

# RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION GENERALE DE LA CLIENTELE FINANCIERE ET POSTALE DANS LES DIX AGENCES POSTALES DE LOME

Cette enquête, réalisée en juin 2019, a pour objectif de mesurer la satisfaction générale de la clientèle financière et postale de la SPT dans les bureaux de poste de Lomé.

De façon spécifique, il était question de :

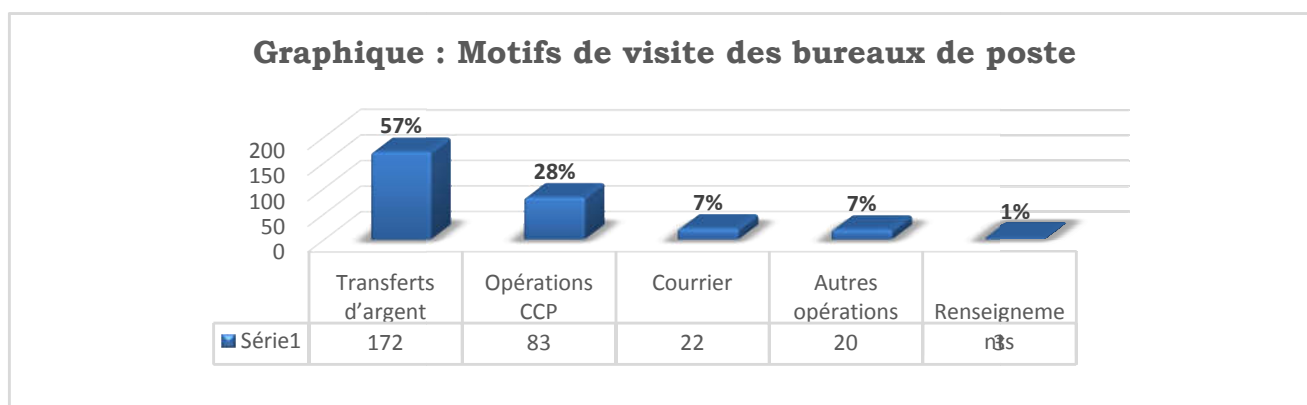
- ✓ mesurer la qualité de l'accueil et des prestations dans les bureaux de poste de Lomé ;
- ✓ recueillir les avis des clients sur les temps d'attente et de dénouement des opérations au guichet ;
- ✓ mesurer l'efficacité du système de communication mise en place ;
- ✓ identifier les défis en matière de qualité de service ;
- ✓ connaître les principales attentes des clients en matière d'amélioration de service.

## RESULTATS DE L'ETUDE

<b>Tableau N°1 : Type de clients enquêtés</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
Clients habituels	229	76%
Clients occasionnels	71	24%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

76% de clients qui visitent les bureaux de poste sont des clients habituels. Ceux qui effectuent de façon occasionnelle leurs opérations sur le réseau, représente une proportion de 24%.

### Motifs de visite des bureaux de poste



<b>Tableau N°6 : Appréciation sur l'amabilité et l'efficacité des agents de guichets</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
Satisfaisant	281	93%
Pas satisfaisant	19	7%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

L'amabilité et l'efficacité des agents de guichets est bien appréciée à 93%. La plupart des clients témoignent avoir constaté beaucoup d'amélioration sur ce volet de l'accueil dans les bureaux de poste : certainement fruits des formations dispensées sur l'accueil dans le cadre de la coopération allemande.

<b>Tableau N°7 : Appréciation sur la prise en charge des besoins</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
Bonne	273	91%
Mauvaise	27	9%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

<b>Tableau N°8 : Appréciation sur l'attente longue avant réception au guichet</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
Oui	125	42%
Non	175	58%

<b>Tableau N°9 : Temps de dénouement des opérations</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
Moins de 5 min	220	73%
Entre 6 et 10 min	50	17%
Entre 11 et 20 min	26	9%
Non	4	1%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

D'après les résultats, les besoins des clients visiteurs des bureaux de poste sont globalement pris en charge (91% déclarent être satisfaits).

La proportion de 9% qui ont jugé mauvaise la prise en charge de leurs besoins, évoquent des problèmes d'affluence (37%), de connexion (33%), de manque de sourire de leurs interlocuteurs (26%) et de lenteur des agents (4%). Un problème assez délicat est à noter par rapport au temps de dénouement des opérations ; il s'agit de la petite monnaie.

Par rapport au temps d'attente, 42% des clients interviewés estiment avoir beaucoup attendu, avant d'être reçus aux guichets pour être servis.

Toutefois, aux guichets, les opérations sont dénouées à 73% en moins de 5 minutes, 17% entre 6 et 10 minutes et 10% en plus de 10 minutes.

<b>Tableau N°10: Réception d'infos supplémentaires lors des opérations</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
Oui	67	22%
Non, mais aurait souhaité en avoir	233	78%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

<b>Tableau N°11 : Formes souhaitées pour communication sur des infos supplémentaires</b>	<b>Effectif</b>	<b>Pourcentage</b>
Verbale au guichet	135	45%
Dépliants	99	33%
Pubs sur médias	66	22%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Seulement 22% des clients déclarent avoir reçu de la part de leurs interlocuteurs des informations supplémentaires au-delà des besoins qu'ils ont directement exprimé. Une proportion de 88% aurait souhaité en avoir, mais malheureusement cela ne fut pas le cas. Concernant la forme sous laquelle ils souhaitaient que leur soient données des informations supplémentaires, nous avons :

- ✓ 45% pour voie « verbale aux guichets »
- ✓ 33% pour voie de « dépliants/prospectus », et
- ✓ 22% via « pubs sur les médias.

**Tableau N°14 : Attentes exprimées par les clients<sup>1</sup>**

<b>Attentes exprimées</b>	<b>Nombre de fois exprimé</b>	<b>%</b>
✓ <b>Augmentation de l'effectif d'agents guichetiers</b>	63	<b>29%</b>
✓ <b>Amélioration de la connexion</b>	50	<b>23%</b>
✓ <b>Mise en place d'un box d'accueil et de renseignements</b>	32	<b>15%</b>
✓ <b>Renforcement de la sécurité par une formation des agents de sécurité sur leurs rôles</b>	28	<b>13%</b>
✓ <b>Communication sur les produits de la SPT et leurs tarifs</b>	25	<b>11%</b>
✓ <b>Disposition de box pour le paiement de gros montants</b>	23	<b>10%</b>
✓ <b>Dotation en liquidités suffisantes et petite monnaie pour toutes opérations</b>	23	<b>10%</b>
✓ <b>Mise en place de parking pour sécurisation des engins</b>	20	<b>9%</b>
✓ <b>Amélioration de la gestion de la file d'attente</b>	15	<b>7%</b>
✓ <b>Distribution de gadgets aux « vrais » clients habituels en fin d'année</b>	12	<b>5%</b>

<sup>1</sup> Sur l'échantillon total de 300 interviewés, l'effectif de ceux qui ont exprimé des attentes est de 218.