Extrait du OIEau

http://www.iowater.org/oieau/notre-actualite-et-avancement-de/article/djibouti-restructuration-de-la

Djibouti : Restructuration de la gestion commerciale de l'ONEAD

- OIEau - Notre actualité et avancement de nos projets -

Date de mise en ligne : jeudi 7 avril 2011

OIEau

(Les nouvelles N° 21 - janvier 2011)

En 2009, l’Office National de l’Eau et de l’Assainissement de Djibouti (ONEAD) s’est engagé dans un important programme de restructuration de sa Direction Commerciale. Suite à ses préconisations de réorganisation, de mise à jour et de pérennisation des fichiers des abonnés, l’OIEau a opéré à grande échelle un important transfert de compétences.

Ainsi plus de 50 agents de cette Direction ont pu bénéficier de formations pratiques, appliquées au contexte djiboutien, dans les domaines des branchements, des systèmes de comptage, de la relève des compteurs, de la facturation, des bases de données commerciales, de l‘accueil et de la gestion de la clientèle.

Pour les formations les plus stratégiques, l’OIEau a déployé une approche originale basée sur une mise en pratique d’abord sur des sites d’expérimentation et ensuite dans le cadre réel de travail des agents. Les opérateurs concernés ont bénéficié de 6 mois de coaching avant de poursuivre seuls les tâches afférant à leurs nouvelles attributions.

Appui à la gestion commerciale

(Les nouvelles N° 20 - février 2010)

La Banque Mondiale finance un projet visant à réorganiser le secteur de l’eau à Djibouti afin de résoudre durablement le probléme des pénuries, dont souffre la ville depuis toujours.

Dans ce cadre, l’**Office National de l’Eau et de l’Assainissement de Djibouti (ONEAD)**, qui compte environ 26 300 abonnés potentiels, mais dont une partie seulement est facturée, souhaite réorganiser ses outils de gestion commerciale.

On constate en effet des retards dans les mises à jour de la base de données "clients", le logiciel de facturation / recouvrement est instable, le parc de compteur est mal connu. Il en résulte que le taux de recouvrement est faible et que les impayés atteignent un niveau alarmant.

L’étude, confiée à l’OIEau, vise donc à re - mettre à plat l’organisation de la direction commerciale de façon à améliorer de manière durable les résultats opérationnels de l’entreprise.
elle comprend deux volets :

- d’une part, établir une méthodologie de mise à jour du fichier "clients" et la tester sur le terrain de manière à évaluer son efficacité ;
- d’autre part, proposer une nouvelle organisation du service commercial, définir les moyens à mettre en oeuvre et accroître les compétences des agents en vue d’assurer une mise à jour régulière du fichier et en garantir la fiabilité et la pérennité.

Copyright © OIEau