



Extrait du OIEau

<http://www.oiaqua.eu/oieau/notre-actualite-et-avancement-de/article/kenya-appui-a-la-societe-des-eaux-4303>

Kenya - Appui à la Société des Eaux de Mombasa (MOWASCO)

- OIEau - Notre actualité et avancement de nos projets -

Date de mise en ligne : vendredi 26 février 2010

OIEau

Le Service des Eaux et de l'Assainissement de la ville de Mombasa, desservant un peu plus de 900.000 habitants, a été créée en 2005.

Le système d'approvisionnement ne peut satisfaire que 30 à 40 % de la demande en eau.

Le nombre de clients directs tend à stagner, alors que le nombre d'habitants desservis par points d'eau (kiosques de revente d'eau sous licence) est en augmentation régulière.

Sur un total de 65.000 clients, seuls 34.000 branchements sont considérés comme "actifs".

La facturation des abonnés actifs s'effectue à 52% sur la base de lectures d'index de consommation et à 48% sur la base d'estimations de consommation.

L'Agence Française de Développement finance un important projet d'amélioration de la qualité du service rendu à la population et le groupement SEURECA - OIEau, apporte l'assistance technique, sur 24 mois, en appuyant sur 6 leviers principaux :

- la mise en place d'un Système d'Information Géographique (SIG),
- la réalisation d'un important programme de recherche des fuites,
- la mise en place d'un nouveau système informatique de Gestion des abonnés et de la Relation Client (GRC),
- un audit complet sur l'organisation fonctionnelle de la Société, en vue de procéder à d'éventuelles restructurations,
- Un renforcement du suivi de la qualité de l'eau distribuée, par une modernisation des laboratoires d'analyses,
- Un important programme de formation, destiné à renforcer les compétences et capacités professionnelles des personnels de Mowasco, y compris la prise en main des nouvelles ressources technologiques (SIG et GRC par exemple).

Les travaux menés par l'OIEAU portent en première étape sur les volets relatifs à l'organisation de la société, ses activités commerciales, le suivi de la qualité de l'eau, ainsi qu'un audit complet devant conduire à un plan d'action pour améliorer le fonctionnement interne et les performances de la MOWASCO.

L'OIEau est également responsable de la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion de la clientèle.