciblés renforcent l'efficacité des communications, répondant aux attentes des usagers...

Satisfaction de la qualité des informations



... à travers toutes les régions, plus particulièrement à Diourbel. Même si ceux de la Zone de Dakar II semble être un peu en retrait.

Satisfaction de la qualité des informations par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacounda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	620	82	93	6	41	27	86	92	72	10	22	30	59
TOP 2 BOX	91	95	83	100	95	89	92	88	93	90	91	93	95
<i>Tout à fait satisfait</i>	<i>40</i>	<i>43</i>	<i>42</i>	<i>83</i>	<i>41</i>	<i>19</i>	<i>20</i>	<i>53</i>	<i>25</i>	<i>50</i>	<i>23</i>	<i>37</i>	<i>68</i>
<i>Plutôt satisfait</i>	<i>51</i>	<i>52</i>	<i>41</i>	<i>17</i>	<i>54</i>	<i>70</i>	<i>72</i>	<i>35</i>	<i>68</i>	<i>40</i>	<i>68</i>	<i>57</i>	<i>27</i>
<i>Plutôt pas satisfait</i>	<i>8</i>	<i>2</i>	<i>16</i>	<i>-</i>	<i>2</i>	<i>11</i>	<i>7</i>	<i>11</i>	<i>7</i>	<i>10</i>	<i>9</i>	<i>7</i>	<i>2</i>
<i>Pas du tout satisfait</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>2</i>	<i>-</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>3</i>

L'intérêt pour la réception des SMS d'informations d'ordre général de la SENEAU est réel dans plusieurs régions, notamment à Diourbel, Ziguinchor, Tambacounda et Saint Louis. Les abonnés des Zones Kaolack, Rufisque et Thiès II quant à eux sont moins intéressés par ce service.

Intérêt de recevoir un SMS de SEN'EAU par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacou nda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	1818	407	365	71	126	83	89	282	105	37	98	104	51
Oui, je suis intéressé	44	42	42	79	36	54	43	35	53	62	43	39	61
Non, je ne suis pas intéressé	56	58	58	21	64	46	57	65	47	38	57	61	39



Seulement une minorité des répondants a tenté de joindre le centre de relation client au cours des deux dernières années. Cette tendance peut indiquer un manque de besoin perçu ou une méconnaissance des avantages qu'offre ce service. Cela suggère une opportunité d'accroître la notoriété ou l'accessibilité des services proposés, notamment via des canaux alternatifs tels que la ligne WhatsApp, qui reste très peu utilisée

11⁺² %



Base : 287



800 00 11 : 100%



WhatsApp : 1%

Seulement **1 personne sur 10** des répondants a tenté de joindre le **Centre de relation client** durant ces deux dernières années

Base de répondants : 2632

NAME AWA GUEYE

TÉLÉCONSEILLÈRE

Je suis un JAMBAR

La majorité des régions présente un faible taux d'interaction avec le centre de relation client, comme en témoigne l'usage à l'échelle nationale. Toutefois, la région de Kaolack affiche une utilisation significativement supérieure, tandis que Louga et Mbour se démarquent par un taux particulièrement bas.

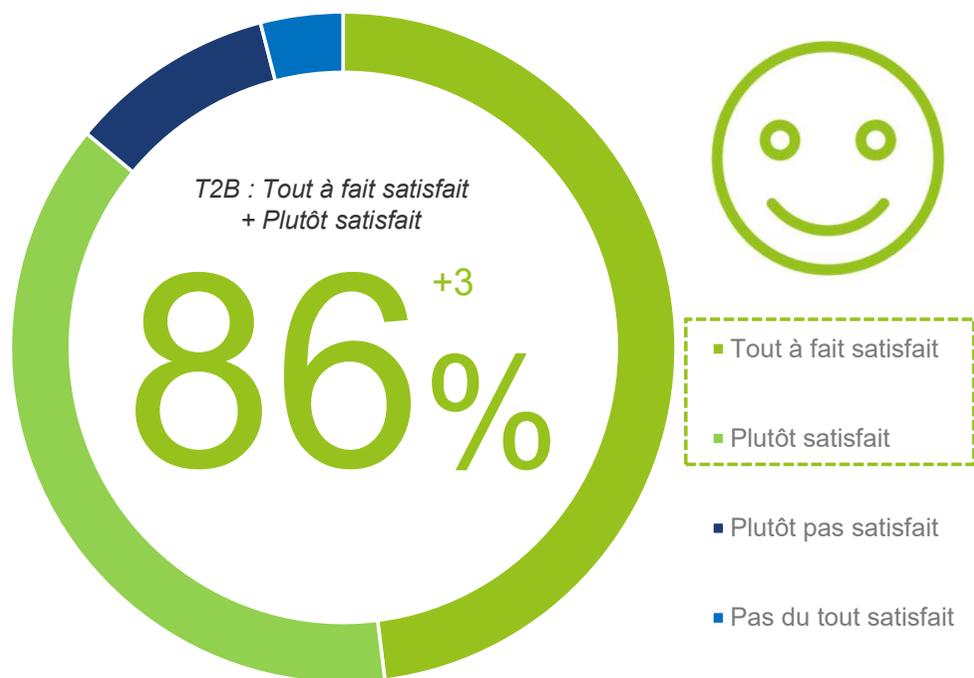
Contact du Centre de Relation Client par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacounda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	2632	535	504	79	168	125	192	408	192	49	125	144	111
Oui	11	11	14	13	16	3	5	13	9	8	10	6	14
Non	89	89	86	87	84	97	95	88	91	92	90	94	86



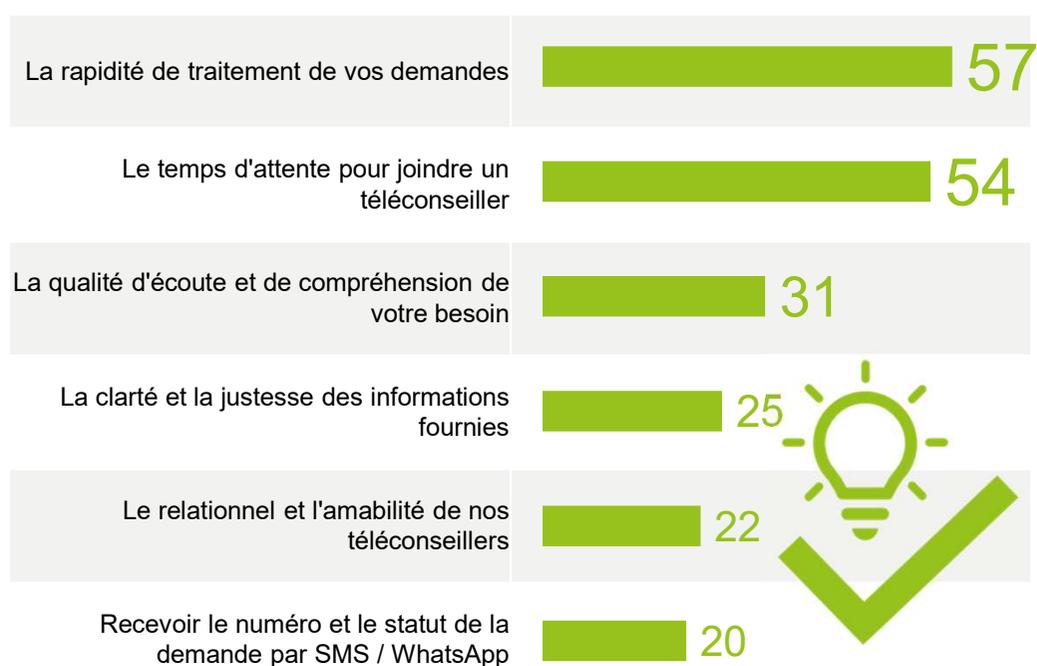
Les appelants expriment un niveau de satisfaction bon envers le service, ce qui reflète une expérience positive. Néanmoins, des besoins d'amélioration sont identifiés, principalement autour de la rapidité de traitement de la demande et des délais d'attente, ainsi que des initiatives pour renforcer l'écoute et la communication des informations clés.

Satisfaction du CRC : Centre de relation client



Base de répondants : 287

Amélioration du fonctionnement des agences



Base de répondants : 287

L'accueil téléphonique est globalement apprécié dans toutes les régions. Cependant, certaines régions révèlent des faiblesses dans la qualité perçue de l'accueil des téléconseillers, mettant en évidence des priorités régionales pour SEN'EAU dans l'optimisation de son service client.

Satisfaction de la qualité des informations par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacounda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	287	60	69	10*	27*	4*	9*	51	18*	4*	12*	8*	15*
TOP 2 BOX	86	78	90	70	93	100	89	88	94	50	83	88	80
<i>Tout à fait satisfait</i>	<i>48</i>	<i>50</i>	<i>57</i>	<i>30</i>	<i>37</i>	<i>75</i>	<i>33</i>	<i>53</i>	<i>22</i>	<i>25</i>	<i>58</i>	<i>25</i>	<i>60</i>
<i>Plutôt satisfait</i>	<i>38</i>	<i>28</i>	<i>33</i>	<i>40</i>	<i>56</i>	<i>25</i>	<i>56</i>	<i>35</i>	<i>72</i>	<i>25</i>	<i>25</i>	<i>63</i>	<i>20</i>
<i>Plutôt pas satisfait</i>	<i>10</i>	<i>15</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>-</i>	<i>11</i>	<i>6</i>	<i>-</i>	<i>50</i>	<i>17</i>	<i>13</i>	<i>20</i>
<i>Pas du tout satisfait</i>	<i>4</i>	<i>7</i>	<i>1</i>	<i>20</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>6</i>	<i>6</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

*Base faible : Chiffre ne pouvant être commenté, parce que statistiquement faible

La rapidité de traitement des demandes et le temps d'attente pour joindre un téléconseiller ressortent comme les priorités globales dans toutes les régions pour améliorer le fonctionnement du centre d'appel. Cependant, des besoins spécifiques tels que la clarté et la justesse des informations ou la qualité d'écoute révèlent des attentes variées selon les régions

Amélioration du fonctionnement des agences par Direction régionale

	TOTAL	Dakar I	Dakar II	Diourbel	Kaolack	Louga	Mbour	Rufisque	Saint louis	Tambacou nda	Thiès I	Thiès II	Ziguinchor
Base	287	60	69	10*	27*	4*	9*	51	18*	4*	12*	8*	15*
La rapidité de traitement de vos demandes	57	57	58	70 ✓	48	25	44	59	56	100 ✓	42	63 ✓	67 ✓
Le temps d'attente pour joindre un téléconseiller	54	68 ✓	54	30	44	50	33	51	44	75 ✓	33	88 ✓	53
La qualité d'écoute et de compréhension de votre besoin	31	43	22	20	44 ✓	-	-	27	33	25	17	50 ✓	47 ✓
La clarté et la justesse des informations fournies	25	45 ✓	13	10	22	25	-	27	17	25	8	13	47 ✓
Le relationnel et l'amabilité de nos téléconseillers	22	33 ✓	7	10	44 ✓	-	11	24	39 ✓	-	-	13	33 ✓
Recevoir le numéro et le statut de la demande par SMS / WhatsApp	20	18	23	-	22	-	11	14	39 ✓	25 ✓	8	-	47 ✓

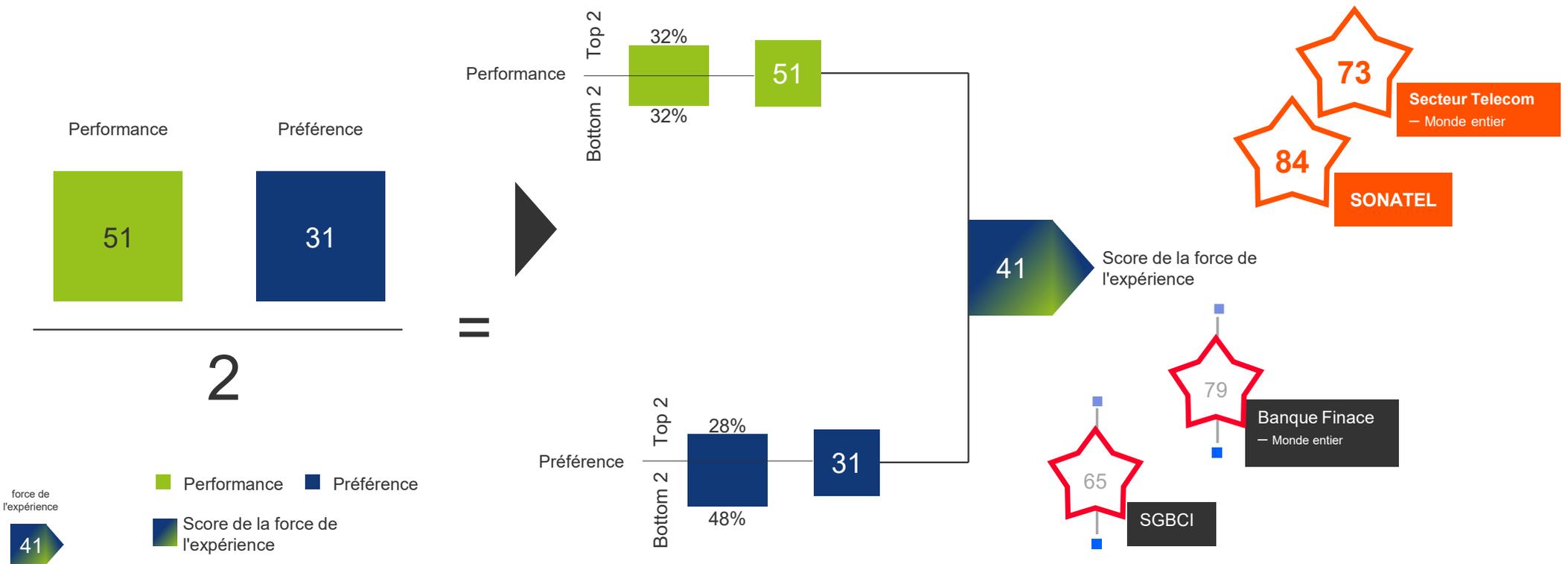
**Base faible : Chiffre ne pouvant être commenté, parce que statistiquement faible*

KANTAR

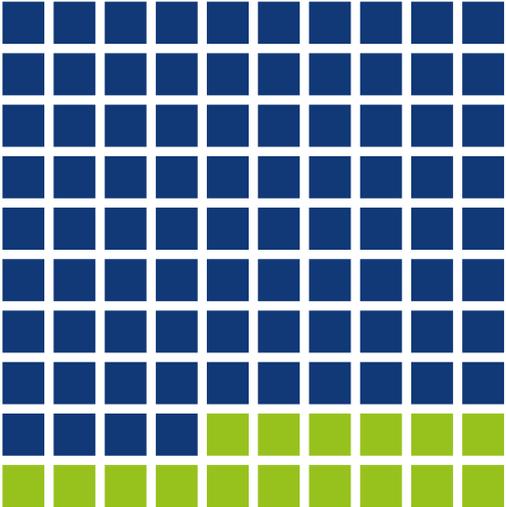
ANALYSES TRIM – INDEX & MATRICE

Comprendre la force de votre relation client

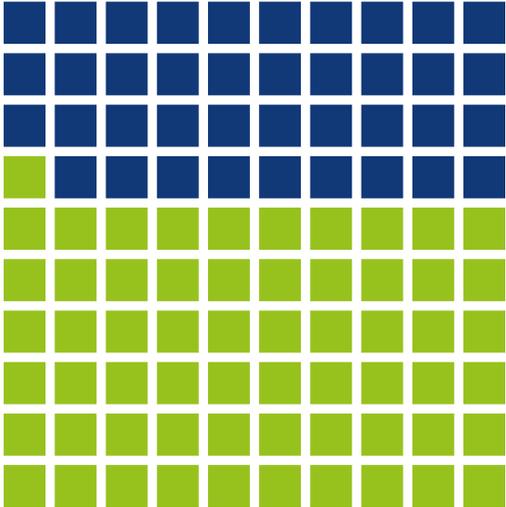
Avec un index global de 41, la relation client affiche une performance perfectible mais la préférence client révèle des opportunités pour intensifier la fidélité. Ce déséquilibre indique que malgré une expérience client perçue comme correcte, des leviers restent à activer pour renforcer la préférence et construire une relation client plus forte.



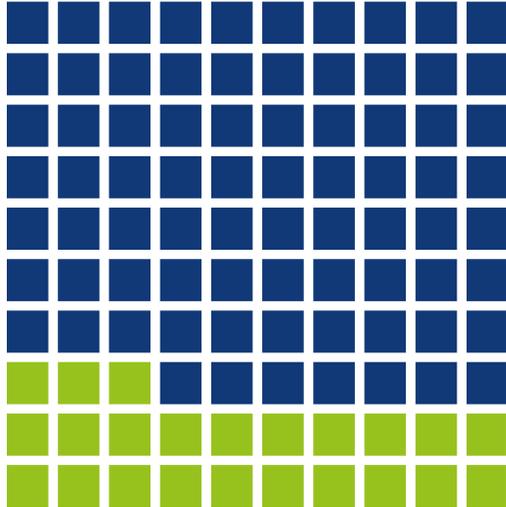
Solidité de votre relation avec vos clients



16%
Relation faible



61%
Relation modérée



23%
Relation forte

KPI



Fixer des priorités et des actions ciblées afin d'offrir une expérience client optimale

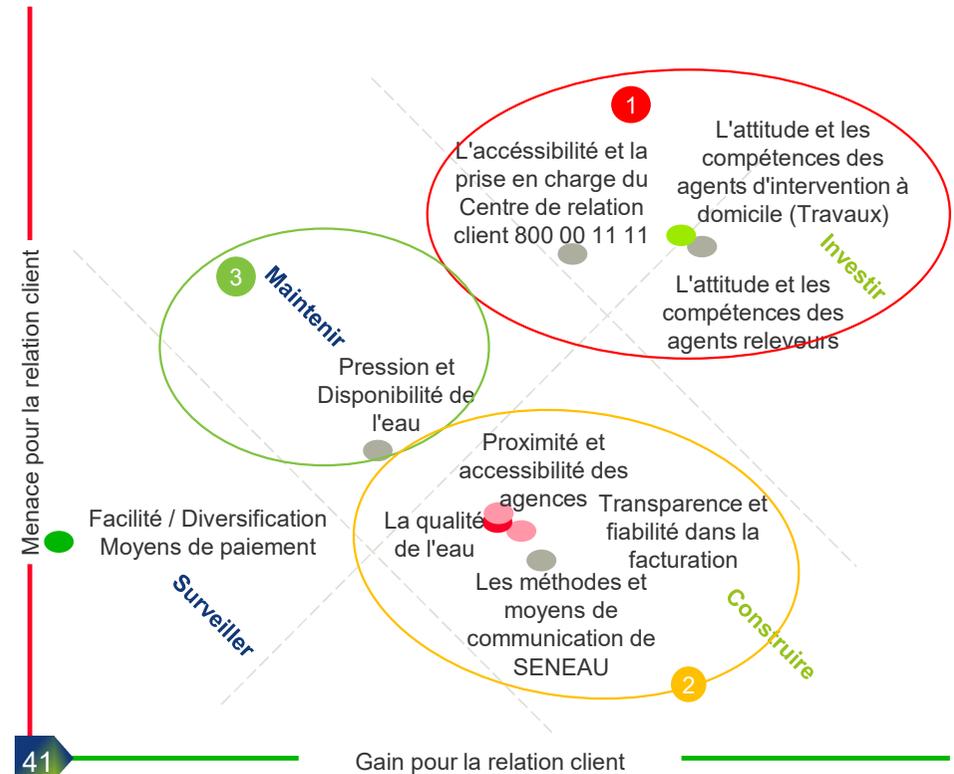
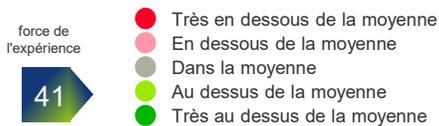
Les priorités identifiées pour optimiser l'expérience client se répartissent en trois niveaux d'actions :

La priorité 1, nécessitant un investissement immédiat, englobe des éléments cruciaux tels que **l'attitude et les compétences des agents d'intervention à domicile (A09)** et celles des **agents releveurs (A06)**, essentiels pour améliorer la relation client et éviter les menaces identifiées.

La priorité 2 constitue un bonus, visant à renforcer des aspects importants mais moins urgents comme **la qualité de l'eau (A02)**, **la transparence dans la facturation (A01)**, et **la proximité des agences (A05)**. Ces dimensions, bien que non critiques, ont un impact significatif sur la satisfaction client à long terme.

Enfin, **la priorité 3**, regroupant les dimensions basiques comme **la diversification des moyens de paiement (A04)**, souligne des performances solides à maintenir. Ces efforts permettront d'assurer un niveau constant de satisfaction et de continuer à construire une expérience client positive.

- A01 Transparence et fiabilité dans la facturation 2
- A02 La qualité de l'eau 2
- A03 La pression et la disponibilité de l'eau 3
- A04 Facilité et diversification des moyens de paiement
- A05 Proximité et accessibilité des agences 2
- A06 L'attitude et les compétences des agents releveurs 1
- A07 L'accessibilité et la prise en charge du Centre de relation client 800 00 11 11 1
- A08 Les méthodes et moyens de communication de SENEAU 2
- A09 L'attitude et les compétences des agents d'intervention à domicile (Travaux) 1



- 1 Priorité 1 : à investir
- 2 Priorité 2 : bonus
- 3 Priorité 3 : basique

Résumé de vos forces et faiblesse

TOP PRIORITÉ – Investir davantage

- A09 L'attitude et les compétences des agents d'intervention à domicile (Travaux)
- A06 L'attitude et les compétences des agents releveurs
- A07 L'accèsibilité et la prise en charge du Centre de relation client 800 00 11 11

PRIORITE MOYENNE – Maintenir

- A03 La pression et la disponibilité de l'eau

IHS Towers // ExperiencStrength Impact summary

PRIORITE MOYENNE – Construire

- A02 La qualité de l'eau
- A01 Transparence et fiabilité dans la facturation
- A05 Proximité et accèsibilité des agences
- A08 Les méthodes et moyens de communication de SENEAU

force de
l'expérience

41

- Très en dessous de la moyenne
- En dessous de la moyenne
- Dans la moyenne
- Au dessus de la moyenne
- Très au dessus de la moyenne



E

Synthèses et recommandations

La satisfaction globale envers la SENEAU reste positive, malgré des disparités régionales concernant la perception de la qualité de l'eau, la facturation et les interactions humaines...

1. Une satisfaction globale positive mais des perceptions inégales selon les régions.

La majorité des usagers exprime une satisfaction globale vis-à-vis des services de la SENEAU, avec une perception positive de son image et des améliorations reconnues depuis la transition avec l'ancien gestionnaire. Les régions de Diourbel, Kaolack et Ziguinchor se distinguent par des taux élevés de satisfaction, tandis que Rufisque et Saint-Louis affichent des perceptions plus défavorables. Bien que son image globale soit positive, l'identité de la SENEAU reste floue pour une partie des usagers, avec des hésitations sur son origine (locale ou étrangère). Les performances de la SENEAU sont particulièrement reconnues dans les régions de Tambacounda, Ziguinchor et Diourbel, mais des défis persistent dans des zones comme Dakar et Saint-Louis.

2. Qualité de l'eau et disponibilité en amélioration mais avec des disparités régionales.

Des progrès significatifs dans la qualité et la disponibilité de l'eau sont reconnus, notamment dans des régions comme Tambacounda, Louga et Ziguinchor. Cependant, des préoccupations majeures demeurent dans des localités comme Kaolack et Saint-Louis, où la pression de l'eau est insuffisante et les interruptions prolongées plus fréquentes. La perception de la qualité de l'eau varie selon les régions, avec des problèmes comme la couleur anormale, la présence de matières en suspension, et un goût ou une odeur désagréable affectant négativement l'expérience des usagers, particulièrement à Kaolack, Dakar et Thiès. Bien que la majorité des usagers consomme encore de l'eau du robinet, une baisse de cette pratique est observée dans certaines localités, soulignant la nécessité d'efforts supplémentaires pour renforcer la confiance dans l'eau distribuée.

3. Facturation et paiements : une transition vers le digital mais des attentes encore élevées.

La facturation est une source majeure d'insatisfaction, en raison de coûts jugés excessifs, de retards et d'irrégularités dans l'envoi. Les usagers plébiscitent les paiements via mobile money, notamment Orange Money et Wave, qui sont majoritaires à Dakar et dans plusieurs autres régions. Cependant, les paiements en agence restent une pratique clé dans des zones comme Tambacounda, Diourbel et Ziguinchor. Une forte demande pour des solutions digitales, telles que la réception des factures via WhatsApp ou e-mail, est notée, ainsi que des attentes pour des alertes sur les dates d'édition ou les échéances. Malgré une adoption croissante des solutions numériques, certains segments, notamment les plus âgés, équilibrent encore l'utilisation entre le digital et les agences.

4. Interactions humaines et communication : des services globalement appréciés mais à renforcer;

La facturation est une source majeure d'insatisfaction, en raison de coûts jugés excessifs, de retards et d'irrégularités dans l'envoi. Les usagers plébiscitent les paiements via mobile money, notamment Orange Money et Wave, qui sont majoritaires à Dakar et dans plusieurs autres régions. Cependant, les paiements en agence restent une pratique clé dans des zones comme Tambacounda, Diourbel et Ziguinchor. Une forte demande pour des solutions digitales, telles que la réception des factures via WhatsApp ou e-mail, est notée, ainsi que des attentes pour des alertes sur les dates d'édition ou les échéances. Malgré une adoption croissante des solutions numériques, certains segments, notamment les plus âgés, équilibrent encore l'utilisation entre le digital et les agences.

... mettant en lumière l'importance de renforcer la qualité de service, d'accélérer la digitalisation des processus, d'optimiser les relations humaines et de garantir une communication harmonisée pour mieux répondre aux attentes des usagers et renforcer leur confiance.

1. Amélioration de la qualité de l'eau et de sa disponibilité

- **Renforcer les investissements dans les infrastructures** : Accélérer les projets pour améliorer la pression de l'eau et réduire les interruptions prolongées, en priorisant les zones critiques comme Saint-Louis, Dakar II et Kaolack.
- **Intensifier les efforts de traitement de l'eau** : Mettre en place des solutions pour remédier aux problèmes de couleur anormale, de matières en suspension et de goût désagréable dans des régions comme Mbour, Tambacounda et Kaolack.
- **Communiquer sur les progrès réalisés** : Informer régulièrement les usagers des améliorations en cours pour instaurer davantage de confiance dans les régions où les perceptions restent mitigées.

4. Optimisation de l'expérience en agence

- **Réduire le temps d'attente** : Augmenter le nombre de guichets dans les agences les plus fréquentées (ex. Kaolack, Mbour) et revoir les flux d'accueil pour améliorer la rapidité.
- **Adapter les horaires d'ouverture** : Étudier les attentes régionales, notamment à Tambacounda, pour offrir des horaires plus flexibles.
- **Moderniser les agences** : Investir dans l'aménagement et la propreté des agences dans des zones comme Ziguinchor et Diourbel, tout en déployant des solutions digitales pour limiter les déplacements inutiles.

2. Optimisation de la facturation et des paiements

- **Digitaliser davantage les processus** : Proposer des factures dématérialisées via e-mail ou WhatsApp, et envoyer des notifications pour les dates d'édition et d'échéance. Ces actions répondront aux attentes exprimées dans des zones comme Tambacounda et Louga.
- **Simplifier la compréhension des factures** : Revoir le format des factures pour les rendre plus lisibles et transparentes, en particulier dans des régions comme Kaolack et Tambacounda où les critiques sont récurrentes.
- **Encourager l'adoption des solutions de paiement digital** : Promouvoir davantage l'utilisation de mobile money, tout en améliorant l'expérience en agence pour les usagers qui préfèrent ce mode.

5. Renforcement de la communication avec les usagers

- **Harmoniser la diffusion des informations** : Utiliser les canaux privilégiés comme WhatsApp, SMS et appels téléphoniques pour mieux informer les usagers, notamment sur les perturbations d'eau. Accorder une attention particulière aux régions où l'information est insuffisante (Diourbel, Tambacounda).
- **Promouvoir les services du centre de relation client** : Sensibiliser les usagers à l'utilité du centre via des campagnes d'information, en mettant en avant des services accessibles par WhatsApp.
- **Améliorer la satisfaction au centre d'appel** : Accélérer la vitesse de traitement des demandes et renforcer la qualité d'écoute pour répondre aux attentes identifiées.

3. Renforcement des interactions humaines

- **Améliorer le professionnalisme des releveurs et techniciens** : Organiser des formations axées sur la politesse, la précision des relevés, et la qualité des interventions. Mettre en place un suivi des performances pour garantir un service uniforme.
- **Renforcer la communication proactive** : Instaurer des notifications automatisées (SMS/WhatsApp) pour informer les usagers des dates de relève et signaler les anomalies. Ces actions seront particulièrement appréciées à Tambacounda et Dakar.
- **Accélérer les interventions techniques** : Améliorer les délais d'intervention pour répondre aux attentes dans des régions comme Saint-Louis et Louga.

6. Consolidation de l'image de marque

- **Clarifier l'identité de la SENEAU** : Communiquer de manière transparente sur les origines de l'entreprise et ses missions pour dissiper les confusions parmi les usagers.
- **Valoriser les réussites** : Mettre en avant les progrès réalisés (ex. réduction des interruptions, amélioration de la qualité de l'eau) à travers des campagnes régionales adaptées.
- **Renforcer l'engagement communautaire** : Développer des initiatives locales dans des régions moins engagées (Dakar II, Tambacounda) pour rapprocher davantage la marque des usagers.

KANTAR

Merci

Aïssatou Mar FALL
Maimouna DIALLO
Judtih MONDO
Abraham DJOLLO
Dame FALL

