



RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE DE LA SPT

Juillet 2013

Direction Commerciale et de la Planification (DCP)



SOMMAIRE

I- CADRE GENERAL DE L'ETUDE	2
1.1. Contexte	2
1.2. Objectifs de l'étude	2
1.3. Méthodologie.....	3
1.3.1. La cible de l'enquête et l'échantillonnage.....	3
1.3.2. Méthode et outil de collecte.....	4
1.3.3. Organisation de la collecte	4
1.3.4. Difficultés majeures rencontrées	4
II- RESULTATS DE L'ENQUETE	5
2.1. Profil des clients enquêtés	5
2.1.1. Sexe et âge	5
2.1.2. Situation professionnelle et Type de client par rapport à la SPT	5
2.2. Accueil dans le bureau de poste	6
2.2.1. Appréciations générales sur l'accueil dans les bureaux de poste	6
2.3.1. Type d'opération sollicitée	8
2.3.2. Prise en charge des clients dans les bureaux.....	9
2.3.3. Impressions des clients sur les prestations demandées	10
2.4. Communication & Information dans les bureaux de poste	12
2.4.1. Ecoute/Attention des guichetiers	12
2.4.2. Informations supplémentaires aux guichets et voies de transmission	12
2.5. La qualité de nos services	13
2.5.1. Dépôt de réclamation, voies utilisées pour le dépôt et suites données aux réclamations	13
2.5.2. Raisons du choix de la SPT	15
2.6. Les propositions d'amélioration des services.....	15
III- SYNTHESE GENERALE ET RECOMMANDATIONS.....	17
3.1. Conclusion générale de l'enquête	17
3.2. Propositions d'actions urgentes à entreprendre	18



I- CADRE GENERAL DE L'ETUDE

1.1. Contexte

Il est impératif aux sociétés d'être à l'écoute de leurs clients et de mesurer leur satisfaction. Ainsi, elles peuvent enrichir leur démarche de fidélisation et améliorer l'efficacité de leurs services ou produits.

A la Société des Postes du Togo (SPT), plusieurs produits et services sont offerts. Il s'agit notamment des produits et services relatifs au courrier (timbres, affranchissement, etc.), des services financiers (opérations sur comptes, transferts d'argent), et plusieurs autres services connexes (paiement de facture CEET, tickets de voyage etc.).

Afin de mieux connaître le degré de satisfaction et les attentes des clients, pour mieux répondre à leurs besoins, une enquête de satisfaction s'avère indispensable.

1.2. Objectifs de l'étude

Cette étude vise à mesurer la satisfaction générale de la clientèle de la SPT par rapport à tous les produits et services offerts.

De façon spécifique, il s'agit de :

- ✓ Appréhender les opinions de la clientèle de la SPT sur les prestations et leur qualité ;
- ✓ Mesurer la qualité de l'accueil dans nos différents bureaux de Lomé ;
- ✓ Identifier le temps moyen d'attente aux guichets;
- ✓ Cerner les causes de la lenteur de la prise en charge des clients ;
- ✓ Recueillir les impressions des clients sur l'accueil et l'efficacité du système de communication mise en place ;
- ✓ Identifier les voies par lesquelles les clients souhaitent recevoir des informations supplémentaires ;
- ✓ Connaître les raisons majeures du choix de La Poste ;
- ✓ Identifier les défis en matière de qualité de service ;
- ✓ Connaître les principales attentes des clients, en matière d'amélioration de service.



1.3. Méthodologie

1.3.1. La cible de l'enquête et l'échantillonnage

La population cible de cette enquête est constituée des clients qui ont fréquenté les bureaux de poste de Lomé, pour leurs diverses opérations; et ce, durant la période de la collecte.

La taille de l'échantillon de clients interviewés pour le compte de cette étude est de mille (1000) personnes, réparties en parts égales de quarante (40) individus par bureau de poste concerné.

Tableau N°1 : Répartition des clients interviewés par bureau de poste

Bureaux de poste	Nombre de clients interviewés
Lomé Adidogomé	40
Lomé Centre	40
Lomé Agoè-Assiyéyé	40
Lomé Bè	40
Lomé Tokoin	40
Lomé DjifaKpota	40
Lomé Baguida	40
Lomé Atchanvé	40
Lomé Philatélie	40
Lomé Aviation	40
Lomé CPT	40
Lomé Cité	40
Lomé Agoè-zongo	40
Lomé Atikoumé	40
Lomé Port	40
Lomé Akodessewa	40
Lomé Wuiti	40
Lomé Gbonvié	40
Lomé Avédji	40
Lomé Nyékonakpoè	40
Lomé Apédokoè	40
Lomé Doumasséssé	40
Lomé Kégué	40
Lomé Hédjranawé	40
Lomé Agbalépédo	40
Total	1.000

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.



1.3.2. Méthode et outil de collecte

Pour réaliser cette enquête quantitative, un « *questionnaire* » de deux (02) pages (*cf. Annexe n°1*), a été administré à des clients qui ont visité nos bureaux de Lomé pour la durée de cette phase de collecte. Ces clients ont été pris de façon aléatoire, principalement après qu'ils aient effectué leurs diverses opérations aux guichets. Les agents de collecte (les stagiaires) ont tous été formés et outillés pour effectuer efficacement cette phase de collecte de données dans l'ensemble des bureaux.

1.3.3. Organisation de la collecte

L'enquête s'est effectivement déroulée les 22, 23, 24 et 26 juillet 2013 (soit 4 jours de collecte). Vingt-cinq stagiaires ont été déployés pour l'opération, après une séance de formation tenue le vendredi 19 juillet 2013 à la salle de conférence de la SPT. Les fiches de collecte ont été mises sous plis et ventilées dans tous les différents bureaux de poste, par l'intermédiaire du CNTP. Un suivi a été effectué pour s'assurer de la bonne réception de ces fiches, par tous les receveurs des bureaux concernés par l'étude.

Concernant l'organisation et le déroulement de la collecte :

- ✓ un contact permanent a été établi par appel avec tous les receveurs, et a permis de faire le compte du nombre total de fiches administrées par journée de collecte et par stagiaire.
- ✓ la plupart des fiches remplies nous ont été renvoyées, par, les coursiers.

Au fur et à mesure que ces fiches étaient réceptionnées, se poursuivait « la vérification de fiches » (qui a duré quatre jours), avant de passer à l'étape « saisie des questionnaires » (qui s'est étalée sur cinq jours).

1.3.4. Difficultés majeures rencontrées

Deux principales difficultés ont été rencontrées au cours de l'organisation de la phase de collecte de données.

Il s'agit de :

- ✓ la non-disponibilité du véhicule pour le suivi de la collecte tel que prévu : seulement une seule sortie a été effectuée, au lieu de deux.
- ✓ La volonté assez nonchalante de certains stagiaires, à effectuer cette collecte : beaucoup de stagiaires avaient plutôt pour objectif, la rédaction de leur mémoire.

Cependant, ces deux difficultés ne sauraient remettre en cause les différents résultats obtenus.

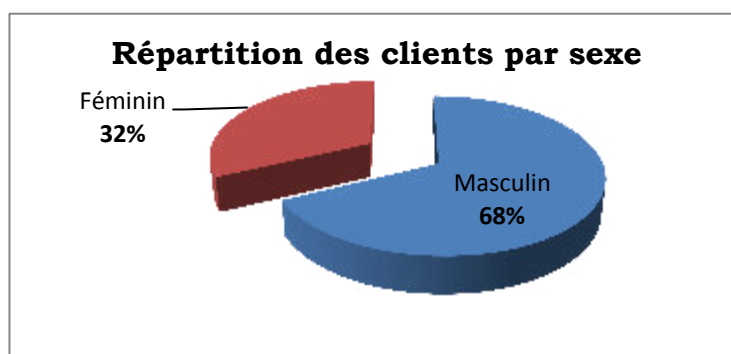


II- RESULTATS DE L'ENQUETE

2.1. Profil des clients enquêtés

2.1.1. Sexe et âge

Graphique N°1 : Répartition des clients par sexe



Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Au total, 322 femmes et 678 hommes ont été interviewés.

Tableau N°2 : Age des répondants

Tranches d'âge	Effectif	Pourcentage
Moins de 25 ans	241	24%
De 25 ans à 49 ans	665	67%
Plus de 50 ans	94	9%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

La majorité des clients (67%) a un âge compris entre 25 et 49 ans.

2.1.2. Situation professionnelle et Type de client par rapport à la SPT

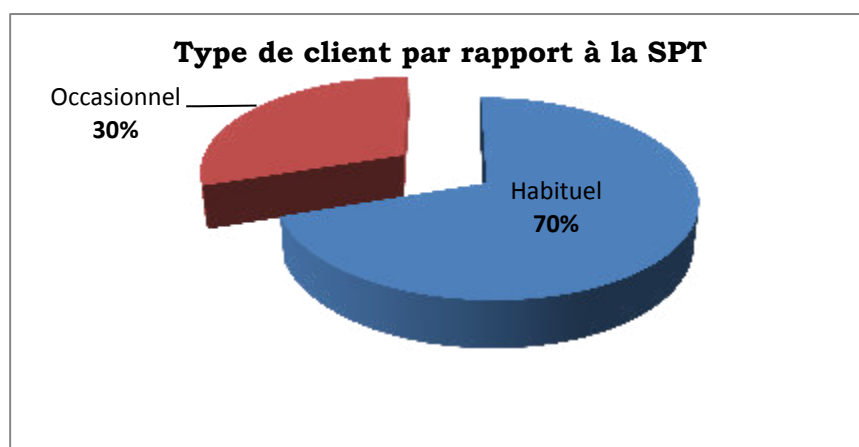
Tableau N°3 : Situation professionnelle des répondants

Situation professionnelle	Effectif	Pourcentage
Etudiant(e)/Elève/Apprenti(e)	284	28%
Salarié(e)	355	36%
Entrepreneur (euse)	361	36%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.



Graphique N°2 : Type de client par rapport à la SPT



Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Près de 700 (70%) des interviewés sont des clients habituels de la SPT.

2.2. Accueil dans le bureau de poste

2.2.1. Appréciations générales sur l'accueil dans les bureaux de poste

➤ **Le confort et la propriété**

Tableau N°4 : Avis sur le confort et la propriété dans les bureaux

	Effectif	Pourcentage
Très satisfaisant	154	15%
Satisfaisant	690	69%
Peu satisfaisant	126	13%
Très peu satisfaisant	30	3%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

➤ **La signalisation (affiches de renseignements, etc....)**

Tableau N°5 : Avis sur la signalisation dans les bureaux

	Effectif	Pourcentage
Très satisfaisant	124	12%
Satisfaisant	696	70%
Peu satisfaisant	137	14%
Très peu satisfaisant	43	4%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.



➤ **L'amabilité & la disponibilité des guichetiers**

Tableau N°6 : Avis sur l'amabilité & la disponibilité des guichetiers

	Effectif	Pourcentage
Très satisfaisant	244	24%
Satisfaisant	658	66%
Peu satisfaisant	78	8%
Très peu satisfaisant	20	2%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

➤ **L'accueil dans le bureau de poste**

Tableau N°7 : Avis sur l'accueil dans les bureaux de poste

	Effectif	Pourcentage
Très satisfaisant	280	28%
Satisfaisant	623	62%
Peu satisfaisant	73	7%
Très peu satisfaisant	24	3%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Globalement, les appréciations faites sur l'accueil et la disponibilité des guichetiers, puis sur la signalisation et la propreté dans les bureaux, sont assez encourageantes (à chaque niveau, plus de 80% d'avis satisfaisants).



2.3. Analyse des prestations dans les bureaux de poste

2.3.1. Type d'opération sollicitée

Tableau N°8 : Type d'opération sollicitée

Type d'opération sollicitée	Effectif	Pourcentage
Renseignements	13	1%
Services financiers	842	84%
Courrier	107	11%
Produits de partenariat	38	4%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Dans les bureaux de poste de Lomé, la plupart des opérations sollicitées par les clients interviewés sont des services financiers (transferts d'argent, opérations sur compte). Ces services financiers ont été sollicités par 84% des clients enquêtés.

Notre activité courrier (expédition, réception d'objets de correspondance, transport mixte de passagers et de courrier) n'a été sollicitée que par 11% des clients, suivie des produits de partenariat (paiement de facture CEET) sollicités par 4% des clients.

D'après les résultats, seul 1% des clients se rendent à un bureau de poste spécialement pour se renseigner.

Néanmoins plusieurs clients souhaiteraient avoir des informations sur nos produits et services (tarifs, conditions, avantages, etc...). En effet, ceux-ci préfèrent recevoir les renseignements désirés, lors d'un déplacement à un bureau de poste pour une autre opération.

Aussi, avons-nous constaté que dans certains bureaux la demande de services relatifs au courrier est plus conséquente. Il s'agit de :

- ✓ Lomé Aviation : 14 demandes sur 107 (13%) ;
- ✓ Adidogomé : 10 demandes sur 107 (10%) ;
- ✓ Agoè-Assiyéyé : 9 demandes sur 107 (8%) ; et
- ✓ Lomé-Cité : 9 demandes sur 107 (8%).

Par ailleurs, nous remarquons que la demande est minime voire inexistante dans d'autres bureaux de poste comme Doumasséssé, Apédokoè, Atikoumé et Avedji.



2.3.2. Prise en charge des clients dans les bureaux

Tableau N°9 : Rapidité de la prise en charge

	Effectif	Pourcentage
Très rapide	104	11%
Rapide	642	64%
Lente	212	21%
Très lente	42	4%
Total	1.000	100%

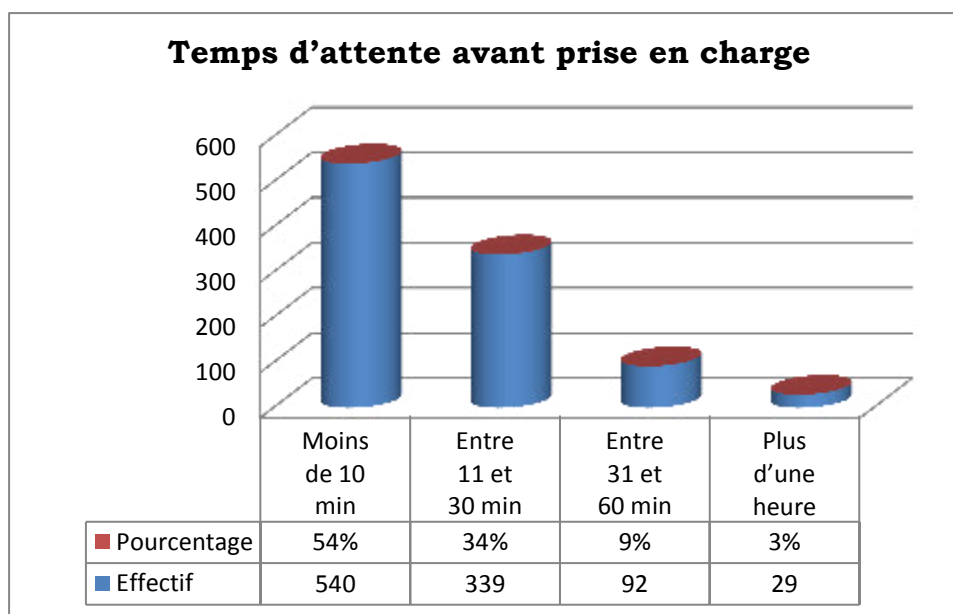
Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Tableau N°10 : Raison de la lenteur de la prise en charge

	Effectif	Pourcentage
Problème de connexion	87	9%
Affluence de clients	114	11%
Lenteur de l'agent	42	4%
Manque de personnel	11	1%
Non concerné	746	75%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Graphique N°3 : Temps d'attente avant prise en charge



Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.



75% de nos clients estiment que leur prise en charge a été rapide (la plupart d'entre eux ont été prises en charge en moins de 10 minutes et les autres entre 11 et 30 minutes). Certains clients après plus de 10 min d'attente estiment que la prise en charge est lente. La plupart de ceux qui estiment que la prise en charge a été très lente (4% des clients) ont passé plus d'une heure dans le bureau de poste.

Les clients qui ont beaucoup attendu avant de se faire servir estiment pour la plupart que cette attente était due soit à une affluence de clients (44%), soit à un problème de connexion (36%).

Les bureaux dans lesquels les clients estiment avoir attendu à cause de l'affluence de clients sont:

- ✓ Agoè-Zongo : 17 clients. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que durant la phase de collecte, le receveur était en congé et qu'un seul guichet était ouvert ;
- ✓ Avedji : 11 clients ;
- ✓ Gbonvié : 11 clients ;
- ✓ Agoè-Assiyéyé : 8 clients.

Les problèmes de connexion dans certains bureaux ont également allongé le temps d'attente des clients. C'est le cas du bureau d'Agbalépédo où 20 clients (soit la moitié des clients interviewés dans ce bureau) estiment avoir attendu longtemps à cause de la lenteur de la connexion. Par ailleurs, 4% des clients estiment avoir attendu à cause de la lenteur de l'agent notamment à Lomé Centre, Nyékonakpoè et Atchanvé (cf. Annexe n°4).

2.3.3. Impressions des clients sur les prestations demandées

Tableau N°11 : Impressions sur les réponses apportées aux demandes

	Effectif	Pourcentage
Très satisfaisant	184	18%
Satisfaisant	746	75%
Peu satisfaisant	62	6%
Pas du tout satisfaisant	8	1%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

93% de nos clients disent être satisfaits de la réponse apportée à leurs demandes.



Tableau N° 12 : Impressions sur la compétence du personnel (guichetiers)

	Effectif	Pourcentage
Très satisfaisant	219	22%
Satisfaisant	721	72%
Peu satisfaisant	51	5%
Pas du tout satisfaisant	9	1%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

94% des clients estiment que nos guichetiers sont assez compétents.

Tableau N° 13 : Impressions générales sur les services rendus

	Effectif	Pourcentage
Très satisfaisant	191	19%
Satisfaisant	721	72%
Peu satisfaisant	79	8%
Pas du tout satisfaisant	9	1%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

91% de nos clients se disent globalement satisfaits des services. Néanmoins, 9% disent être peu satisfaits ou pas du tout satisfaits.

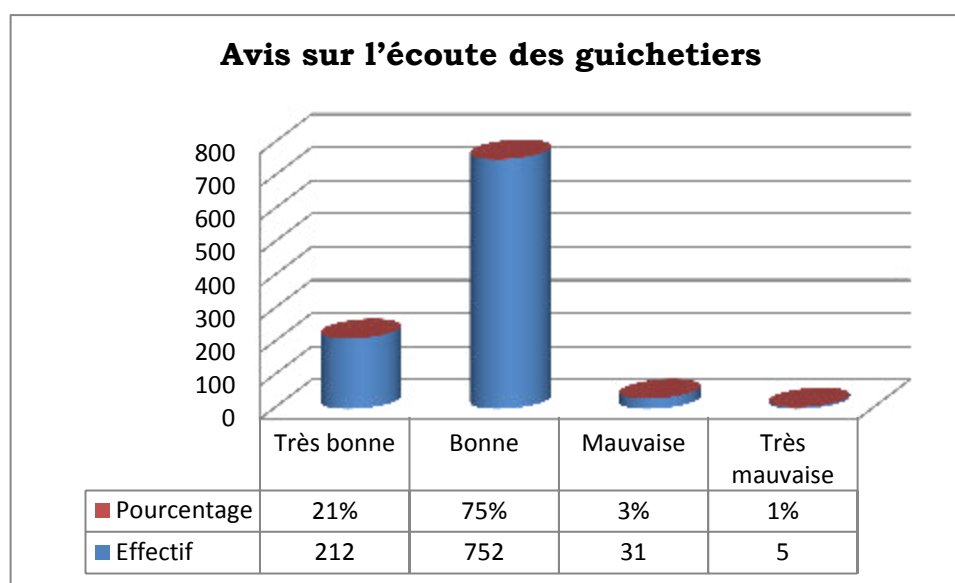
Les bureaux de poste dans lesquels nous avons le plus de clients peu satisfaits ou insatisfaits sont (cf. Annexe n°5): Lomé Centre, Nyékonakpoè et Gbonvié (9 clients dans chacun de ces bureaux) ; et Agoè-Assiyéyé (7 clients).



2.4. Communication & Information dans les bureaux de poste

2.4.1. Ecoute/Attention des guichetiers

Graphique N°4 : Avis sur l'écoute des guichetiers



Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Plus de 90% des clients jugent que l'attention qui leur a été accordée par les guichetiers lors de leurs différentes opérations sollicitées, est bonne.

2.4.2. Informations supplémentaires aux guichets et voies de transmission

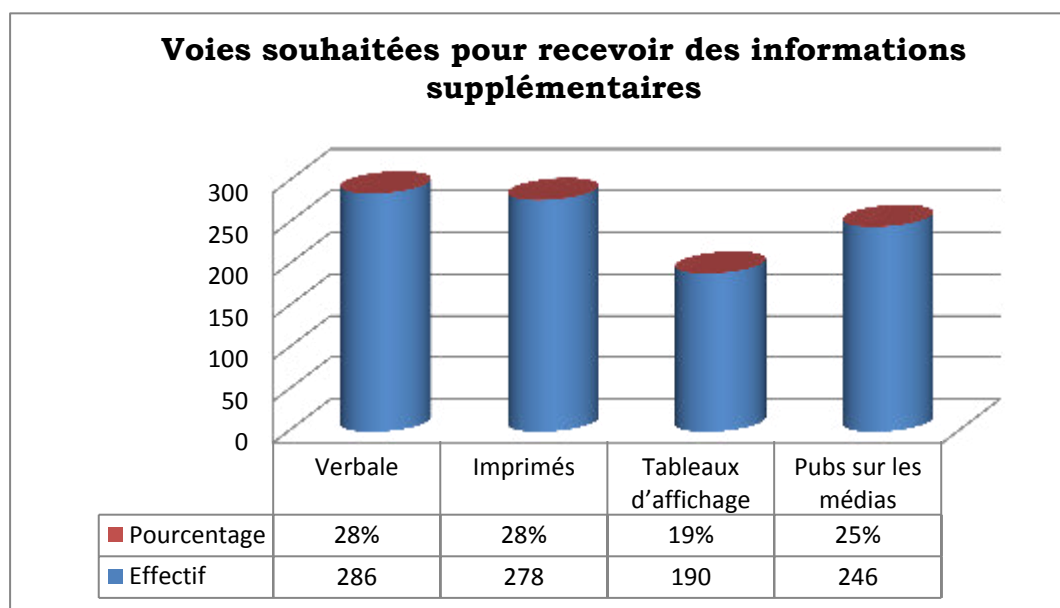
Tableau N°14 : Informations supplémentaires données aux guichets

	Effectif	Pourcentage
Oui	247	25%
Non	654	65%
Non, mais aurait souhaité en obtenir	99	10%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.



Graphique N°5 : Voies souhaitées pour recevoir des informations supplémentaires



Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Le quart (25%) des clients déclarent avoir reçu de la part des guichetiers, des informations supplémentaires allant au-delà de celles concernant les opérations sollicitées. Sur l'ensemble de ceux qui disent n'en avoir pas reçu (75%), il y a 10% qui auraient souhaité en avoir.

Quant aux moyens pour la transmission d'informations supplémentaires, nous remarquons que les clients n'ont pas de préférence très concrète. Toutefois, les voies « verbale » et par « dépliants/imprimés » restent les deux voies les plus exprimées, dans une proportion identique de 28%.

2.5. La qualité de nos services

2.5.1. Dépôt de réclamation, voies utilisées pour le dépôt et suites données aux réclamations

Tableau N°15 : Clients ayant déjà déposé une réclamation

	Effectif	Pourcentage
Oui	82	8%
Non (jamais essayé)	323	32%
Non concerné (jamais été insatisfait)	595	60%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.



Tableau N°16 : Voies d'expression des réclamations

	Effectif	Pourcentage
Demande écrite	11	13%
Verbale à l'agent	50	61%
Verbale au receveur	21	26%
Total	82	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Tableau N°17 : Suites données aux réclamations

	Effectif	Pourcentage
Oui	52	63%
Non	25	30%
Réclamation en cours	5	7%
Total	82	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Très peu de clients (seulement 82, soit 8%) ont eu à faire une réclamation pour insatisfaction (918 clients ne sont pas concernés). Ce qui vient confirmer le taux de satisfaction globale qui est dans l'ordre de 90%. Cependant, il faut souligner que d'une manière générale, les clients de la SPT n'ont pas cette culture de dépôt de réclamation.

Sur l'effectif total des déposants de réclamation, nous avons 63% qui ont eu une suite favorable à leur demande de réclamation, et 30% qui prétendent avoir déposé une réclamation sans obtenir une suite favorable.

Par rapport aux voies utilisées pour déposer les réclamations, les résultats obtenus montrent que les clients sont plutôt habitués à des réclamations de façon verbale soit directement au guichetier ou au receveur du bureau (respectivement 61% et 26% ; soit au total 87%).



2.5.2. Raisons du choix de la SPT

Tableau N°18 : Raisons du choix de la SPT

	Effectif	Pourcentage
Confiance	199	20%
Recommandation	84	8%
Proximité	339	34%
Facilité d'accès	206	21%
Qualité des services	172	17%
Total	1.000	100%

Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Seulement 8% des personnes interviewées sont venues à La Poste sur recommandation d'un proche/ami. Plus de 50% de nos clients fréquentent nos bureaux de poste à cause de leur proximité et de leur facilité d'accès.

La confiance et surtout la qualité des services n'apparaissent pas être des facteurs déterminants dans le choix de la SPT; ce qui place la SPT dans une position inconfortable en matière de concurrence. De gros efforts doivent être consentis afin d'inverser cette tendance.

2.6. Les propositions d'amélioration des services

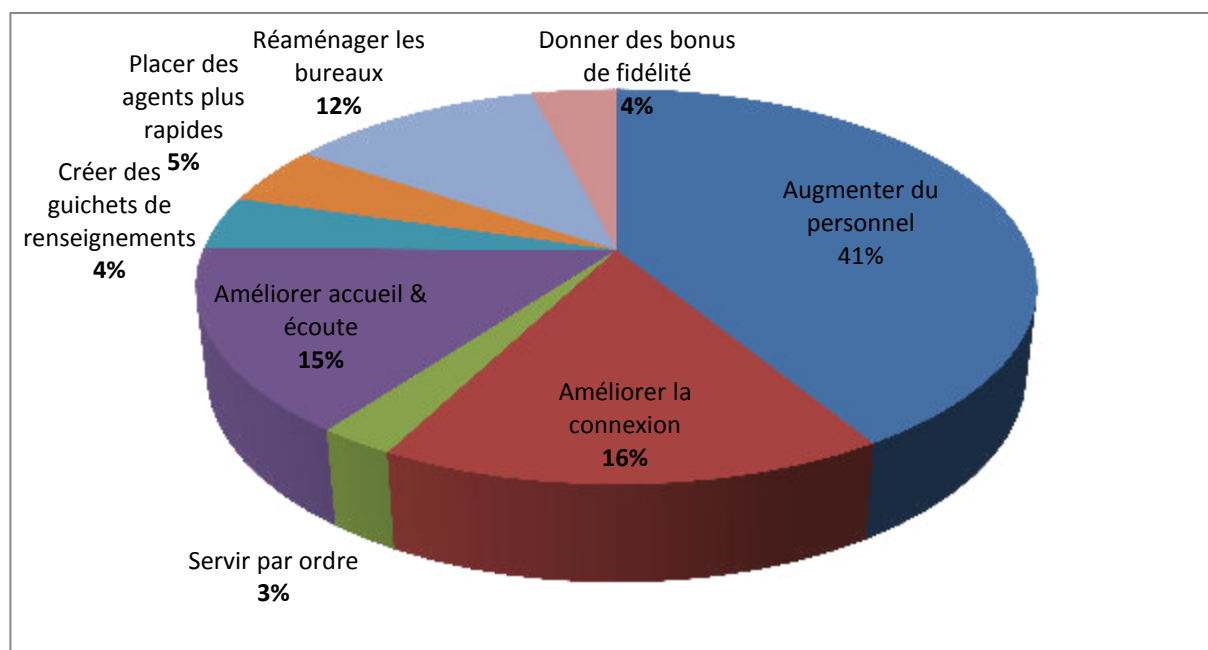
Dans l'intérêt d'améliorer la qualité de nos services, les clients ont exprimé plusieurs attentes. Sur l'ensemble de l'échantillon, il faut souligner qu'il y a eu un peu plus de 5% qui ont refusé de s'exprimer sous prétexte que cela n'est pas important puisque La Poste ne prend jamais en compte leurs propositions.

On note aussi quelques clients qui n'ont rien proposé parce qu'ils déclarent être satisfaits. Les résultats sur toutes les propositions recueillies par bureau de poste, sont consignés dans un tableau, en annexe (*Annexe n°2*). Ils sont relatifs aux cinq propositions les plus récurrentes, exprimées par bureau de poste.

Un retraitement de ces données nous a permis de ressortir huit (08) dans les proportions suivantes :



Graphique N°6 : Propositions d'amélioration de la qualité de service, à l'échelle de tous les bureaux de Lomé



Source : Enquête de satisfaction de la clientèle de la SPT, juillet 2013.

Quel que soit le bureau, certaines propositions reviennent assez souvent. Il s'agit de : l'augmentation du personnel/des guichets ou du placement d'agents plus rapides pour plus de rapidité ; l'amélioration de la connexion ; l'amélioration de l'accueil et de l'écoute des clients ; le réaménagement des bureaux (chaises visiteurs, agrandissement des locaux de certains bureaux, etc...) ; la création de guichets de renseignements et l'organisation de la prise en charge des clients sans privilégier ceux habituels.

Au vu de ces résultats, il se pose un sérieux problème de rapidité au niveau des guichets. Une part de ce problème, peut toujours avoir sa source dans le problème de lenteur de la connexion qui ne cesse d'être décrié. Par ailleurs, nous avons noté d'autres propositions d'amélioration relativement peu exprimées mais très intéressantes, notamment :

- ✓ Disposer de photocopieuse dans les bureaux de poste ;
- ✓ Attribuer un numéro d'ordre aux clients (numéros à inscrire sur un morceau de bois);
- ✓ Etre poli envers tous les clients, sans exception ;
- ✓ Redéfinir et sensibiliser les agents de sécurité affectés dans les bureaux de poste sur leurs tâches (y compris l'accueil des clients).



III- SYNTHESE GENERALE ET RECOMMANDATIONS

3.1. Conclusion générale de l'enquête

Globalement, les clients sont satisfaits à 90% de la qualité des prestations de la SPT. Cependant, cette qualité peut vraiment être améliorée par :

- ✓ la multiplication et la spécialisation des guichets pour plus de fluidité des files d'attente et une meilleure prise en charge : ce qui sollicitera plus de personnel ;
- ✓ le réaménagement des bureaux (plus de chaises visiteurs, installation de guichets qui prendront en compte l'aspect confidentialité et sécurité, locaux plus grands pour certains bureaux, etc...), pour plus de confidentialité et de sécurité;
- ✓ l'amélioration de la connexion pour surtout amenuiser le temps de dénouement des opérations.

Pour accroître sa visibilité, La Poste devra intensifier ses campagnes de marketing et fournir davantage d'informations sur son site web, permettant aux clients d'obtenir des renseignements sur les questions les plus fréquentes.

Un accent particulier doit aussi être mis sur le problème de connexion qui, d'après les résultats obtenus, est encore plus récurrent dans certains bureaux, notamment le bureau d'Agbalépédo. Quant à l'affluence des clients, on la note plus dans les bureaux de : Gbonvié, Avédji, Agoè-Assiyéyé et Agoè-Zongo; surtout que les locaux qui abritent les trois premiers bureaux sont très restreints, alors que ces sont des zones de plus en plus peuplées. Aussi, faudra-t-il souligner qu'en cas d'affluence, les clients qui désirent se renseigner, ne sont pas pris en charge. L'absence de visuels pouvant servir à orienter les clients, et de queue physique à cause de l'organisation dans les bureaux, viennent compliquer la situation en créant une sorte de désordre : les clients qui désespèrent faute d'accueil pour orientation s'en vont, et aussi l'ordre d'arrivée n'est plus vraiment identifié, entraînant des frustrations.

Par rapport à l'organisation de cette enquête, nous proposons que pour les prochaines opérations, le profil des agents de collecte soit bien étudié de façon à rendre plus efficace la collecte. Aussi, faudra-t-il organiser une séance de restitution avec tous ces agents, afin de partager les différentes expériences du terrain et aussi ressortir quelques points importants qui ne sont pas directement pris en compte par le questionnaire.



3.2. Propositions d'actions urgentes à entreprendre

Compte tenu de tout ce qui précède, nous pensons qu'il urge d'initier certaines actions correctives par rapport aux différents problèmes qui se dégagent.

Tableau N°19 : Actions urgentes à réaliser

Actions à réaliser	Problème (s) à résoudre	Bureau (x) concerné (s)
Placer des agents plus rapides /performants	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manque de personnel ✓ Affluence de clients ✓ Lenteur de la prise en charge 	Particulièrement à Gbonvié, Avédji, Agoè-Assiyéyé et Agoè-Zongo
Recruter et affecter régulièrement, des stagiaires (surtout ceux qui sollicitent des stages de perfectionnement)		Bureaux où se posent les problèmes notés.
Créer et expérimenter les guichets uniques dans quelques bureaux ¹		Bureaux à forte affluence
Réorganiser l'entretien	Malpropreté du bureau	Agbalépédo ; Lomé centre, Aviation et Gbonvié.
Sensibiliser les agents sur l'accueil et écoute des clients	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mauvais accueil ✓ Mauvaise écoute 	Agbalépédo ; Lomé centre, et Cité.
Affecter un numéro d'ordre aux clients		Tous les bureaux, particulièrement là où l'affluence est grande.
Former les agents sur quelques notions basiques en informatique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lenteur de la connexion 	Tous les bureaux de poste
Sensibiliser les agents à souvent fermer toutes les applications inutiles.		
Sensibiliser TogoTélécom à réduire au minimum le délai d'intervention en cas de panne.		
Renégocier le contrat des agents de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inefficacité de quelques agents de sécurité 	Tous les bureaux de poste

¹ Les agents seront affectés à ces guichets de façon rotatoire.