



Extrait du OIEau

<http://garonne.oieau.fr/spip.php?article3946>

# 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&rsquo;OIEau est engagé avec SEURECA depuis 2010 dans un projet important d&rsquo;appui à la Société des Eaux et de l&rsquo;Assainissement de Mombasa (MOWASCO), au Kenya, financé par l&rsquo;Agence Française de Développement (AFD).

Durant les deux premières années du projet, l&rsquo;OIEau a procédé à un audit de l&rsquo;organisation et de l&rsquo;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&rsquo;une définition précise, pour chacun des départements de la Compagnie, de ses fonctions, activités, organisation, nombre d&rsquo;employés et qualifications requises ainsi que les indicateurs de suivi des performances.

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

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

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

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