Extrait du OIEau

http://www.oiagua.eu/oieau/notre-actualite-et-avancement-de/article/kenya-mowasco-societe-des-eaux-de

Kenya - "MOWASCO" : Société des Eaux de Mombasa

- OIEau - Notre actualité et avancement de nos projets -

Date de mise en ligne : vendredi 20 janvier 2012

OIEau

L’**OIEau** est engagé avec SEURECA depuis 2010 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 (AFD**).

Durant les deux premières années du projet, l’OIEau a procédé à un audit de l’organisation et de l’ensemble des activités de la Société (418 personnes) 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 Compagnie, de ses fonctions, activités, organisation, nombre d’employés et qualifications requises ainsi que les indicateurs de suivi des performances.

Le projet a été prolongé d’une année afin de mener à bien le travail entrepris pour la mise à jour de la base de données clientèle et l’installation d’un nouveau logiciel.

L’OIEau supervise une vaste enquête de terrain destinée à actualiser les informations concernant les consommateurs.

Cette enquête permet également d’identifier les cas de fraudes et devrait permettre de constituer une base de données clientèle, favorisant le con tact avec les consommateurs et la collecte des factures.

L’OIEau supervise également l’installation d’un nouveau logiciel de gestion clientèle et de facturation. Les nouvelles fonctionnalités du logiciel devraient permettre à MOWASCO d’évoluer vers une gestion de son service commercial plus automatisée et rigoureuse visant la satisfaction des usagers.

Copyright © OIEau