



Extrait du OIEau

<http://www.oieau.eu/oieau/notre-actualite-et-avancement-de/article/ouzbekistan-un-kit-de-gestion-de>

Ouzbékistan - Un Kit de Gestion de la clientèle

- OIEau - Notre actualité et avancement de nos projets -

Date de mise en ligne : vendredi 26 février 2010

OIEau

Le Gouvernement d'Ouzbékistan a mis en place une importante stratégie de modernisation des services d'eau et de l'assainissement, appuyée par une assistance technique apportée par la Banque Mondiale, en priorité pour les villes de Samarkand et Boukhara.

Dans ce contexte, la Banque Mondiale a fait appel à l'OIEau pour concevoir un kit complet portant sur les méthodes, techniques et outils de Gestion de la Relation Client (GRC) auprès des usagers de ces services publics.

Destiné à la formation des personnels ouzbeks intervenants dans la gestion du service clients, ce kit est composé :

- un Manuel GRC développant les principes, moyens et outils nécessaires à la mise en œuvre d'une gestion moderne des clients des services d'eau,
- des exemples de méthodologie permettant la conception d'une stratégie d'amélioration de la qualité du service rendu,
- des exemples pratiques de "démarches qualité" menées dans différents pays et continents,
- de PowerPoint destinés à la diffusion des savoirs auprès des personnels des différents services d'eau ouzbeks.

L'intervention de l'OIEau s'est déroulée en trois phases principales :

- **un diagnostic des pratiques et des résultats des services d'eau des villes de Samarkand et Boukhara,**
- **l'élaboration des manuels, guides pratiques de GRC et outils de diffusion et de formation ;**
- **la formation de sept experts du Centre de Formation "Uzkommunkhizmat", sur les méthodes et techniques de GRC.**

Le Centre "Uzkommunkhizmat" a alors organisé avec la Banque Mondiale des ateliers nationaux de diffusion des nouveaux concepts et méthodes auprès des services d'eau du pays.