

Residence Rokhaya Appartement I RDC à gauche 08, Route du Méridien Président Almadies, Dakar, Sénégal



AWessling@nrce.com www.nrce.com



+221 33 868 82 82



ACCES

Projet Assainissement, Changement de Comportement et Eau pour le Sénégal

BULLETIN # 5 | JANVIER 2020

01

Mise en œuvre de la réforme sur la gestion de l'eau en milieu rural

02

Techniques et méthodes de vente de latrine

03

Interview du directeur général d'AQUAREN











Mise en œuvre de la réforme sur la gestion de l'eau en milieu rural:

ACCES et OFOR font le bilan de la phase transitoire après deux ans d'opération à Ziguinchor



Photo 1: Livret sur les Normes de Gestion des Systèmes Hydrauliques Ruraux au Sénégal

L'Office des Forages Ruraux (OFOR) a été créé en 2014 afin de mettre en œuvre la réforme sur la gestion de l'eau en milieu rural. Désormais la gestion technique et commerciale, qui est confiée à un opérateur privé (DSP: Délégation de Services Public), est séparée de la fonction de représentant des usagers. L'objectif visé est ainsi d'assurer un service d'eau continu et de qualité dans les zones rurales à un prix accessible à la population.

Sa mise en application se fait en deux phases. Une première phase de transition pour renforcer les performances des SAEP (Système d'Approvisionnement en Eau Potable) et établir une transparence dans la gestion et un dialogue inclusif entre les parties prenantes. Elle consiste à la mise en place d'un gestionnaire de transition qui contracte pour une période de deux ans avec un comité de pilotage créé par le préfet et constitué des représentants de la population. La deuxième phase consiste à la sélection et à l'établissement des DSP.

En Avril 2017, l'entreprise AQUAREN a été sélectionnée en tant que gérant transitoire de 11 systèmes d'approvisionnement d'eau potable (SAEP) dans la région de Ziguinchor. En avril 2019, dans l'optique d'améliorer la gestion des services

d'eau en milieu rural, USAID/ACCES en appui à l'OFOR, a contracté avec un consultant pour procéder à l'évaluation de la gestion transitoire dans la région de Ziguinchor après deux ans d'opération.

Les résultats de l'évaluation de la gestion transitoire par AQUAREN dans la région de Ziguinchor ont montré une évolution positive des performances et de la gestion des SAEP au niveau de ces sites. Les investissements faits par le gérant sur les systèmes ainsi que la gestion des ouvrages et de la maintenance (réparation, remplacement, rapidité des interventions, réduction des coupures d'eau, etc.) ont nettement amélioré le service et la qualité de l'eau produite. Cependant, ils ont aussi noté plusieurs manquements principalement liés à l'insuffisance de la vulgarisation autour de la réforme et de la gestion transitoire mais aussi au manque de communication entre les parties prenantes (OFOR, gérant, comité).

A travers cette évaluation, USAID/ACCES a permis d'identifier plusieurs avantages et inconvénients de la gestion transitoire. De même, elle a permis de développer avec les différentes parties prenantes des recommandations pour améliorer la performance de la gestion transitoire des 11 SAEP de Ziguinchor et de convenir des leçons apprises qui permettront à l'OFOR d'élaborer des points de référence pour la mise en place des DSP.



Photo 2: Atelier de partage des résultats de l'évaluation de la gestion transitoire, Directeur d'AQUAREN (droite)



Techniques et méthodes de vente de latrine:

AQUAREN en pleine immersion dans le « RACE »

Dans le cadre de leur partenariat, USAID/ACCES a formé la nouvelle force de vente recrutée par l'entreprise AQUAREN sur la méthode RACE, pour la promotion de latrines Sagal dans toutes les régions du Sud.

Le RACE est une technique de prospection mise en branle par l'agent commercial qui combine trois éléments que sont la bonne Attitude (enthousiasme, ambition, optimisme,) + les Compétences (maitrise de son domaine et de ses produits) + les Efforts (engagement, endurance, respect du planning etc.) pour atteindre le Résultat escompté. Il peut se résumer ainsi: R= A+C+F

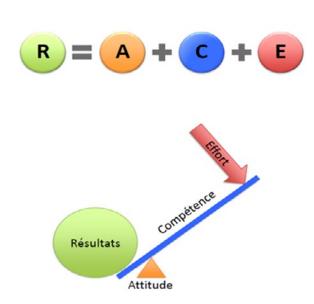


Photo 3: Articulation de la méthode RACE

La combinaison de ces trois éléments prépare l'agent commercial à proposer la solution la plus adaptée aux prospects grâce à une écoute active et un questionnement précis.

Le RACE a la particularité de mettre le client au cœur de la conversation. L'objectif étant de gagner son attention puis de l'amener à travers une écoute active et des questions précises, à identifier avec précision son propre problème d'assainissement. Il s'agira ensuite de le pousser à évaluer financièrement le coût de son problème et à opter ensuite pour une solution sur la gamme qui lui est proposée.

L'agent commercial dispose pour cela d'un argumentaire solide, d'outil comme le plan de vente avec un territoire et des objectifs précis. Il utilise aussi dans sa conversation, des astuces comme le pouvoir des noms, par exemple des noms de voisins ayant déjà réglé leurs problèmes d'assainissement avec Sagal, l'amplification du coût en faisant des simulations sur plusieurs années par exemple.

Du 21 au 23 Octobre, 11 agents d'AQUAREN dont trois femmes ont bénéficié de cette formation. Après deux jours de formation théorique avec beaucoup de jeux de rôle, les participants ont été en mesure de :

- Comprendre les enjeux de l'assainissement rural:
- Comprendre l'articulation de la méthode RACE et les outils qu'elle propose;
- Développer un argumentaire se basant sur les principes du RACE;
- D'évaluer et ensuite d'ajuster l'argumentaire.

Afin de s'assurer que les participants savent mettre en pratique le RACE, ils ont été mis en situation réelle avec de vrais prospects dans la commune de Niamone à Ziguinchor où ils ont mené au total 27 visites à domiciles résultant sur une dizaine d'intention d'achat.



Photo 4:Un agent commercial en pleine démonstration lors d'une VAD

Cette expérience avec AQUAREN démontre l'intérêt grandissant du secteur privé local qui commence à percevoir les bénéfices qu'il peut tirer de la promotion des latrines en l'intégrant dans le paquet de services qu'il propose afin d'améliorer la qualité de leurs services. Ceci fortifie le partenariat gagnant-gagnant dans lequel s'inscrit la collaboration entre le projet USAID/ACCES et l'entreprise AQUAREN. Les formations sur la méthode RACE seront offert pendant cette année à d'autres petites entreprises collaborant avec USAID/ACCES.

« Cette formation nous aura permis d'acquérir et de mettre en application des techniques de ventes efficaces qui faciliteront notre travail et permettront aux clients d'avoir une meilleure expérience de vente. »

- François Agblae Barboza Participant et chargé du département marketing et communication de AQUAREN

Entretien avec ANGE MBAYE, Fondateur et Directeur Général de AQUAREN:

« Nous maitrisions toute la chaîne de valeur associée à la mission du service public de l'eau »

Ange Alexandre MBAYE est à la fois un hydraulicien et énergéticien capitalisant plus de vingt années d'expérience professionnelle. Dans sa carrière, M. MBAYE a travaillé dans des organismes parapublics, non-gouvernementaux ainsi que dans le secteur privé. M. MBAYE a occupé plusieurs fonctions allant de chargé de projet, contrôleur technique, chef de bureau, et coordonnateur de projet. Aujourd'hui, il évolue dans le secteur privé à travers la société AQUAREN dont il est le fondateur et actuel directeur général.

Comment est né AQUAREN?

AQUAREN est né du désir d'appuyer les institutions étatiques et non gouvernementales à améliorer le système de gestion des ouvrages hydrauliques et d'assainissement. Etant moi-même dans le milieu depuis une vingtaine d'années, entreprendre était une suite logique pour faire profiter de mon expérience directement à la communauté sans les contraintes rencontrées antérieurement. Pour ce faire nous avons créé une entreprise qui, nous pensons réponds mieux aux besoins des populations et du contexte de développement actuel.

Quelles sont les missions sur lesquelles l'entreprise AQUAREN s'est engagée?

AQUAREN est une société de génie civil qui exerce ses activités dans trois domaines : l'eau, l'énergie et le bâtiment. La société est capable de développer des projets clefs en main allant de la conception à la réalisation en passant par l'ingénierie. Elle a à son actif plusieurs réalisations dont l'aménagement et équipement de périmètres maraichers, le diagnostic et la réhabilitation de forages, la viabilisation de lotissement, les travaux d'adduction d'eau, et enfin la construction de bâtiments.

QUELQUES RÉALISATIONS

Exploitation et gestion de 1 l forages publics dans la région de Ziguinchor

Réhabilitation et renforcement de l'alimentation en eau potable du camp militaire de Bakel

Réhabilitation et caractérisation d'un forage et de son équipement avec une pompe de 15 kW, l'installation d'une ligne de Refoulement de 1 800 ml en DN 160

Viabilisation hydraulique de deux lotissements par l'installation d'un réseau de distribution de 7000 ml

Aménagements et équipements de périmètres maraîchers pour le compte de plusieurs ONG

Construction d'un bâtiment R+1 pour le compte de la congrégation les filles de la présentation de Marie.

Climatisation du siège de l'ONG OFAD 03

Vous avez été sélectionné comme gérant transitoire de 11 systèmes d'approvisionnement d'eau potable (SAEP) dans la région de Ziguinchor, une étape préliminaire de la reforme hydraulique en milieu rural, pourriez-vous nous décrire votre expérience?

Cela a été une expérience exaltante en ce sens que nous avions là l'opportunité de prouver que les PME sénégalaises sont capables d'exercer une mission de gestion du service public de l'eau. Aujourd'hui, en dehors de la maintenance lourde qui est encore l'apanage des subdivisions ou unités de maintenance hydrauliques, nous maitrisions toute la chaîne de valeur associée à la mission du service public de l'eau.

Ainsi, la gestion transitoire est une gestion partagée entre le privé, la communauté et l'Office des forages ruraux (OFOR) et qui a pour but d'apprêter les centres hydrauliques à la mise en place de la délégation de service public. Pour ce faire, il est nécessaire que les mesures d'accompagnement de la part de l'OFOR soient renforcées.

04

AQUAREN intervient à la fois sur le secteur de l'assainissement et de l'eau. Comment voyezvous les intersections entre ces deux secteurs? En quoi, sont-ils des secteurs porteurs pour les acteurs privés au Sénégal?

Nous avons accepté depuis très longtemps que les composantes Eau-Hygiène-Assainissement ne sont pas dissociables si on veut un accès durable. Aussi, il est clair qu'aucun pays ne peut se développer si ces trois sous-secteurs ne sont pas maîtrisés. En effet, ils sont indispensables pour la santé de l'homme, premier facteur de développement. Par conséquent, si ce concept est bien intégré par nos gouvernants, le marché associé est presque illimité, donc une grande opportunité pour nous acteurs privés agissant dans ce secteur.



Quelle est votre vision du secteur de l'assainissement?

Un sous-secteur avec un marché mieux structuré afin d'améliorer son accessibilité pour les privés formels. En effet, une bonne partie du marché est encore entre les mains des informels qui souvent, ne sont pas au fait des normes.

Comment avez-vous appréhendé le projet USAID-ACCES ? Et qu'est-ce qui vous motive à collaborer avec le projet?

Nous percevons le projet ACCES comme un pionnier qui a eu le courage d'aborder un sujet difficile et qui demande beaucoup de pédagogie et une interaction forte entre les acteurs pour aboutir. C'est pourquoi, nous n'avons pas hésité à collaborer avec le projet dans le souci d'apprendre mais aussi d'apporter notre contribution en tant que secteur privé.

Nous espérons ainsi devenir un des champions en matière d'assainissement et améliorer ainsi nos parts de marché.

Quelle sont vos ambitions au-delà de cette collaboration?

Nous avons comme ambition de continuer à faire évoluer les technologies pour proposer des produits chaque jour plus adaptés à la demande et ainsi accroître nos parts de marché. Nous sommes bien outillés à présent pour ce faire grâce au projet USAID-ACCES qui a mis à notre disposition un important kit marketing et formés nos agents sur de nouvelles techniques de marketing et de vente.