



Extrait du OIEau

<http://garonne.oieau.fr/spip.php?article3980>

# Kenya - Appui à la Société des Eaux de Mombasa

- OIEau - Notre actualité et avancement de nos projets -

Date de mise en ligne : jeudi 1er décembre 2011

---

OIEau

---

L'OIEau est engagé depuis 2010 auprès de son partenaire SEURECA dans un projet important d'appui à la société des Eaux et de l'Assainissement de MOMBASA, au Kenya, financé par l'Agence Française de Développement. La mission d'assistance technique, d'une durée de 24 mois, appuie sur 6 leviers principaux :

- la création d'un Système d'Information Géographique (SIG),
- 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 du laboratoire d'analyse,
- 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).

L'OIEau a procédé dans un premier temps à des audits de la Société (418 personnes) et de ses activités afin de mettre en relief les difficultés et les enjeux.

Un nouvel organigramme a été proposé et approuvé par la Direction Générale, accompagné d'une définition précise, pour chacun des départements de la compagnie, de ses fonctions, activités, organisation, nombre d'employés et qualifications requises ainsi que les indicateurs de performances devant être suivis.

L'OIEau s'est engagé dans la fourniture d'un nouveau logiciel de gestion clientèle qui sera opérationnel en 2012. Les nouvelles fonctionnalités du logiciel devraient permettre à MOWASCO d'évoluer vers une gestion de son service commercial plus automatisée et rigoureuse visant la satisfaction des usagers.

Des propositions ont également été formulées pour la réorganisation du laboratoire de suivi de la qualité de l'eau potable et pour la définition d'un plan de formation.