



Extrait du OIEau

<http://www.oieau.org/oieau/notre-actualite-et-avancement-de/article/djibouti-restructuration-de-la-4304>

Djibouti - Restructuration de la gestion commerciale de l'ONEAD

- OIEau - Notre actualité et avancement de nos projets -

Date de mise en ligne : vendredi 26 février 2010

OIEau

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 seul les tâches afférant à leurs nouvelles attributions.