



Kenya : Appui à la Société des Eaux de Mombasa

- OIEau - Notre actualité et avancement de nos projets -

Date de mise en ligne : dimanche 16 février 2014

OIEau

Lorsqu'OIEau est engagé depuis 2010 auprès de SEURECA dans un projet important d'appui à la **Société des Eaux et de l'Assainissement de Mombasa (MOWASCO)**, au Kenya, financé par l'Agence Française de Développement.

Durant les trois années du projet, l'OIEau a procédé à un audit de l'organisation et de l'ensemble des activités de la société (418 employés) afin de mettre en relief les difficultés et les enjeux. Un nouvel organigramme a été proposé et approuvé par la Direction Générale, accompagné d'une définition précise, pour chacun des départements de la société, de ses fonctions, activités, organisation, nombre d'employés et qualifications requises, ainsi que des indicateurs de performances.

Un plan de formation a également été proposé.

La dernière année du projet a permis l'installation d'un **nouveau logiciel de facturation et de gestion de la clientèle**, ainsi qu'une vaste enquête de terrain réalisée pour mettre à jour la base de données clients.

Le nouveau logiciel est utilisé par "MOWASCO" depuis le début de l'année 2013. Le personnel a été formé aux nouvelles fonctionnalités et procédures de travail. Un employé du service informatique a également suivi une formation intensive pour assurer l'administration du logiciel.

Une connexion a été établie entre les différentes agences qui disposent maintenant d'un accès instantané aux informations mises à jour concernant les clients, et de la possibilité de multiplier les points de paiement.

Ces nouvelles dispositions devraient permettre d'améliorer le service rendu aux usagers et l'efficacité du service commercial de la société.