

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE MOBILITÉ DES CITOYENS

*Le parcours de Casa Transport avec
Complaints Manager*



INTRODUCTION

Casa Transport, une Société de Développement Local (SDL) établie en 2009, est dédiée à la promotion d'un développement durable et inclusif à Casablanca, au Maroc. Ses principales responsabilités englobent le développement et la gestion du système de transport public de Casablanca, qui comprend des tramways, des busways et des bus, et la garantie de la satisfaction et de l'engagement des citoyens.



Quels sont les défis rencontrés ?



Absence de résolution efficace des plaintes

Le système existant a eu du mal à traiter et à résoudre efficacement les plaintes des citoyens concernant les services de transport.

Communication limitée



Il y a eu un manque de communication efficace entre CasaTransport et les citoyens, ce qui a conduit à la frustration et à l'insatisfaction.



Information inadéquate

Les citoyens n'ont souvent pas accès à des informations en temps réel sur les itinéraires, les horaires et les interruptions de service.

COMMENT COMPLAINTS MANAGER A RÉPONDU AUX ENJEUX DE CASA TRANSPORT ?

CasaTransport a reconnu la nécessité d'une solution centrée sur les citoyens pour relever ces défis et a mis en œuvre le logiciel Complaints Manager pour une gestion efficace des réclamations des citoyens. La solution a répondu aux besoins des citoyens comme suit :

Traitement efficace des réclamations

Complaints Manager a rationalisé le processus d'enregistrement, de suivi et de résolution des réclamations des citoyens, garantissant ainsi un traitement rapide et efficace des demandes et suggestions.

Mises à jour en temps réel

Le logiciel a fourni à Casatransports des mises à jour en temps réel sur l'état des services, les horaires et les perturbations par le biais de divers canaux, y compris les applications mobiles et les médias sociaux.

Engagement des citoyens

Complaints Manager a facilité l'engagement direct avec les citoyens en proposant une interface unifiée recueillant des réclamations, en menant des enquêtes et en fournissant des plateformes pour les suggestions et les commentaires.

Avantages et résultats



SATISFACTION ACCRUE DES CITOYENS

La rationalisation des processus de traitement des plaintes et les réponses personnalisées ont contribué à augmenter le niveau de satisfaction des citoyens.



AMÉLIORATION DE L'ENGAGEMENT

Les citoyens se sont sentis plus engagés et impliqués dans l'amélioration des services de transport public, ce qui leur a donné un sentiment d'appartenance.

Avantages et résultats



AUGMENTATION DE LA FRÉQUENTATION

L'amélioration des services, l'information en temps réel et les initiatives d'engagement ont entraîné une augmentation de la fréquentation, les citoyens reprenant confiance vis-à-vis des transports publics.

En conclusion, Casa Transport, en faisant appel à Complaints Manager, est parvenue à transformer ses services de transport public en donnant la priorité aux plaintes et aux besoins des citoyens. En traitant efficacement les problèmes, en fournissant des informations en temps réel et en encourageant l'engagement, CasaTransport a mis en place un système de transport public centré sur le citoyen qui a répondu aux besoins évolutifs de ses citoyens et a contribué à une Casablanca plus durable et plus connectée.

ÊTES-VOUS PRÊTS À DIGITALISER VOTRE PROCESSUS DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ?

Remplir le formulaire

OU

Contactez-nous via:

 (+212) 6 61 78 06 67

 www.complaints-manager.com

 contact@complaints-manager.com

