

Lettre
d'information
aux usagers clients

N° 10
OCTOBRE
2016

www.semidao.fr



Le mot du Président

« La SEMIDAO, de par son statut d'Entreprise Publique Locale, gérée par des élus locaux, se doit d'assurer une qualité de service irréprochable.

Comme le prouve notre dernière enquête de satisfaction, elle a su se doter d'une image très positive auprès de ses clients : professionnalisme, compétence technique, qualité de service. Comme vous pourrez le vérifier dans cette lettre, les efforts de modernisation et d'amélioration se poursuivent pour un service encore plus performant.

Elle a su gagner la confiance des élus de son territoire. Elle doit maintenant être en mesure de répondre aux nouvelles exigences de son environnement.

À l'image de son nouveau logo et avec le soutien de ses élus, la SEMIDAO saura faire la preuve de sa compétitivité face aux défis qui l'attendent dans l'avenir ».

Raymond Feyssaguet
Président de SEMIDAO



A partir de 2017,
le site Internet
semidao.fr évolue.
Des solutions pour
vous simplifier la vie !

- Un site internet plus complet et communicant.
- Un nouveau logiciel de gestion des clients :
 - Plus performant,
 - Factures plus lisibles,
 - Interventions facilitées.
- Un nouveau Système d'Information Géographique (plans accessible par Internet pour les communes.
- Des outils informatiques plus modernes, permettant une meilleure qualité de service et encore davantage de transparence.

Connectez-vous : www.semidao.fr

Du compost gratuit à disposition des riverains

Une mise à disposition gratuite de compost conforme à la norme NF U44-095 (amendements organiques, compost comprenant des matières d'intérêt agronomique issues du traitement des eaux) est accessible pour les riverains à l'entrée de l'usine de Traffeyères.

Un souci permanent de la qualité du service

Grâce à l'écoute des besoins des collectivités et clients, au travers des enquêtes régulières de satisfaction et des remontées terrain, des points d'optimisation nous sont apparus.

La SEMIDAO a rapidement mis en place des actions destinées à améliorer l'accueil et la satisfaction de ses clients :

- Rénovation et renforcement de l'espace d'accueil au siège afin de mieux recevoir et conseiller le public,
- Création d'un pôle spécifique clients,
- Réorganisation de la réception des appels afin de réduire au maximum l'attente téléphonique,
- Un nouvel outil informatique de facturation et de gestion de l'eau pour traiter rapidement et efficacement les demandes des clients et des collectivités.



Le nouvel espace d'accueil.

C'est vous qui le dites :

Soucieuse de toujours mieux vous satisfaire, la SEMIDAO a diligenté en février 2016 une enquête réalisée par un organisme de sondage spécialisé, sur la base d'un échantillon représentatif de sa clientèle. Merci à tous les répondants.

Quelques résultats :

- 96,40% des personnes interrogées connaissent la SEMIDAO.
- 79% des clients manifestent leur confiance en l'eau du robinet.
- La rapidité des interventions techniques est appréciée par 86,55% de ceux qui y ont eu recours.
- 78,40% des clients considèrent la lettre d'information de la SEMIDAO comme utile.
- 100% des clients qui règlent leurs factures en ligne sur le site Internet sont satisfaits de ce service.

Un nouveau logo pour les 40 ans de la SEMIDAO

Le logo actuel datait de sa création en 1977. Il se devait d'évoluer afin de refléter l'image actuelle de la société.

Le nouveau logo, plus représentatif, évoquant les activités de la SEMIDAO (l'eau et l'environnement) sera décliné sur l'ensemble des supports de communication à partir de 2017.

semidao
EAU & ENVIRONNEMENT