

SOCIETE NATIONALE D'EAU
SNDE
BP : 796-NOUAKCHOTT

NOTE DE SERVICE N°

040- - - -
DU 18 OCT 2017

Origine : Direction Générale

Diffusion : Générale et affichage

Objet : Accueil des usagers et fixation de programme des audiences hebdomadaires

L'amélioration des relations entre la SNDE et ses usagers constitue pour nous une préoccupation et un défi que nous nous engageons à relever en vue de répondre efficacement aux attentes des citoyens à travers l'intérêt qui doit être porté au suivi et au traitement de leurs demandes et réclamations.

Ainsi, le service aux usagers doit être placé au cœur de nos préoccupations journalières. Chaque travailleur, quel que soit son niveau de responsabilité, doit accorder aux clients toutes les facilités pour leur permettre de régler leurs problèmes dans de bonnes conditions, avec des délais raisonnables tout en veillant à leur assurer des prestations de qualité.

Du point de vue opérationnel, il nous a paru nécessaire de mettre en place de nouvelles procédures d'accueil et de traitement des réclamations qui doivent être suivies par tous de façon impérative :

1. Fixation des audiences des différentes structures

L'accueil physique dans les différentes structures de l'entreprise doit être systématisé et efficient en termes d'organisation et de gestion de flux des visiteurs. Les modalités d'organisation seront arrêtées par chaque responsable en fonction de l'affluence. Mais quelque que soit l'importance du nombre des usagers, le programme d'accueil ci-après doit s'exécuter correctement et de façon permanente :

Centres commerciaux	Tous les jours de 8 à 17heures
Le Directeur Commercial	Tous les jours de 11 à 14 heures
Le Directeur de la Distribution	Tous les Mercredi et Jeudis de 10 à 15 heures
Directeur de la Production	Tous les jeudis de 10 à 14 heures

Aucun dysfonctionnement ne sera toléré dans la régularité de la tenue des audiences accordées à nos clients.

De son côté, le Directeur Général recevra les élus sur leur demande tous les Jeudis de 9h à 11h et les usagers sur leur demande tous les jeudis de 11 à 13 heures conformément à la programmation arrêtée par l'Attaché de direction. Les modes d'inscription aux audiences du Directeur Général sont ceux actuellement en cours et resteront inchangés.

2. Le traitement des courriers et des réclamations

En plus de l'accueil physique des usagers, la disponibilité de nos services à l'égard de notre clientèle doit se traduire dans le traitement de leurs demandes et réclamations.

Ainsi chaque direction doit mettre en place des mesures permettant d'améliorer la traçabilité des courriers, de leur arrivée au départ de la réponse.

Tout courrier reçu doit être traité avec la plus grande rigueur et trouver une réponse dans les huit (08) jours qui suivent le dépôt.

Le non respect de ce délai ainsi que l'abandon délibéré des dossiers en souffrance seront sanctionnés sévèrement.

Les Conseillers et Directeurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente Note de Service qui prend effet à compter de sa signature.

Le Directeur Général
Mohamed El Moctar Mohamed Abdoullah Ould Ballaty

