



ENQUETE DE SATISFACTION DES VIDANGEURS BENEFICIAIRES DU PSMBV

— Juillet 2018



**ENQUETE DE SATISFACTION
DES VIDANGEURS BENEFICIAIRES
DU PSMBV**

— **Juillet 2018**

Table des matières

Liste des sigles	5
Résumé exécutif du rapport	7
1. CADRE DE LA MISSION	15
1.1. Contexte de la mission	15
1.2. Objectifs et résultats attendus	17
2. PREPARATION DE LA MISSION	19
2.1. Validation de la note d'orientation méthodologique	19
2.2. Planning et organisation de l'équipe	22
3. MISE EN OEUVRE DE L'ENQUETE	25
3.1. Activités de collecte	25
3.2. Analyse des données	26
3.3. Difficultés rencontrées et observations des enquêteurs	27
4. RESULTATS DE L'ENQUETE	29
4.1. Répartition de la cible	29
4.2. Satisfaction globale et locale sur le PSMBV	31
4.3. Satisfaction sur le dispositif d'appui du PSMBV et son impact	33
4.4. Satisfaction sur les prestations et le fonctionnement du PSMBV	38
4.5. Recommandations et actions préconisées	43
ANNEXES	46
Liste des intervenants	47
Questionnaire	49

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AAA : Association des Acteurs de l'Assainissement Autonome

FCFA : Franc de la Communauté Financière D'Afrique

GPOBA Global Partnership on Output Aid

IEC : Information Education Communication

ODD : Objectifs de Développement Durable

OMD : Objectifs du Millénaire pour le Développement

ONAS : Office National de l'Assainissement du Sénégal

PAQPUD Projet d'assainissement des quartiers périurbains de Dakar

PEPAM : Programme Eau Potable et Assainissement du Millénaire

PSMBV : Programme de Structuration du marché des Boues de Vidanges

STBV : Station de Traitement des Boues de Vidange

SUA : Speak Up Africa



RESUME EXECUTIF DU RAPPORT

L'enquête de satisfaction commanditée par Speak Up Africa pour le compte du PSMBV a permis d'interviewer 78 vidangeurs. L'enquête s'est déroulée dans la période du 04 au 19 juillet 2018, dans 14 localités du Sénégal. Les vidangeurs évoluant dans la région de Dakar, sont la cible de la zone d'intervention du programme, et ont constitué 72% de l'échantillon.

Tendance globale et axes de l'enquête

jauger leur perception et surtout leur appréciation du dispositif mis en place par le Programme de Structuration du Marché des Boues de Vidange. Les vidangeurs ont apprécié positivement le programme dans leur grande majorité, même s'ils ont souligné la nécessité d'améliorer certains aspects afin d'optimiser l'approche d'encadrement et de promotion de la vidange professionnelle. L'appréciation globale de la satisfaction du programme par les vidangeurs interviewés est estimée à 70%.

SATISFACTION GLOBALE DES VIDANGEURS



En recadrant les axes et le canevas de l'enquête, et en compilant les résultats obtenus, on peut résumer le cadre d'actions du PSMBV en direction des vidangeurs autour de **04 principaux axes** :



La formalisation des vidangeurs



L'optimisation des outils de travail



Le développement du marché de la vidange mécanique



L'accès au financement



L'enquête a permis de jauger le niveau de satisfaction des vidangeurs sur ces aspects particulièrement importants pour eux.

Les points d'appréciation de leur satisfaction sont résumés ci-dessous, suivant les quatre axes présentés :

La formalisation et la capacitation professionnelle des vidangeurs

Il s'agit des activités liées à la formalisation juridique, les formations professionnelles, la formation sur la certification et la mise à disposition d'un manuel du vidangeur.

• Les points de satisfaction

Sur ces services et appuis, il y a un excellent taux de satisfaction des vidangeurs :

POINTS DE SATISFACTION



Cette satisfaction s'est traduite par un impact positif important sur :

IMPACT POSITIF



Sur les points considérés comme positif du PSMBV, l'aspect le plus important est la formation, qui représente 76% des déclarations.

• Les points d'amélioration

Sur ces services et appuis, nous notons un point d'insatisfaction :



Cette satisfaction mitigée n'a pas impacté la compétence et la formalisation des vidangeurs, mais il sied de le considérer comme un point critique à améliorer à court terme.

• Les recommandations

Sur l'ensemble des recommandations, les actions suivantes sont préconisées sur ce volet :

- Le renforcement de la formation professionnelle ;
- Accélérer la mise en place des procédures de certification et d'encadrement de l'activité ;
- Assurer un accompagnement post-formation

Le développement du marché de la vidange

Ce sont les services liés à la promotion sur la vidange, le numéro du centre d'appel et la sensibilisation des ménages.

• Les points de satisfaction

Sur ces services et appuis, il y a un très bon taux de satisfaction des vidangeurs :



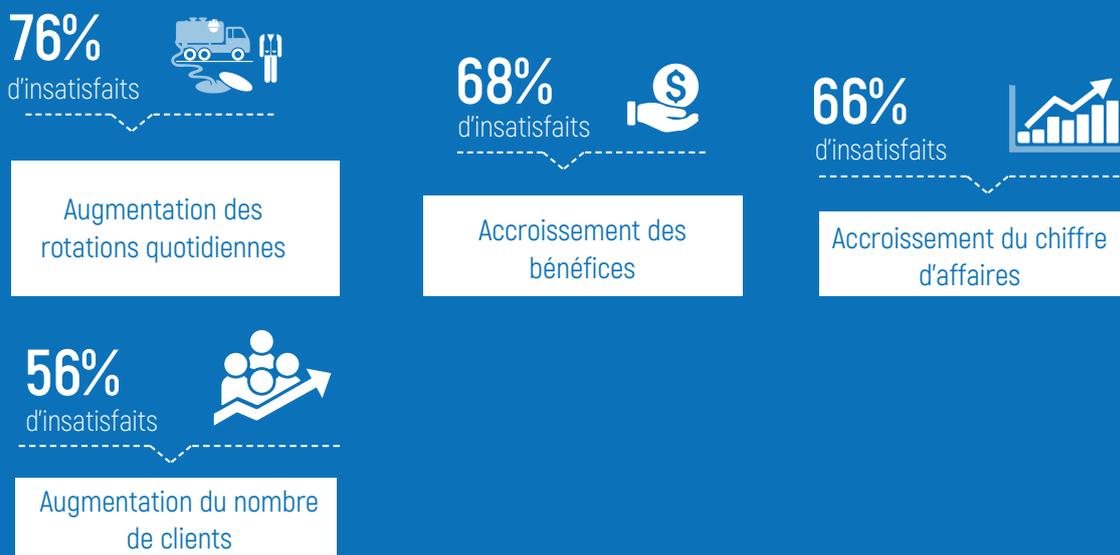
Cette satisfaction s'est traduite par un impact positif important sur :



Sur l'ensemble des points considérés comme positif du PSMBV, le deuxième aspect le plus important est la sensibilisation des ménages qui représente 72% des déclarations.

• Les points d'amélioration

Sur ces services et appuis, plusieurs aspects n'ont pas satisfait convenablement les vidangeurs :



Il est nécessaire à court terme d'apporter des corrections au dispositif de développement du marché, qui agit directement sur l'augmentation du revenu et du bénéfice des vidangeurs. Les investissements structurants ne pourront se faire que si les vidangeurs perçoivent un apport majeur de l'appui sur leur activité.

Les recommandations

Sur l'ensemble des recommandations, les actions suivantes sont préconisées sur ce volet :

- Une meilleure orientation des clients qui font des demandes au niveau du centre d'appel, et une plus grande transparence des méthodes d'affectation des marchés aux vidangeurs ;
- L'accélération de la mise en place des procédures de certification et d'encadrement de l'activité.

L'accès au financement

Ce sont les services liés à l'octroi de crédits pour l'achat de camions ou l'entretien des véhicules.

• Les points de satisfaction

Sur ces services et appuis, les vidangeurs sont globalement insatisfaits.

Les points d'amélioration

Sur l'octroi de crédits, il y a manifestement des améliorations à apporter :



L'octroi de crédit n'a pas été cité comme un aspect positif du programme. Le manque d'adaptation des financements est le point faible le plus cité sur le PSMBV. Le faible renouvellement du parc logistique des vidangeurs a aussi été cité comme faiblesse du programme.

Les recommandations

Sur l'ensemble des recommandations, les actions suivantes sont préconisées sur ce volet :

- Faciliter l'accès au financement ;
- Procéder à l'entretien et à la maintenance des moyens logistiques ;
- Adapter les crédits aux spécificités des vidangeurs et mieux les conseiller ;
- Mieux informer les vidangeurs sur les modalités, implications et conditions du crédit ;
- Accroître les moyens professionnels de vidangeurs ;
- Améliorer les procédures d'accès aux services du programme.

L'optimisation des outils de travail

Il s'agit particulièrement des équipements professionnels mis à leur disposition, ainsi que les STBV qui leur permettent de déverser les boues collectées en toute sécurité.

• Les points de satisfaction

Sur ces services et appuis, il y a un bon taux de satisfaction des vidangeurs sur :



STBV

Pourtant la fourniture d'outils et infrastructures de travail a eu un impact positif sur l'activité des vidangeurs :

IMPACT POSITIF



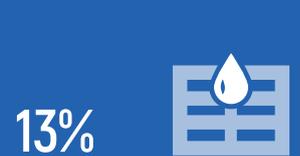
Augmentation STBV



Création de nouveaux déversoirs ou dépositoires



Octroi d'équipement de protection



Meilleure assistance pour les fosses perdues

Sur les points considérés comme positif du PSMBV, l'aspect le plus important est l'augmentation des STBV.

• Les points d'amélioration

Sur ces services et appuis, plusieurs aspects n'ont pas satisfait convenablement les vidangeurs :



Equipements professionnels



Géolocalisation



Il urge d'améliorer rapidement le modèle de géolocalisation proposé, sensibiliser les utilisateurs et manager le niveau d'accès aux informations pour éviter les conflits entre propriétaires et chauffeurs. Les EPI et autres équipements professionnels doivent être octroyés le plus largement possible afin de changer les comportements de vidangeurs sur leurs pratiques néfastes. Une sensibilisation et un suivi seraient utiles pour mieux provoquer les changements attendus.

Les recommandations

Sur l'ensemble des recommandations, les actions suivantes sont préconisées sur ce volet :

- Le redimensionnement et l'augmentation des STBV ;
- L'élargissement de l'horaire d'ouverture des STBV et les faire fonctionner sur 24 heures ;
- L'accroissement des moyens de travail des vidangeurs.



1. CADRE DE LA MISSION

1.1. Contexte de la mission

Grâce à la réforme institutionnelle de l'hydraulique et de l'assainissement en milieu urbain en 1996 et l'approche programmatique encouragée par le Programme Eau Potable et Assainissement du Millénaire (PEPAM 2005- 2015), les performances des services d'eau potable et d'assainissement au Sénégal s'améliorent globalement à un rythme soutenu.

L'Office National de l'Assainissement du Sénégal (ONAS) est un établissement public à caractère industriel et commercial chargé de la gestion du secteur de l'assainissement. Il a été créé par la loi n° 96-02 du 22 Février 1996, et organisé par le décret 96-667 du 07 Août 1996. Ses missions sont les suivantes :

- La planification et la programmation des investissements ;
- La maîtrise d'ouvrages et la maîtrise d'œuvre, la conception et le contrôle des études et des travaux d'infrastructures d'eaux usées et pluviales ;
- L'exploitation et la maintenance des installations d'assainissement d'eaux usées et pluviales ;
- Le développement de l'assainissement autonome ;
- La valorisation des sous-produits des stations d'épuration ;
- Toutes opérations se rattachant directement ou indirectement à son objet, dans la limite des zones urbaines et périurbaines.

Des OMD aux ODD, on notera cependant que l'accès aux services d'assainissement doit désormais se faire dans une approche visant la gestion en toute sécurité des installations, la prise en charge des besoins de certains groupes spécifiques, notamment les femmes et les filles, la question du transport et du traitement des excréta et des eaux, ainsi que la problématique essentielle de l'hygiène sous toutes ses formes. Dès lors, les paradigmes du succès devront beaucoup évoluer.

L'Etat du Sénégal a, dès 2000, mis en place un vaste Programme d'assainissement des quartiers périurbains de Dakar (PAQPUD) financé par la Banque Mondiale (24 milliards FCFA) pour améliorer le cadre de vie des populations de la banlieue de Dakar. La mise en œuvre du PAQPUD a permis de couvrir 32 collectivités locales de la zone périurbaine, de toucher 22% des ménages non desservis par l'assainissement collectif. Au total 66 732 ouvrages individuels, 16 édicules publics, 76 blocs sanitaires scolaires, 03 stations de boues de vidanges et 130 systèmes semi- collectifs ont été réalisés. Le Global Partnership on Output Aid (GPOBA) est venu ensuite compléter le PAQPUD par la réalisation de 12 000 ouvrages et 72 branchements semi-collectifs dans 30 communes, pour un financement global de 3,171 milliards de FCFA.

C'est fort de cette expérience que l'Etat du Sénégal a mis en place en février 2012 le Programme de Structuration du Marché des Boues de Vidange au profit des ménages démunis de Pikine et Guédiawaye (PSMBV). Le Programme est financé par la Fondation Bill & Melinda Gates à travers des accords de don évalués à 8 790 329 365 FCFA dont 4 770 986 515 FCFA pour le financement des composantes sous la responsabilité directe de l'Office National de l'Assainissement du Sénégal.

Le PSMBV vise comme objectif global à « améliorer le cadre de vie des habitants à faibles revenus des zones périurbaines de la région de Dakar par un meilleur accès à l'hygiène et aux services d'assainissement à un coût financièrement abordable, en facilitant l'accès à une vidange mécanique, hygiénique et abordable et en réduisant la pratique de la vidange manuelle fortement préjudiciable à la santé des populations et à l'Environnement ».

Il vise de façon spécifique à :

- Encourager le développement du secteur privé de l'assainissement à travers la délégation des stations de traitement des boues de vidange ;
- Améliorer la qualité du service de vidange offert par les opérateurs privés ; augmenter la demande en service de vidange mécanique en améliorant l'accès à l'information et la prise de conscience à l'échelle des ménages ;
- Développer des systèmes innovants de technologie d'assainissement en zone inondable ;
- Faciliter l'accès aux stations de traitement des boues de vidange ainsi que leurs performances.

D'une durée initiale de 48 mois, étalée sur la période 2012-2016, le Programme a été prolongé jusqu'en mars 2018 et intervient dans la zone périurbaine de Dakar, précisément dans les 21 communes des départements de Pikine et Guédiawaye.

La coordination du programme est assurée par L'Office National de l'Assainissement du Sénégal (ONAS).

Les principaux bénéficiaires du programme sont :

- Les ménages à faible revenu vivant en zone périurbaine et n'ayant pas un accès satisfaisant aux services de vidange mécanique : le programme vise à faciliter leur accès à des services d'assainissement adéquats et à coût abordable ;
- Les vidangeurs grâce à leur intervention, leur activité devrait être plus rentable (réduction des coûts d'exploitation et accès à une demande plus importante), améliorer les services de vidange mécanique et mieux accéder aux STBV ;
- Les Mairies des 21 communes d'intervention de Pikine et Guédiawaye.

Les vidangeurs représentent une composante essentielle du programme du fait de leur rôle crucial dans la collecte et le transport des boues de vidange au profit des populations bénéficiaires. Dans la première phase, un appui conséquent a été consenti par le programme pour appuyer les vidangeurs (organisé dans l'Association des Acteurs de l'Assainissement), dans la perspective d'améliorer leur outil de travail, mais surtout fournir un service de qualité aux usagers. Le PSMBV avait, à cet effet, procédé à :

- La mise en place d'un fonds de garantie ayant permis à une trentaine d'entreprises d'acquérir des camions neufs ou mettre à niveau leurs outils de travail (réparations, achat de pièces de rechanges)
- La création d'un marché à travers une promotion (temporaire) consistant en la subvention de la vidange mécanique pour les populations qui a fait l'objet d'une vulgarisation à travers les médias ;
- La mise en place d'un centre d'appel afin de rapprocher l'offre de la demande de vidange ;
- La construction d'une nouvelle station STBV pour soulager les couts de transport et les délais de dépotage des boues dans la zone d'intervention ;

- La délégation de l'exploitation des stations de traitement des boues de vidange au secteur privé ;
- L'élaboration de normes pour l'activité de vidange à travers le manuel du vidangeur et la proposition d'un décret pour règlementer et contrôler l'activité de vidange (qui est encore dans le circuit de promulgation). Cette réglementation ayant pour objet de garantir la qualité du service et le respect des normes d'hygiène, de sécurité et environnementale
- La mise en place d'un processus de certification permettant d'acquérir l'agrément ONAS pour les vidangeurs qui respectent les normes fixées par le programme
- La mise en place d'un système de géolocalisation de 82 camions équipés de balises et de Smartphones
- La formation des vidangeurs

A la fin de la première phase, il est nécessaire de jauger le niveau de satisfaction des opérateurs de vidange qui avaient été soutenus par le programme.

A la fin d'une première phase, l'ONAS ambitionne de mesurer le niveau de satisfaction des opérateurs privés de vidange par rapport au modèle original implémenté par le PSMBV.

L'étude permettra aussi de pister les axes d'amélioration de l'écosystème afin de mieux satisfaire les objectifs du PSMBV.

1.2. Objectifs et résultats

Objectifs de la mission

L'objectif général, décrit dans les termes de référence, est d'évaluer le niveau de satisfaction des vidangeurs bénéficiaires du PSMBV par rapports aux services, équipements, et appuis qui leur ont été offerts dans la phase pilote

Plus spécifiquement, il s'agira de :

- Evaluer pour, chaque entreprise de vidange appuyée, le niveau de satisfaction global et la satisfaction spécifique sur l'ensemble des prestations dont elles ont bénéficié dans le cadre du PSMBV ;
- Déterminer, en rapport avec les résultats qu'elles ont obtenus, les activités qui leur ont apporté le plus satisfaction, de même que celles qui peinent encore à leur apporter une pleine satisfaction ;
- Identifier avec chaque entreprise de vidange, les axes d'amélioration dans le cadre du passage à l'échelle.

Résultats attendus de la mission

- Disposer d'une information claire, pertinente et opérationnelle sur le niveau de satisfaction des opérateurs de vidange par rapport aux services, appuis et accompagnements déployés par le PSMBV ;
- Produire un rapport explicitant les principales conclusions de l'étude, et proposer des recommandations pertinentes pour améliorer le dispositif d'appui aux vidangeurs



2. PREPARATION DE LA MISSION

2.1. Validation de la méthodologie

La préparation de la mission s'est faite selon le processus suivant :



Collecte de la documentation interne sur les cibles, et le dispositif d'appui mis en place par la «Composante Recherche» du PSMBV au profit des vidangeurs



Finalisation du plan d'étude et les outils de collecte, d'administration et d'analyse des données de marché



Présentation par Aventure Consulting d'une note d'orientation méthodologique, proposant une démarche, un ciblage, un planning et des questionnaires



Séance de travail avec le Directeur du PSMBV, le Président de l'Association des Acteurs de l'Assainissement Autonome, la Directrice de DELTA, le point focal de SUA, et toute l'équipe de Aventure Consulting pour discuter et valider la note d'orientation méthodologique

L'échantillon a été constitué sur la base des membres de l'association des Acteurs de l'Assainissement Autonome (AAA) en distinguant 02 segments :

Vidangeurs bénéficiaires du fonds de garantie

Vidangeurs non bénéficiaires du fonds de garantie

L'échantillon prévisionnel était ainsi ventilé :

TECHNIQUES	TYPLOGIE DES CIBLES	INTERVIEWS
CIBLES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> Opérateurs privés de vidange financés par le PSMBV à travers le fonds de garantie Opérateurs privés de vidange non bénéficiaires du fonds de garantie 	<ul style="list-style-type: none"> 30 120
CIBLES SECONDAIRES	<ul style="list-style-type: none"> Direction Général ONAS Coordinateur PSMBV Gérants stations de traitement boues de vidange (STBV) Experts en Assainissement Membres Association des Acteurs de l'Assainissement Personnel Direction de l'assainissement 	<ul style="list-style-type: none"> 01 01 01 03 01 01
DOCUMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> Document de projet du PSMBV Rapports d'évaluation à mi parcours du PSMBV Rapports internes du PSMBV sur la vidange Listing des entreprises de vidanges 	<ul style="list-style-type: none"> 01 01 05 01

L'échantillon (exhaustif) a été constitué à partir de listes fournies par Monsieur Ibra Sow, Président de l'association des Acteurs de l'Assainissement Autonome (AAA) :

- Listing des 30 vidangeurs bénéficiaires du fonds de garantie
- Listing de 62 vidangeurs non bénéficiaires du fonds de garantie
- Un listing mis à jour de 131 vidangeurs

Ces informations ont servi pour l'affectation des enquêteurs.

Les questionnaires ont été structurés selon 05 axes principaux :

- Indice de satisfaction global ;
- Les principaux services procurés et les équipements mis à disposition ;
- Les critères à évaluer dans la mise en œuvre du programme d'appui ;
- Les bénéfices perçus, les points forts et les points d'amélioration ;
- Les recommandations.

Les questionnaires ont été construits à partir du canevas standard suivant :

- Zoning et date ;
- Signalétique du répondant ;
- Services, accompagnements et appuis obtenus grâce au PSMBV ;
- Satisfaction particulière à l'égard des services et infrastructures fournis par le PSMBV ;
- Qualité des processus et procédures de fourniture du service par le PSMBV ;
- Bénéfices obtenus du programme par les vidangeurs ;
- Aspects positifs du programme à renforcer ;

- Aspects du programme à améliorer ;
- Appréciation globale du programme à l'égard des vidangeurs ;
- Recommandations pour l'amélioration de la satisfaction des vidangeurs.

Le questionnaire a été présenté, discuté et amendé lors de la réunion de démarrage en présence du Directeur du PSMBV. La documentation fournie par le PSMBV était constituée de :

- Rapport d'évaluation à mi parcours du PSMBV – Janvier 2017 ;
- Les données de déversement de boues de vidanges au niveau des stations des Niayes, de Rufisque, de Tivaouane Peulh et de Cambérène ;
- OPP1029666 ONAS Proposal Narrative – 2015.

En outre, nous n'avons pas eu accès aux statistiques d'activités des vidangeurs, aux informations sur les réalisations de la composante sur les vidangeurs, les études préalables qui ont été réalisées, ni le niveau d'évolution ou d'impact des appuis apportés, la situation récente des vidangeurs par rapport aux activités des composantes « Recherche » et « Marketing » afin des les comparer aux résultats présentés dans ce rapport. Nous avons donc limité notre analyse par rapport aux analyses et conclusions du rapport d'évaluation à mi parcours de Janvier 2017.

Pour les constats et recommandations, nous avons analyser les données de l'enquête, qui reflètent l'opinion et l'appréciation des cibles. L'évaluation de la cause, de la traçabilité et l'attribuabilité des conformités ou dysfonctionnements sont du ressort des audits et du monitoring réalisés dans le cadre du pilotage du système de management du PSMBV. Il en est de même pour la définition et la planification des actions correctives.

Les questionnaires ont été dépouillés et analysés à l'aide du logiciel SPHINX PLUS, et ont permis d'établir une présentation des résultats provisoires sur les axes de l'enquête à partir de la grille d'analyse ci dessous :

AXES DE L'ENQUETE	OBJECTIF
1. Répartition des répondants par type, usage, relations, zone et genre	Identifier et contrôler la cible
2. Satisfaction globale	Score global de satisfaction, par région, par cibles bénéficiaire ou non du fonds de garantie
3. Satisfaction par type de services ou usage	Identification des services dont on bénéficié les vidangeurs, leur satisfaction pour chaque type de service, ainsi que leur appréciation de l'adéquation du service à leurs objectifs
4. Importance par critère chaque prestation	Appréciation de la qualité de prestation du PSMBV et détermination de la satisfaction pour chaque caractéristique pertinente de prestation
5. Mise en relation de la satisfaction des critères et de leur importance	Détermination des points positifs à consolider et des points faibles à améliorer du PSMBV
6. Recommandations	Présentation des recommandations et des actions prioritaires proposées par les vidangeurs pour optimiser l'approche du PSMBV, notamment la composante recherche.

La présentation des résultats provisoire a été envoyée à l'ensemble des acteurs impliqués dans l'enquête à savoir :

- Le Directeur du PSMBV ;
- Le Président de l'association des Acteurs de l'Assainissement Autonome ;
- La Directrice de DELGAS, représentant les STBV ;
- La chargée de programmes assainissement de SUA.

Les observations ont été reçues dans le délai du lundi 30 juillet à 12 heures. Cela a permis de finaliser le rapport provisoire prenant en compte les commentaires. Les conclusions, enseignements et recommandations ont été présentés le 31 juillet en présence du Directeur Général de l'ONAS et de l'ensemble des acteurs concernés par cette étude.

2.2. Planning et organisation de l'équipe

Ci-après le planning de la mission :

ACTIVITES	DEBUT	FIN	RESPONSABLE
Démarrage et cadrage de la mission	02/07/18	02/07/18	AVENTAGE CONSULTING
Validation note d'orientation méthodologique	03/07/18	03/07/18	PSMBV
Collecte des informations internes	03/07/18	05/07/18	PSMBV
Recrutement et formation des enquêteurs	04/07/18	04/07/18	AVENTAGE CONSULTING
Réalisation des enquêtes terrain	05/07/18	10/07/18	AVENTAGE CONSULTING
Dépouillement et analyse des enquêtes	11/07/18	13/07/18	AVENTAGE CONSULTING
Production rapport provisoire	14/07/18	16/07/18	AVENTAGE CONSULTING
Présentation résultats	17/07/18	17/07/18	AVENTAGE CONSULTING
Evaluation rapport provisoire	17/07/18	19/07/18	PSMBV
Production rapport définitif et de mission	20/07/18	20/07/18	AVENTAGE CONSULTING

Le délai d'exécution n'a pas été respecté en raison principalement de l'accès aux vidangeurs. En effet, plusieurs d'entre eux étaient injoignables, d'autres ne pouvaient se rendre disponibles dans la période de réalisation, malgré les relances, sans compter les réticents.

Le délai de collecte a été allongé jusqu'au 19 juillet 2018 soit un dépassement du délai initial de 09 jours. Certains vidangeurs n'ont pas voulu répondre à certaines questions (par exemple leur niveau de satisfaction sur les services reçus), obligeant à revoir l'analyse des données pour assurer une cohérence et une intégrité des réponses obtenues. C'est ce qui explique que, pour le traitement des réponses, nous avons distingué les réponses globales (incluant les non réponses NSP) et les réponses fournies par ceux qui se sentaient engagés par une vraie appréciation à travers une réponse positive ou négative. Le traitement et l'analyse des données a été finalisée et validée à l'interne le 25 juillet 2018, pour aboutir à une présentation des résultats provisoires le 26 juillet 2018. Le délai cumulé de retard est de 11 jours imputables aux difficultés de la collecte de données primaires. Cependant l'ensemble des données secondaires a été fourni dans le délai par le PSMBV et l'AAA.

L'équipe qui a mené la mission était ainsi organisée :

ACTEURS	FONCTIONS
Mouhamed Moudjtaba Kane	D.G. Aventure Consulting – Chef de mission
Fatou Niass Diop	Coordonnatrice de la mission
Omar Sow	Superviseur des enquêtes terrain Réalisation des enquêtes auprès des bénéficiaires de crédits
Kébou Baldé	Enquêteur terrain
Abdou Ndiaye	Enquêteur terrain
Nazirou Sy	Saisie – Dépouillement et analyse des données
Samba Kane Faye	Saisie – Dépouillement et analyse des données



3. MISE EN ŒUVRE DE L'ENQUETE

3.1. Activités de collecte

Nous avons procédé à la sélection d'enquêteurs dynamiques et entièrement disponibles pour mener l'enquête. Nous avons récemment travaillé avec eux dans le cadre de plusieurs enquêtes relatives à l'assainissement.

Le 02 juillet 2018, s'était tenue une séance de formation des enquêteurs à l'exploitation des formulaires qu'ils devaient soumettre à leurs répondants, au siège de Aventure Consulting. La réunion de validation de la note d'orientation méthodologique qui précédait servait déjà de tremplin pour comprendre les ressorts de l'enquête.

Les interventions des participants à la réunion de validation ont permis aux enquêteurs de mieux se familiariser avec les objectifs de la mission, ainsi qu'avec les formulaires qui leur ont été présentés et remis par le Directeur de Aventure Consulting.

Trois (03) enquêteurs ont été mobilisés, et une coordonnatrice qui avait aussi pour rôle de relancer les cibles réticentes. Chaque enquêteur avait en sa possession un kit complet comprenant : un badge, un lot questionnaires, le listing des cibles à interviewer, ainsi que leurs contacts (adresses et numéros de téléphone, des blocs notes, un porte document, et des stylos, ainsi qu'un forfait pour la communication).

Les trois enquêteurs que nous avons retenus, étaient préposés à interviewer en présentiel les cibles dans la région de Dakar. Les vidangeurs opérant dans les régions ont été interviewés par téléphone. L'indisponibilité de certains vidangeurs, du fait qu'ils sont les conducteurs de leurs propres camions, les a toutefois contraints de procéder à l'interview de certains vidangeurs de Dakar par téléphone.

La liste qui avait été remise, et comportant les noms et adresses des personnes à interroger, a été répartie entre les trois enquêteurs. Une mise à jour de la liste était nécessaire du fait de la répétition de certains noms. Les enquêteurs avaient les objectifs suivants :

ENQUETEURS	OBJECTIFS
Abdou NDIAYE	50 interviews
Kébou BALDE	50 interviews
Oumar SOW	31 interviews

Le segment le plus touché est celui des bénéficiaires du fonds de garantie, 29 d'entre eux sur les 30 identifiés ont répondu aux enquêteurs.

Pour le reste, sur les 101 restants, seuls 49 ont été interviewés. En effet 53 vidangeurs inscrits sur les listes n'ont pas été touchés pour les raisons suivantes :

Vidangeurs refusant de répondre :	01
Vidangeurs injoignables :	31
Vidangeurs sans numéro de téléphone ni adresse :	14
Vidangeurs cités 2 fois sur la liste (doublons) :	04
Faux numéros :	03
TOTAL	53

On peut distinguer un vidangeur qui a refusé de répondre, trente et un vidangeurs inaccessibles par téléphone, ou ont vendu leur camion, ou changer de métier, ou sont indisponibles pour réaliser l'enquête en face à face ou au téléphone. Il y avait quatorze vidangeurs dont les contacts ne sont pas disponibles sur le listing fourni par l'AAA, quatre vidangeurs ont été cités deux fois sur le listing avec les mêmes coordonnées (doublons), trois avaient des numéros de téléphone identifiés comme faux numéro par les opérateurs de télécommunication.

Une bonne partie des enquêtes a été réalisée au lieu de travail des vidangeurs, et une partie au domicile même des vidangeurs pour s'adapter à leurs horaires et disponibilité.

3.2. Analyse des données

Les fiches d'enquêtes ont été remises quotidiennement aux analystes pour saisie et exploitation. La saisie et l'analyse des données se sont faites à partir du logiciel Sphinx. Le traitement et l'analyse des données se sont faits dans la période du 20 au 25 juillet 2018.

Avant et durant la saisie, les analystes ont procédé au dépouillement et à la validation de chaque fiche. Cela a permis d'épurer la base de données et aboutir à des échantillons exploitables selon le canevas des questionnaires, et permettant de produire des résultats conformes aux déclarations des interviewés.

Les fiches ont fait l'objet de création de formulaires de saisie, codées et classées selon 3 critères :

- Le type de cible ;
- La zone géographique ;
- L'ordre de saisie.

Les questions et modalités de réponse ont été codifiées pour permettre d'en extraire les résultats et procéder à des analyses pour arriver à des tris à plat et des tris croisés.

Pour chaque cible, un menu a été créé, et chaque modalité de réponse a fait l'objet d'un recensement des citations en valeur absolue, et les fréquences des réponses en valeur relative.

C'est sur cette base que les réponses ont été présentées sous forme de graphiques qui sont restitués dans la partie qui relate les résultats de l'enquête.

3.3. Difficultés rencontrées et observations des enquêteurs

Trois grandes difficultés peuvent être signaler :

- La réticence de certains vidangeurs à participer aux entretiens ;
- La difficulté de localisation des vidangeurs dû l'inexactitude des adresses référencées sur le fichier;
- L'indisponibilité prolongée de certains vidangeurs ;
- La qualité du fichier des vidangeurs, avec des informations incomplètes, ou non mises à jour, ou en doublons, et des hors cibles (personnes ayant changé de métier).

Les vidangeurs interviewés ont parfaitement collaboré. Nous avons pu noter que, bon nombre de vidangeurs bien qu'ayant bénéficié de plusieurs services du PSMBV, ignoraient totalement que ces-dits services entraient dans le cadre du PSMBV. Une meilleure communication en ce sens nous semble de bon aloi. C'est ainsi qu'il nous a semblé important d'insister en commentaires sur l'amélioration de la communication interne et externe.

Les enquêtes se sont bien déroulées dans l'ensemble. La communication, la remontée d'information vers le superviseur, l'obtention d'un rendez-vous avec les vidangeurs furent certes laborieuses les premiers jours mais elles se sont améliorées, grâce notamment à l'intervention du Président de l'AAA qui a exhorté les vidangeurs à collaborer avec les enquêteurs. La nécessité de maintenir et d'élargir la sensibilisation des vidangeurs, le PSMBV doit renforcer sa communication envers notamment les vidangeurs qui n'ont pas bénéficié du fonds de garantie. Il a été demandé aux enquêteurs de mentionner au verso des formulaires d'enquête toute observation qu'ils jugent utiles à l'appréciation du niveau de satisfaction des vidangeurs ainsi qu'à l'appréciation de la perception du PSMBV par les acteurs. Il leur avait également été demandé de reporter les adresses exactes et mises à jour des vidangeurs.



4. RESULTATS DE L'ENQUETE

4.1. Répartition de la cible

L'enquête réalisée dans la période du 04 au 19 juillet 2018, a permis d'interviewer 78 opérateurs de vidanges bénéficiaires du PSMBV. L'échantillon est reparti comme suit :

CIBLES	PREVU	REALISE	% REALISATION
Vidangeurs financés par le fonds de garantie	30	29	97%
Vidangeurs non financés par le fonds de garantie	101	49	48,5%
TOTAL OBS.	131	78	60%

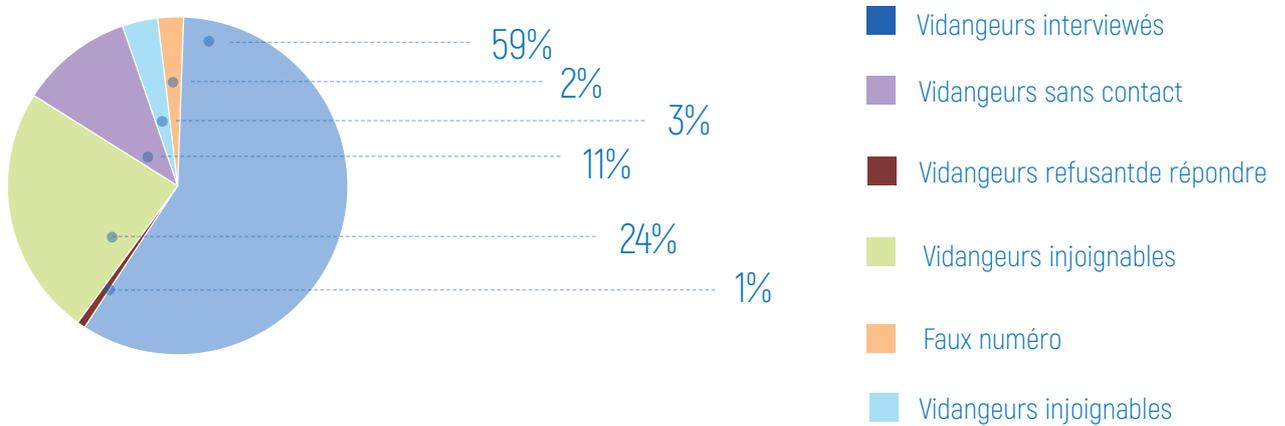
L'échantillon prévu est atteint pour les cibles des bénéficiaires de crédit, il n'a pas été atteint pour les cibles n'ayant pas obtenus de crédits. La répartition de la cible initiale est la suivante :

VILLE	NOMBRE
Vidangeurs à interviewer	131
Vidangeurs interviewés	78
Vidangeurs refusant de répondre	1
Vidangeurs injoignables	31
Vidangeurs sans numéro de téléphone ni adresse	14
Vidangeurs cités 2 fois sur la liste (doublons)	4
Faux numéros	3

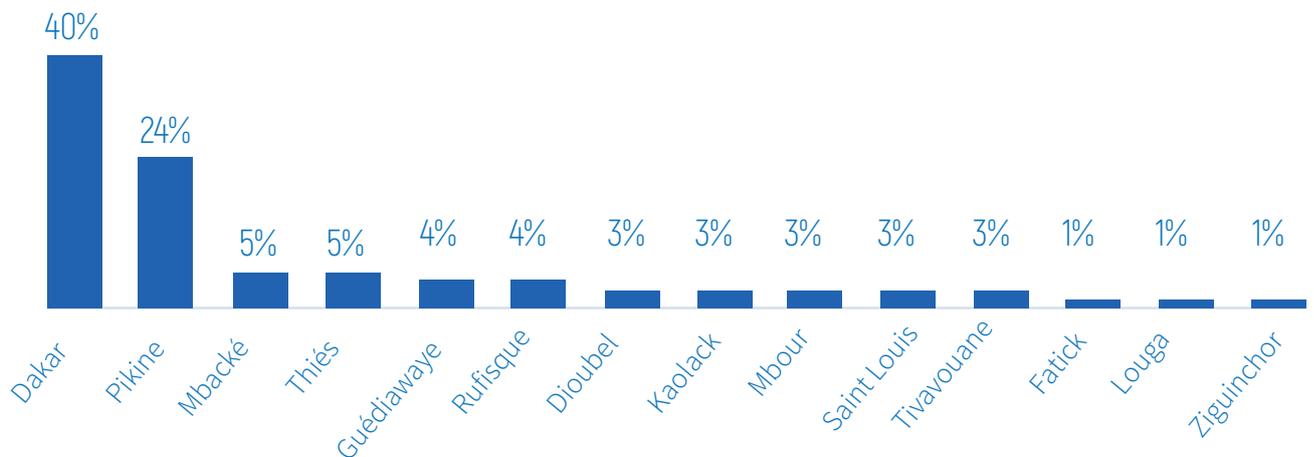
Le taux de réponse est de près de 60%. Beaucoup de vidangeurs étaient injoignables par téléphone, ou n'arrivaient pas à se libérer pour rencontrer les enquêteurs pendant la période de l'étude. Certains vidangeurs n'ont pu être contactés puisque que leur numéro de téléphone ou leur adresse n'était pas disponible. Il y a eu 04 doublons, 03 faux numéros, et 01 vidangeur qui a refusé de faire des entretiens. Quasiment, l'ensemble des bénéficiaires de crédit camion et entretien ont répondu aux questions (29 sur 30).

Le graphique ci dessous présente typologie de la cible selon la niveau de réponse aux questionnaires.

REPARTITION DE LA CIBLE INITIALE



Les enquêtes ont été réalisées auprès de vidangeurs sis dans 14 localités du pays. La répartition géographique de la cible est la suivante :



La majeure partie de la cible se trouve dans la région de Dakar, avec 72% des interviewés, suivie de la région de Thiès avec 11% et la région de Diourbel avec 8%. 03 vidangeurs n'ont pas indiqué le lieu exact de leur exercice, arguant qu'ils mènent leurs activités dans plusieurs localités.

La répartition n'est pas déséquilibrée, des lors que la phase pilote du PSMBV visait d'abord la banlieue dakaroise, en l'occurrence, les zones de Pikine et Guédiawaye.

4.2. Satisfaction globale et locale sur le PSMBV

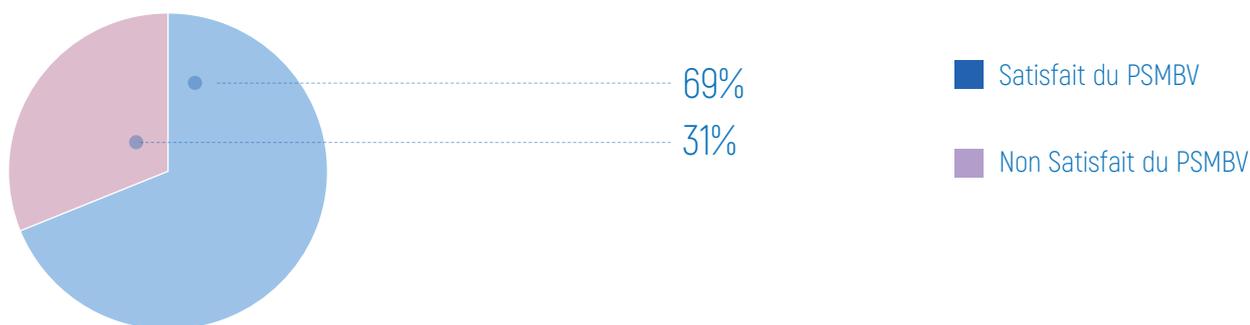
La satisfaction globale de l'appui du PSMBV a été évalué au niveau national, dans la zone du programme et au niveau des bénéficiaires de crédit du fonds de garantie.

Sur les 78 cibles qui ont accepté de répondre aux questions, 75 d'entre eux ont apprécié leur satisfaction par rapport au programme selon la répartition suivante :

CRITERES	CITATIONS
Satisfait du PSMBV	52
Non Satisfait du PSMBV	23
TOTAL	75

Le niveau de satisfaction globale des vidangeurs interrogés est représenté dans le graphique ci dessous :

TAUX DE SATISFACTION GLOBALE DES VIDANGEURS



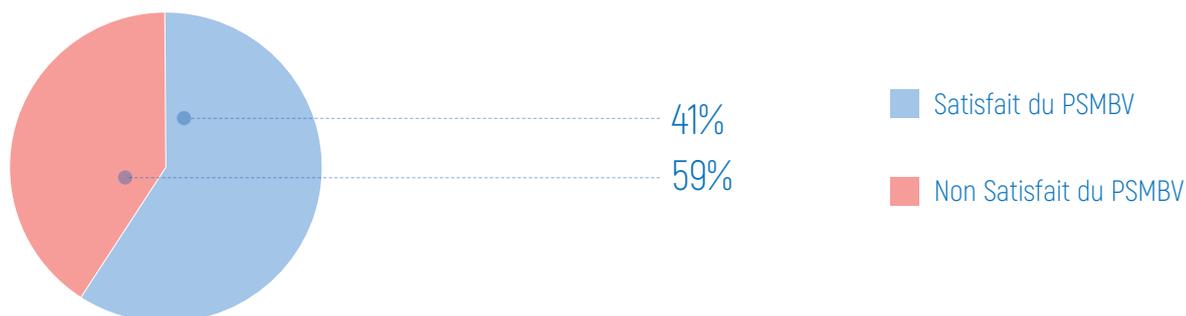
La satisfaction globale des vidangeurs, tous segments et toutes localités confondus est assez importante. Ainsi près de 7 vidangeurs sur 10 interrogés sont satisfaits du dispositif d'appui du PSMBV au profit des vidangeurs. Il en ressort qu'une partie importante des vidangeurs ont perçu et apprécié les autres appuis et avantages procurés par le PSMBV à travers les formations, les promotions, l'encadrement, l'élaboration du manuel du vidangeur, et les autres services.

Ce niveau de satisfaction doit être mis en rapport avec le nombre de vidangeurs ayant bénéficié du fonds de garantie, dont le poids est de 40% des répondants. En réalité sur les 29 personnes du listing qui ont bénéficié du fonds de garantie, seuls 23 répondants ont déclaré avoir bénéficié d'un crédit camion. Au total 22 d'entre eux ont apprécié la qualité du dispositif du PSMBV, comme suit

Satisfait du PSMBV : 13 Non Satisfait du PSMBV : 9

En valeur relative, on retient que le taux de satisfaction est assez élevé, au regard du graphique ci dessous :

TAUX DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DE CREDIT CAMION

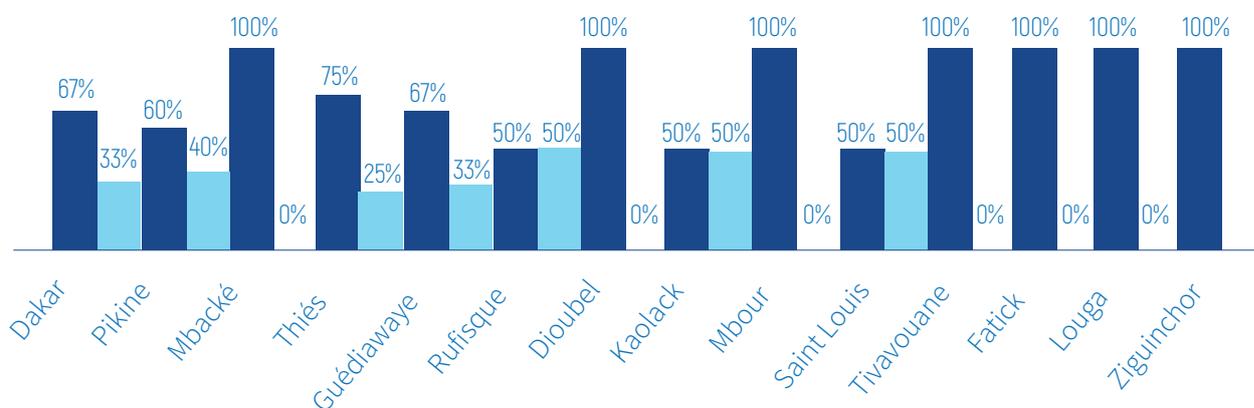


Le taux de satisfaction global, sur le dispositif du PSMBV, des bénéficiaires de crédit du fonds de garantie, est de près de 60%. A l'analyse, ce taux semble assez faible, car ils ne sont que 22% des vidangeurs enregistrés à bénéficier de « cet avantage ». Les éclairages du président de l'AAA, mis en relation avec les conclusions du rapport d'évaluation à mi-parcours, et les déclarations sur les faiblesses du dispositif d'appui permettent de comprendre les raisons de ce score :

- D'abord certains vidangeurs ont considéré les prix d'acquisition des camions comme trop élevé et pouvaient avoir de meilleurs prix si le mode de choix des fournisseurs était plus optimisé ;
- Ensuite, certains bénéficiaires des crédits ont déploré leur manque de compréhension des modalités de remboursement, d'autres ont considéré que les délais étaient assez courts pour rembourser, en raison de leurs chiffres d'affaires plus faibles que prévu ;
- Enfin, certains vidangeurs auraient préféré acheter eux même leurs camions en adaptant l'achat à leurs besoins spécifiques.

Quoiqu'il en soit, certains bénéficiaires de crédit n'ont pas pu rembourser et se retrouvent dans une situation de frustration. Ce point est très important dans la capitalisation du programme d'appui aux vidangeurs, et des recommandations ont été faites dans le rapport d'évaluation à mi parcour pour alléger les prix, accroître les crédits alloués tout en respectant les procédures et la transparence du processus.

Au niveau local, la satisfaction n'est pas homogène, comme le montre le graphique ci-dessous :



On observe une satisfaction totale dans 07 localités situées dans les régions. La satisfaction est assez importante dans les 04 localités où exercent le plus grand nombre de vidangeurs (Thiès, Dakar, Pikine et Guédiawaye). La satisfaction est moyenne dans 03 grandes localités (Rufisque, Kaolack et Saint Louis). Il faut remarquer que le cœur de cible du programme n'a pas une satisfaction optimale, en l'occurrence les départements de Pikine (60%) et Guédiawaye (67%). Cela peut s'expliquer par leur niveau d'exigence élevé et les frustrations nées de l'absence d'éligibilité à l'accès aux crédits du fonds de garantie.

Par contre les vidangeurs sis dans les régions, qui ont le moins bénéficié du pack complet ont apprécié, en grande partie, l'attention qui leur a été portée, même si leur exigence principale actuelle est l'extension du programme au niveau national.

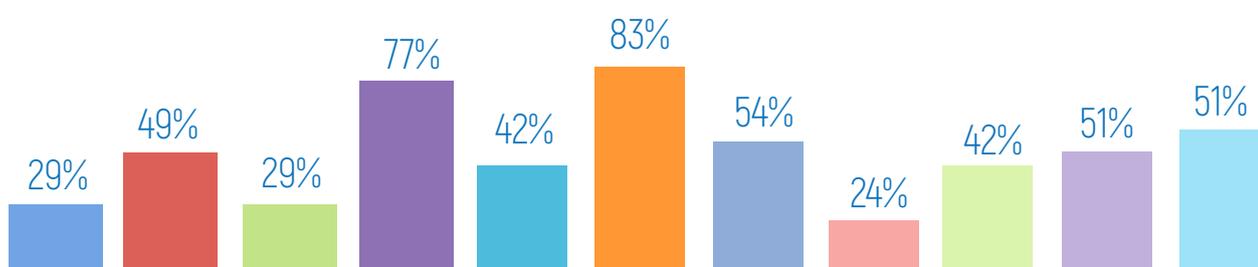
4.3. Satisfaction sur le dispositif d'appui du PSMBV et son impact

Les vidangeurs interrogés ont bénéficié, à divers degrés, de 11 types d'appuis le part du PSMBV. Ainsi 05 services ont un taux d'accès de plus de 50%. Il s'agit de la formation professionnelle, les STBV, la promotion vidange, la formation sur la certification et les campagnes de sensibilisation des ménages.

Le manuel du vidangeur, l'accès aux équipements professionnels et au crédit camion sont les services dont l'échantillon a le moins bénéficié.

Le taux d'accès des 78 vidangeurs ayant répondu, aux services et appuis du PSMBV, est présenté dans le graphique suivant :

ACCES AUX SERVICES DU PSMBV



- Crédits camion
- Centre d'appel
- Manuel vidangeur
- STBV
- Formalisation
- Formation professionnelle
- Promotion vidange
- Equipements professionnels
- Géolocalisation
- Sensibilisation ménages
- Formation certification

Il en ressort que le dispositif du PSMBV a mis en avant les facteurs déterminants qui permettent aux vidangeurs de se développer à savoir

LEVIERS	POIDS
La formalisation de l'activité : formations, certification, manuel et formalisation juridique	38%
L'accès au marché : les promotions, la sensibilisation des ménages, le centre d'appel	28%
L'optimisation de l'outil de travail : STBV, géolocalisation, équipements professionnels, crédits	34%

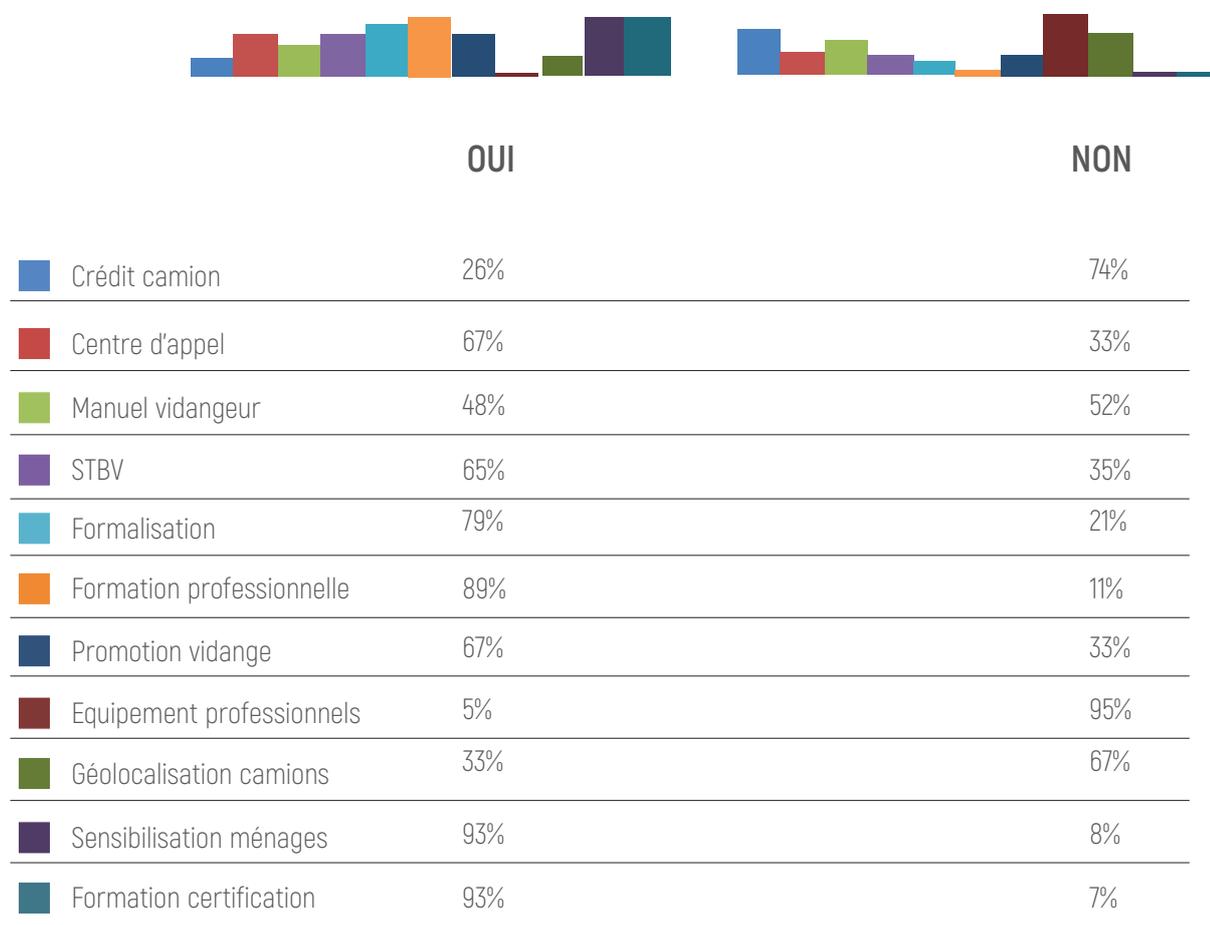
LA SATISFACTION SUR LES SERVICES DU PSMBV EST AINSI ÉTABLIE



	OUI	NON	NSP
Crédit camion	12%	32%	56%
Centre d'appel	33%	17%	50
Manuel vidangeur	16%	17%	67%
STBV	53%	28%	19%
Formalisation	39%	10%	51%
Formation professionnelle	79%	10%	11%
Promotion vidange	40	20%	40%
Equipement professionnels	1%	27%	72%
Géolocalisation camions	15%	31%	54%
Sensibilisation ménages	52%	4%	44%
Formation certification	57%	4%	39%

Les vidangeurs interrogés ont une satisfaction, supérieure à 50% pour les 04 services dont ils ont le plus bénéficié (hors promotion). Les autres taux de satisfaction moyens sont expliqués par le faible accès aux vidangeurs, qui ne sont plutôt pas en mesure d'évaluer un service dont ils n'ont pas bénéficié.

En moyenne 33% des vidangeurs se sont déclarés satisfaits, 18% se sont déclarés insatisfaits et 49% n'ont pas d'opinion ou ne souhaitent pas se prononcer. C'est pourquoi, il est nécessaire de déterminer la satisfaction des vidangeurs ayant accédé aux services, comme le montre le graphique ci dessous

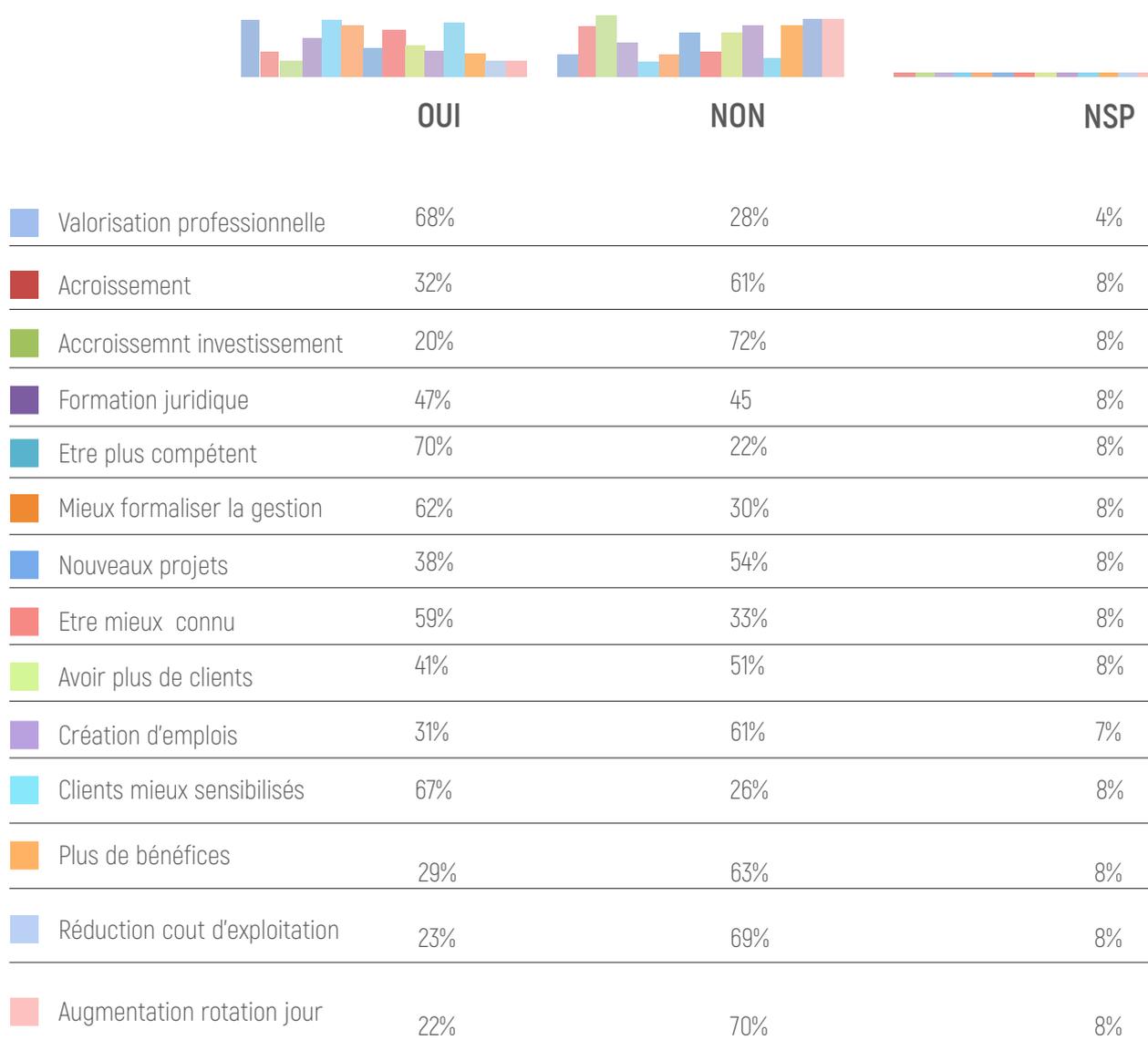


L'analyse du niveau de satisfaction des vidangeurs qui ont réellement bénéficié des services, montre une appréciation plutôt positive. Ainsi 07 types de services connaissent un niveau de satisfaction supérieur à 50%. Les campagnes de sensibilisation des ménages et la formation à la certification ont les meilleurs scores de satisfaction. A l'inverse, l'insatisfaction est plus prononcée pour le manuel du vidangeur, les équipements professionnels, et le crédit camion. La moyenne de satisfaction sur l'ensemble des services est de 60%. Ce score inférieur à l'appréciation globale (69%), est une alerte importante à considérer sur l'accès aux services, même si dans l'ensemble les vidangeurs considèrent le programme plutôt bénéfique dans son ensemble à leur secteur d'activité.

En sus de l'accès aux services et appuis offerts par le PSMBV, il faut apprécier l'impact obtenu sur l'activité des vidangeurs. Ainsi les cibles ont été amenées à apprécier les apports du dispositif d'appui sur la rentabilité, l'organisation et leur développement de leurs entreprises.

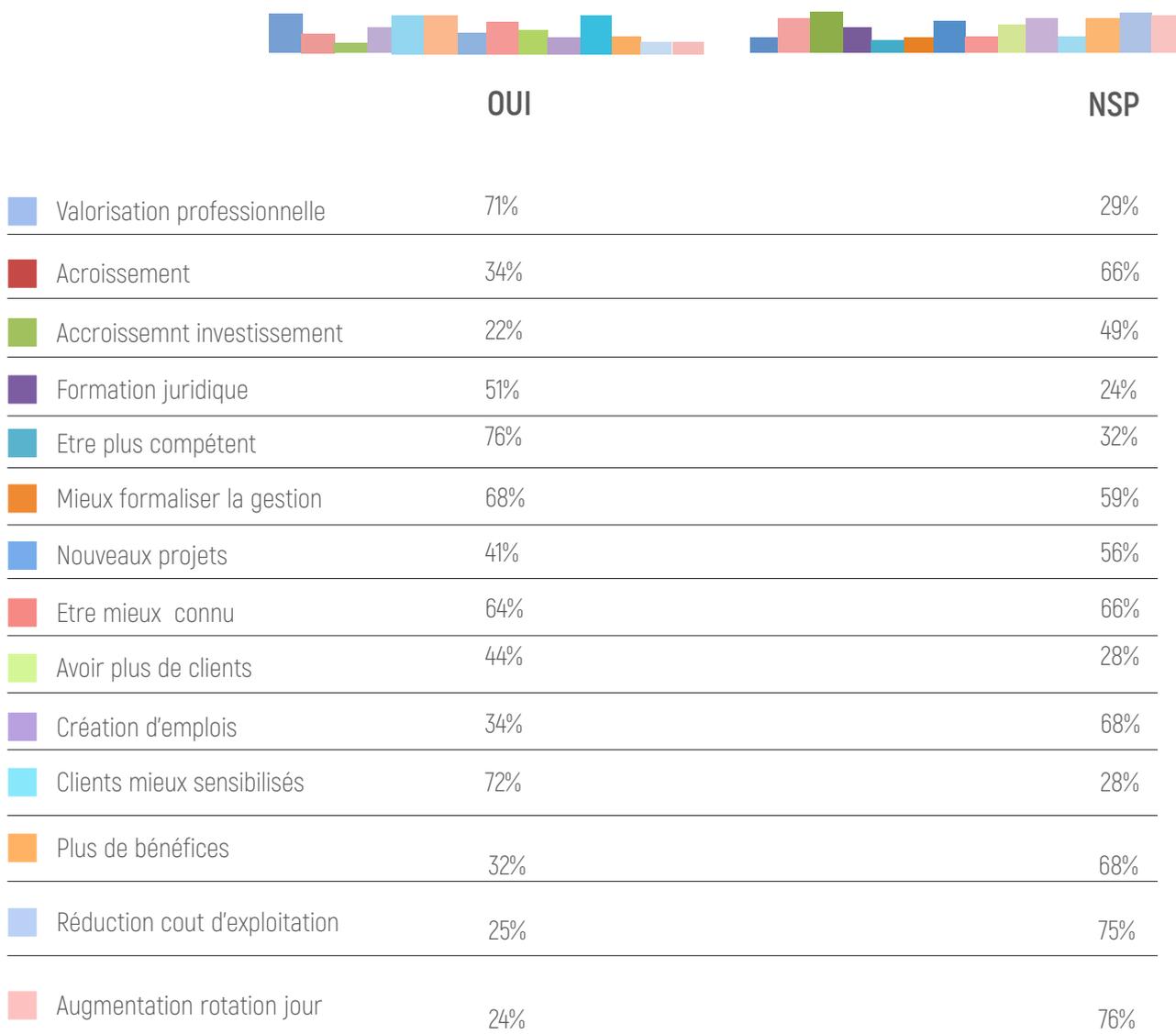
Les appuis du PSMBV ont produit un impact conséquent sur l'activité des vidangeurs au moins sur 05 aspects. Mais l'impact est encore limité sur 08 aspects, avec une appréciation mitigée sur la formalisation, comme le montre le graphique ci dessous :

IMPACT DU DISPOSITIF DU PSMBV SUR LES OBJECTIFS DES VIDANGEURS



Les vidangeurs ont semblé plus enclins à répondre à cette question qui demeure la finalité de l'appui qui leur est consenti. S'il y a 07 aspects sur lesquels ils déclarent l'impact moyen à faible, l'analyse des vidangeurs engagés à produire une réponse précise donne les résultats suivants :

IMPACT PSMBV SUR LES VIDANGEURS ENGAGES



Il est intéressant de relever que l'impact le plus important concerne la sensibilisation des clients pour qu'ils migrent vers des formes d'assainissement plus professionnels, propres et conformes aux exigences sanitaires et hygiéniques. Les campagnes de sensibilisation ont à cet effet permis de réduire les « baye Peel » et conduit les ménages à recourir aux vidangeurs professionnels. Ce résultat est à mettre en relation avec le taux de satisfaction de 93% sur les campagnes de sensibilisation.

Le deuxième impact souligné est constitué de trois facteurs déterminants. La valorisation de la vidange comme activité productive ayant un impact positif sur l'économie, la société et la santé est décisive pour les cibles. La

professionnalisation du métier a eu un impact personnel et professionnel considérable. Il s'ensuit les différents types de formation, et l'élaboration du manuel du vidangeur qui ont renforcé les capacités techniques et commerciales des cibles. La satisfaction sur les formations est en moyenne supérieure à 90%, expliquant cet impact ressenti. L'autre aspect à prendre en considération, et en relation avec les deux premiers, concerne la meilleure formalisation de la gestion qui permet d'avoir une meilleure visibilité sur l'organisation et les performances de l'activité de vidange. Sur les appuis liés à la formalisation, la satisfaction est de 79%. Il faut cependant considérer que la formalisation juridique des entreprises de vidange a un impact plutôt moyen (51%), nécessitant un meilleur appui.

Le troisième impact relève de la notoriété des entreprises de vidange, identifiées et orientées à travers le centre d'appel et les promotions. Ce service leur a permis non seulement de se faire une notoriété, mais aussi se construire une image. La satisfaction des vidangeurs sur des aspects est de 67% montrant la corrélation entre l'impact perçu et le niveau de satisfaction.

Sur les autres aspects, les impacts perçus sont plutôt faibles. L'impact est peu ressenti sur :

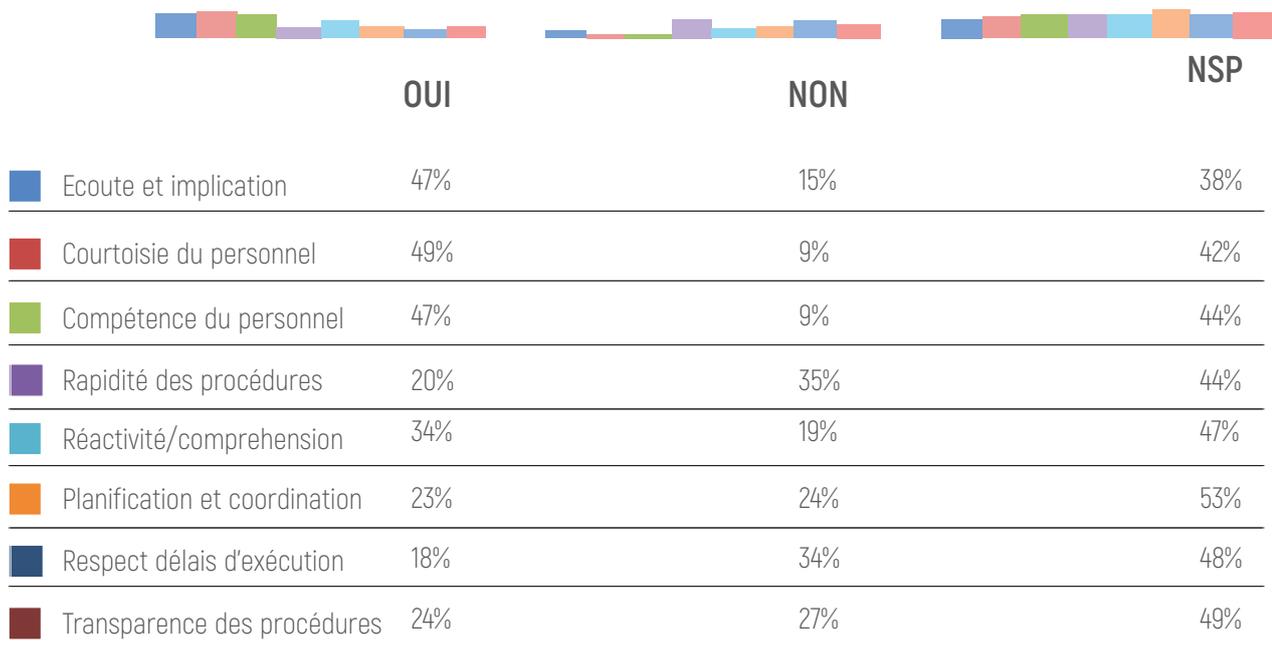
- L'accroissement de l'investissement ;
- L'augmentation des rotations quotidiennes, du bénéfice et du chiffre d'affaires ;
- La réduction des charges d'exploitation ;
- La création d'emploi ;
- L'acquisition de nouveaux clients ;
- Le développement de nouveaux projets professionnels.

En conclusion, on peut retenir que l'impact du PSMBV a été plus ressenti sur les aspects qualitatifs de l'appui, mais l'impact sur les performances quantitatives reste encore à améliorer pour consolider les acquis.

4.4. Satisfaction sur les prestations et le fonctionnement du PSMBV

Les vidangeurs ne sont pas tous, en relation directe avec le PSMBV et ne sont pas impliqués personnellement dans les processus de prise de décision et d'exécution des programmes et projets. Ils sont représentés à divers niveaux par l'AAA. Dans le cadre de l'enquête, il était nécessaire de mesurer la perception que les vidangeurs ont de la manière de travailler du programme. Il s'agit plutôt d'une appréciation qui est le ressenti externe sur les actions du PSMBV. Les répondants ont apporté les appréciations suivantes sur le mode fonctionnement et les prestations de la phase pilote :

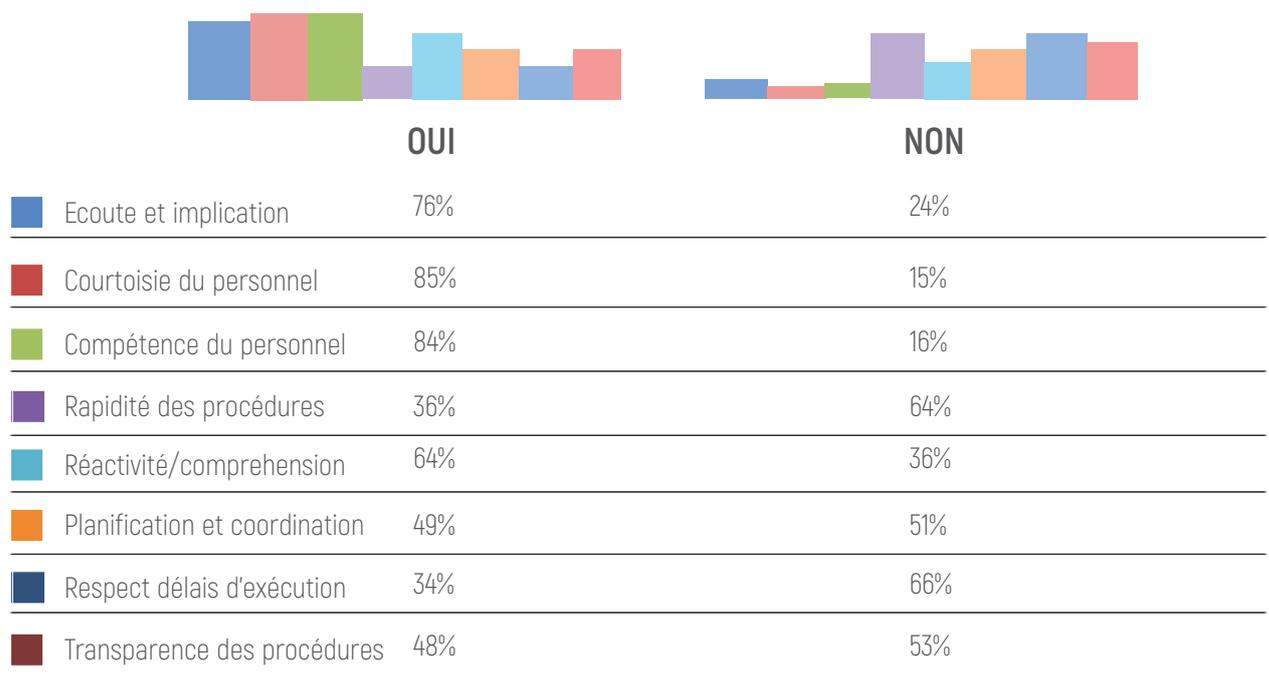
APPRECIATION DE LA QUALITE DE PRESTATION DU PSMBV



Les vidangeurs n'ont pas, en majorité, donné une appréciation précise de la qualité de la prestation qui leur est fourni par le PSMBV. Cette tendance peut s'expliquer par le fait que les vidangeurs ne collaborent pas directement et individuellement avec le PSMBV. Cependant, il était utile de cerner leur appréciation et des méthodes de travail du PSMBV qui peut expliquer en partie la perception de la qualité des services. En moyenne 46% des interviewés n'ont pas d'avis, 33% ont une appréciation positive et 22% une appréciation négative.

Pour mieux cerner leur point de vue, nous avons relevé les appréciations ci-après:

APPRECIATION DES VIDANGEURS ENGAGES

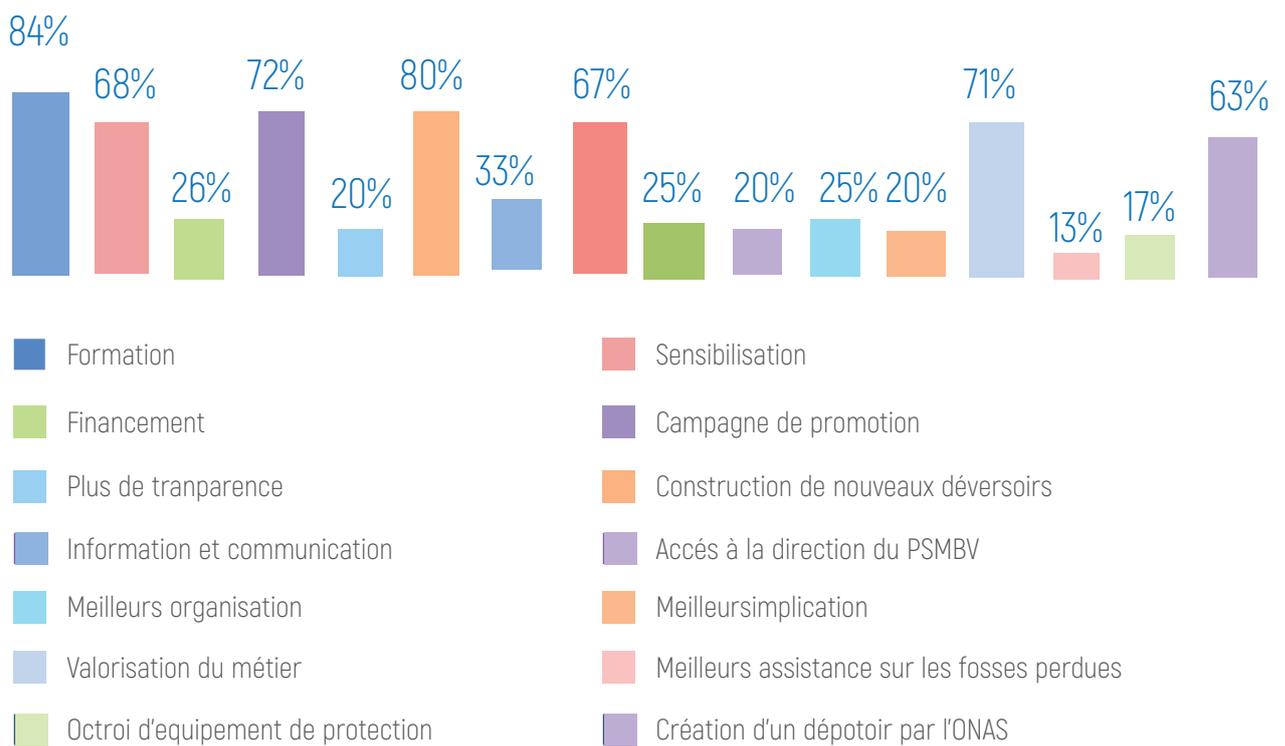


Les vidangeurs ayant donné une réponse nette et précise, peuvent être considérés comme plus impliqués et plus engagés sur les activités du PSMBV. Sur ce segment, les tendances sont plus lisibles. Ainsi, 59% des vidangeurs s'étant prononcés ont une appréciation positive des prestations du programme, contre 41% qui ont une appréciation globalement négative. Au regard des déclarations, les vidangeurs sont satisfaits sur 04 critères : écoute et implication, courtoisie, compétence et compréhension. Cependant, ils sont plutôt mitigés sur la rapidité des procédures, les méthodes de planification et de coordination des activités du PSMBV, le respect des délais et la transparence des procédures. L'examen de la perception négative de ces critères qui impactent directement sur l'accès à des avantages conséquents (crédits camion, crédit entretien, équipements), et des innovations (géolocalisation) explique en grande partie l'insatisfaction sur ces appuis.

C'est ainsi que les vidangeurs ont été interrogés sur leur perception des points de réussite du programme et les aspects à améliorer dans le futur.

En compilant les réponses obtenues, on observe que plusieurs éléments du dispositif sont un succès à consolider :

ASPECTS POSITIFS DU PSMBV A CONSOLIDER

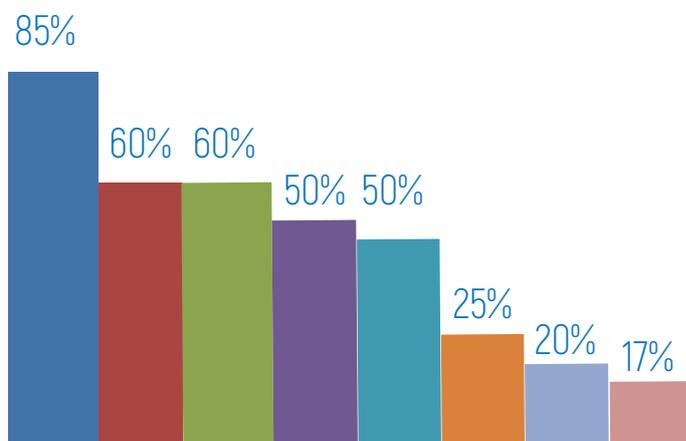


Les vidangeurs jugent que le PSMBV a apporté une valeur ajoutée dans leur activité sur plusieurs aspects. En particulier, le renforcement de capacités, la sensibilisation des ménages, l'augmentation des STBV et la valorisation du métier sont bien mis en évidence.

Il sied de retenir, à ce niveau que l'organisation du marché étant en phase de lancement, les facteurs qui impactent la structuration des acteurs, leur organisation, leur formalisation est primordiale. Cela explique l'importance des succès précités.

Les raisons avancées par les vidangeurs pour justifier la consolidation des acquis sont représentées dans le graphique suivant :

JUSTIFICATION DE LA CONSOLIDATION

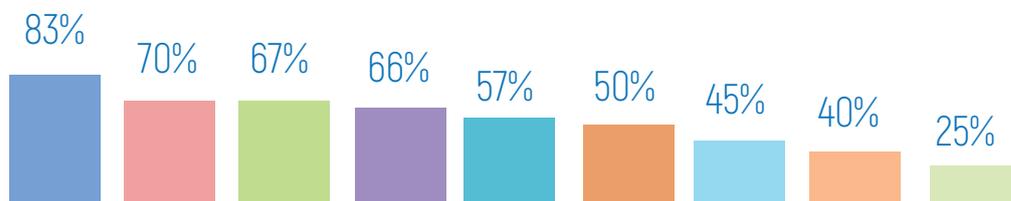


- Améliorer qualité du travail
- Améliorer la qualité de la gestion
- Changer et améliorer le parc camions
- Bénéfique pour les vidangeurs
- Formaliser et former les vidangeurs
- Augmentation des clients
- Aider les vidangeurs à s'équiper
- Plus de transparence

Pour les vidangeurs, les acquis du PSMBV doivent être maintenus et renforcés pour leur permettre d'améliorer la qualité de leur travail, la formalisation et la gestion de leurs entreprises, acquérir de nouveaux camions et assurer la maintenance de leur parc actuel, mieux se former, améliorer leurs portefeuille-clients et accroître la transparence de l'appui qui leur est octroyé.

A côté des aspects positifs, les vidangeurs ont listé les points d'amélioration dans l'opérationnalisation du programme.

ASPECTS DU PSMBV A AMELIORER



- Géolocalisation défaillante
- Transparence dans l'attribution des marchés
- Faible renouvellement parc automobile
- Adaptation des financements
- Insuffisance formation et information
- Recours accru à la sous-traitance
- Zones d'interventions limitées du PSMBV
- Nombre et fonctionnement des STBV
- Faibles campagnes publicitaires

Il ressort des entretiens que certains aspects du PSMBV doivent faire l'objet d'une amélioration. Il s'agit en priorité de la transparence dans l'attribution des marchés, l'adaptation des financements octroyés et la limitation de la zone d'intervention du programme. Les actions de formation et d'information des vidangeurs doivent être améliorées pour mieux les capaciter. Le nombre de dépotoirs doit être augmenté, même si des efforts ont été constatés.

Les vidangeurs bénéficiaires des prestations et crédits, ont manifesté une satisfaction mitigée en raison de la perception d'une certaine inégalité. En effet, ceux des régions se plaignent d'être moins pris en compte que ceux de Dakar (alors que la phase pilote concerne la banlieue dakaraise), ceux qui n'ont pas bénéficié de crédit n'acceptent pas leur non éligibilité, ceux qui ont bénéficié de crédit trouvent les modalités de prêt assez lourds ou inadaptés. Une partie des vidangeurs pense que l'attribution des marchés de vidanges à travers le numéro du centre d'appel souffre de partialité. Le rapport d'évaluation à mi parcours du PSMBV, de janvier 2017, avait même signalé que les vidangeurs perçoivent le centre d'appel comme un concurrent, en recommandant des actions de sensibilisation pour mieux impliquer les vidangeurs, afin qu'ils coopèrent correctement.

Les vidangeurs déclarent vouloir plus se professionnaliser comme l'indiquent le niveau de satisfaction. Un autre enjeu majeur de l'activité des vidangeurs est la construction de stations de traitements de boues de vidanges et des dépotoirs. En réalité l'activité de vidange n'a de sens que si les boues collectées peuvent être reversées dans des stations adaptées, dédiées et conformes. Autant, il a été salué la construction d'une station à Tivaouane Peulh, autant les vidangeurs, surtout des régions, font encore face à la difficulté de déposer en toute sécurité leurs boues, dans le respect des normes légales, environnementales, sanitaires et hygiéniques.

Le renouvellement du parc automobile reste encore une préoccupation majeure, face aux conditions d'exploitation actuelle des camions, leurs capacités de collecte, les coûts d'acquisition et de maintenance. A ce niveau, il sera utile pour le PSMBV d'accroître sa capacité de financement des vidangeurs éligibles. Certains services défaillants (en particulier la géolocalisation) ont attiré l'attention des vidangeurs, nécessitant un meilleur test des équipements avant leur généralisation.

Les améliorations à mettre en œuvre devraient pouvoir :

JUSITIFICATION DE L'AMELIORATION DU PSMBV

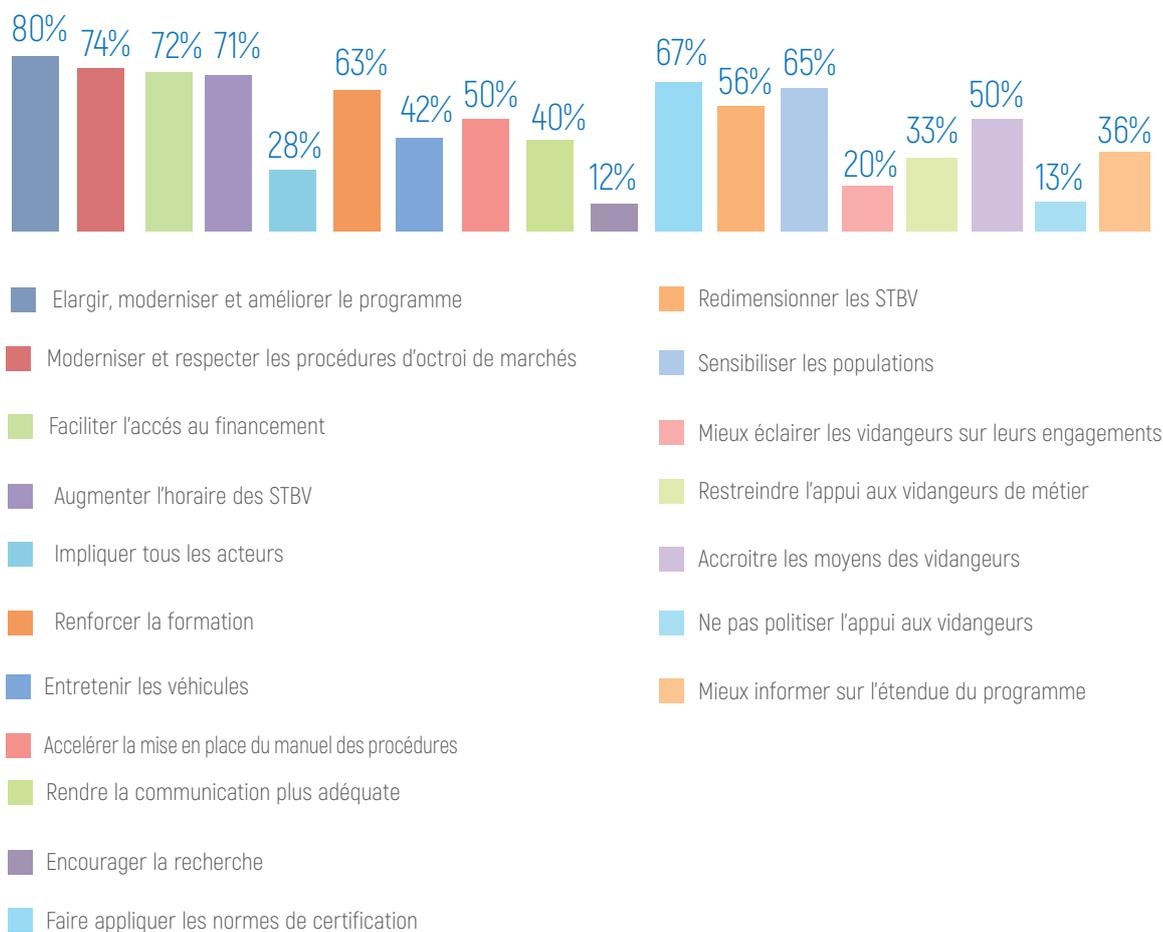


Les améliorations attendues concernent particulièrement les financements, les modalités d'accès au financement et de remboursement, l'accès au marché et aux STBV, ainsi que la réduction de la frustration de vidangeurs, de même que la prise en charge correcte des vidangeurs des régions.

4.5. Recommandations et actions préconisées

Les vidangeurs ont apportés 18 propositions, en guise de recommandations, dont il convient de découvrir le détail dans le graphique qui suit :

RECOMMANDATIONS POUR AMELIORER LE PSMBV



Les plus importantes recommandations concernent :

- L'extension (géographique), la modernisation et l'amélioration du programme ;
- La modernisation et le respect des procédures d'octroi de marchés ;
- La facilitation de l'accès au financement ;
- L'extension des horaires de fonctionnement des STBV ;
- L'implication plus poussée de tous les acteurs concernés par le programme.

Ces recommandations viennent en droite ligne des constats précédents sur les aspects à consolider et à améliorer et le niveau de satisfaction sur les prestations et le dispositif d'appui proposé par le PSMBV.

Ces recommandations sont d'autant plus pertinentes qu'elles recourent le point de vue des acteurs de l'assainissement, mais aussi les constats faits par les rapports d'évaluation du programme sur les composantes qui touchent aux vidangeurs. Pour mettre en œuvre ces recommandations, les vidangeurs conviennent qu'il faudra privilégier les actions suivantes :

- Accroître l'équité dans la distribution des marchés (à travers le numéro vert) pour éviter de pénaliser les bénéficiaires de crédit-camion ;
- Améliorer la répartition du marché (centre d'appel) pour faire bénéficier l'ensemble des vidangeurs suivant des critères objectifs ;
- Adapter et spécifier les prochains financements ;
- Augmenter la capacité des stations de traitement des boues de vidange ;
- Octroyer plus de marché de l'Etat aux acteurs de l'assainissement ;
- Elargir le programme sur tout le pays ;
- Faire fonctionner les STBV 24 heures sur 24 ;
- Assurer un accompagnement après les formations pour mieux en tirer le bénéfice ;
- Mettre en place des structures de collecte et de déversement en tenant compte de la taille, la capacité et l'envergure des camions ;
- Mieux valoriser le caractère gagnant – gagnant du partenariat avec le PSMBV ;
- Augmenter la durée du programme.

Au total, on peut retenir de cette enquête une véritable satisfaction des vidangeurs ayant bénéficié du programme PSMBV. La qualité de l'appréciation et la pertinence des recommandations montre l'intérêt particulier que ces acteurs portent au programme, dont ils souhaitent l'augmentation de la durée et la mise à l'échelle au niveau national.

Les vidangeurs sont conscients des retards à rattraper pour pouvoir être compétitifs. Le focus fait sur les aspects qualitatifs (formation, accompagnement, formalisation, information, implication) montre leur volonté de sortir d'une approche « informelle » pour migrer vers des pratiques et des méthodes plus formalisées. Ils ont bien compris que ce sont ces bases qui leur serviront de tremplin pour accéder aux niveaux supérieurs :

- Compétition sur les marchés publics et privés d'assainissement ;
- Accroissement et entretien du parc logistique ;
- Développement de nouveaux projets d'assainissement ;
- Optimisation de la gestion (réduction des charges et accroissement du revenu) ;
- Amélioration des conditions de compétitivité sur le marché de collecte des boues de vidange ;
- Amélioration de la compétence des managers et collaborateurs ;
- Automatisation ou informatisation des systèmes et outils de gestion ;
- Meilleur accès au crédit et développement des investissements.

L'organisation des vidangeurs dans le cadre de l'association des Acteurs de l'Assainissement Autonome est déjà un pas très important. Mais, comme l'a suggéré le rapport d'évaluation à mi-parcours, il sied de renforcer la présence locale

dans les départements de l'intérieur du pays, et mieux les prendre en compte et en charge.

La nécessité de constituer un bloc est fondamentale pour les vidangeurs, afin de servir d'interlocuteur crédible et efficace pour le programme. Le fait que les vidangeurs interpellent le PSMBV sur la nécessité d'un partenariat gagnant-gagnant est particulièrement important, à condition que leur organisation coopère parfaitement et se focalise sur les succès attendus par le programme.

Ainsi, la capacitation, l'accompagnement et le renforcement des associations de vidangeurs sont déterminants pour le succès du programme et l'adhésion correcte des cibles bénéficiaires.

Le PSMBV gagnerait à mieux communiquer, informer, sensibiliser les vidangeurs afin de mieux les impliquer et assurer un succès fulgurant de cette approche originale d'appui à un secteur important, qui non seulement crée de la valeur ajoutée, mais aussi lutte contre le sous-emploi, le chômage et contribue au développement économique et social local. Dans sa prochaine phase, le PSMBV devra aussi porter une attention particulière au management de la qualité et à la vulgarisation de ses procédures pour diminuer la perception d'iniquité de traitement. Ainsi, la position d'IEC devrait faire place à un département dédié à la communication interne et externe.

Les prochaines actions, projets ou investissements devront se faire en écoutant encore plus les vidangeurs, qui malgré leur niveau scolaire généralement bas, ont une parfaite maîtrise du contexte et des enjeux de leur marché.

Annexes

- Liste des intervenants
- Questionnaire

ANNEXE 1 : LISTE DES INTERVENANTS

PRENOMS ET NOMS	FONCTIONS
MEMBRES DU PSMBV, DE SPEAK UP ET AAA	
Mouhamadou Gueye	Directeur PSMBV
Yaye Sophietou Diop	Chargée de programmes Speak Up
Ibra Sow	Président AAA
Lena Tall Faye	Directrice General DELTA SA
EQUIPE DE AVANTAGE CONSULTING	
Mouhamed Moudjtaba Kane	Directeur Général – Chef de mission
Fatou Niass Diop	Coordonnatrice de la mission
Omar Sow	Superviseur Enquêtes - Enquêteur
Abdou Ndiaye	Enquêteur
Kébou Baldé	Enquêteur
Nazirou Sy	Saisie – Dépouillement et analyse des données
Samba Kane Faye	Saisie – Dépouillement et analyse des données

ANNEXE 1 : LISTE DES INTERVENANTS

ENQUÊTE SATISFACTION VIDANGEURS AYANT BENEFICIE DE L'APPUI DU PSMBV



VILLE : QUARTIER : ENQUÊTEUR : DATE :

1. Signalétique

Enseigne : Répondant :
 Principales Contacts pro :
 d'activités :
 Durée d'existence : Forme juridique :

2. Quels sont les services, financements, facilités et appuis qui vous ont été fournis par le PSMBV ?

Crédit Camion (FG)	<input type="checkbox"/>	Formation professionnelle	<input type="checkbox"/>	Manuel du vidangeur	<input type="checkbox"/>
Crédit entretien véhicule (FG)	<input type="checkbox"/>	Promotion sur la vidange	<input type="checkbox"/>	STBV	<input type="checkbox"/>
Autre Crédit (FG)	<input type="checkbox"/>	Equipements professionnels	<input type="checkbox"/>	Sensibilisation des ménages	<input type="checkbox"/>
Numéro Vert	<input type="checkbox"/>	Géolocalisation des camions	<input type="checkbox"/>	Certification	<input type="checkbox"/>
Autre, ...	<input type="checkbox"/>	Autre, ...	<input type="checkbox"/>	Autre, ...	<input type="checkbox"/>

3. Etes vous satisfait de la qualité des services et appuis qui vous ont été fournis par le PSMBV ?

	OUI	NON	NSP		OUI	NON	NSP
Crédit Camion (FG)				Formation professionnelle			
Crédit entretien véhicule (FG)				Promotion sur la vidange			
Autre Crédit (FG)				Equipements professionnels			
Numéro Vert				Géolocalisation des camions			
Manuel du vidangeur				Sensibilisation des ménages			
STBV				Certification			
Formalisation				Autre, ...			

4. Etes vous satisfait de la qualité de prestation des services du PSMBV sur les critères suivants ?

	OUI	NON	NSP		OUI	NON	NSP
Ecoute et implication				Réactivité / Compréhension			
Courtoisie du personnel				Planification et coordination des actions			
Compétence du personnel				Respect des délais d'exécution			
Rapidité des procédures				Transparence des procédures			

5. Est ce que le dispositif mis en place par le PSMBV vous a permis de satisfaire vos objectifs ?

	OUI	NON		OUI	NON
Valorisation de votre métier			Etre mieux connu		
Accroissement C.A.			Avoir plus de clients		
Etre plus compétent			Clients mieux sensibilisés		
Mieux formaliser la gestion			Avoir de nouveaux projets assainissement		

6. Quels sont, selon vous, les aspects positifs de la phase pilote du PSMBV qui doivent être renforcés ?

	ASPECTS CONSIDERES COMME POSITIFS	POURQUOI ?
1.		
2.		
3.		
4.		

7. Quels sont les aspects moins réussis de la phase pilote du PSMBV qui doivent être améliorés ?

	ASPECTS CONSIDERES COMME A AMELIORER	POURQUOI ?
5.		
6.		
7.		
8.		

8. Quelle est votre appréciation globale de l'appui apporté par le PSMBV aux vidangeurs ?

Satisfait du PSMBV Pas satisfait du PSMBV

9. Quelles sont vos recommandations pour améliorer l'appui aux vidangeurs par le PSMBV ?

	RECOMMANDATIONS	ACTIONS PRECONISEES
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		



Etude conçue et réalisée par Aventure Consulting Agence spécialisée en Marketing et Management
aventure@gmail.com

Cité TP SOM N°4 Hann - Dakar
Tél. : 33.859.35.35 / Fax : 33.832.35.31
N° Orange : 818 00 10 12

Suivez-nous sur :



www.pnddaa.org