



Extrait du OIEau

<http://garonne.oieau.fr/spip.php?article1568>

OUZBEKISTAN (2010) - Création d'un manuel de gestion clientèle et formation des acteurs du secteur



- OIEau - Références internationales -
Date de mise en ligne : mercredi 9 mars 2011

OIEau

Janvier 2010 – Juin 2010

Bénéficiaire : Banque Mondiale Tashkent

Financement : Banque Mondiale Washington

Contexte :

Ce projet a été mis en œuvre dans le cadre des efforts considérables déployés par le gouvernement de l'Ouzbékistan au cours des 15 dernières années pour réformer son secteur de services municipaux, et en particulier les services d'eau (vodokanals). L'objectif global était

- i) d'aider les gestionnaires des services d'eau, les employés des services publics et autres acteurs impliqués dans la prestation des services EPA - comités de mahalla, les associations de logement, les ONG - à connaître et comprendre l'importance d'un bon service clientèle pour le fonctionnement efficace des services publics modernes,
- et (ii) d'ouvrir la voie afin que le personnel des services d'eau soit familier avec les principaux outils de service de la clientèle et capables de les appliquer dans la pratique.

Prestations :

L'expert de l'OIEau a apporté sa contribution aux principales étapes de mise en œuvre des activités ont été les suivantes :

- Réalisation d'ateliers de sensibilisation à Boukhara et Samarkand,
- Préparation / mise au point et la traduction d'un projet de CRM manuel et boîte à outils
- Préparation des présentations power point et des matériels de formation sur l'élément clé du manuel et boîte à outils
- Formation de formateurs du centre national de formation (UKUT)
- Formation intensive du personnel vodokanals
- Préparation de matériel promotionnel
- Atelier national de diffusion