



OFFICE NATIONAL
DE L'ASSAINISSEMENT
DU SÉNÉGAL



Assainissement
Autonome



SpeakUpAfrica.



SITUATION DE RÉFÉRENCE DES VIDANGEURS

FORMATION DES VIDANGEURS EN RELATION CLIENT

1. Introduction

Dans les TDR sur la formation des vidangeurs, il nous avait été demandé de procéder à l'évaluation des besoins de formation des vidangeurs de l'ONAS, afin de mieux orienter les contenus dispensés.

Nous avons rencontré Monsieur Gueye qui coordonne le PSMBV afin de cadrer la mission, le mardi 22 mars 2018 à son bureau. A l'issue de notre entretien, il nous a mis en relation avec Mr Ibra Sow qui préside l'AAAAS, et avec qui nous avons eu un entretien exploratoire le vendredi 25 mai 2018. Ce dernier nous avait recommandé, pour les travaux de terrain, de nous faire accompagner par Monsieur Ismaela Sow.

Nous avons à cet effet, accompagné toute la journée du samedi 26 mai 2018, une équipe de vidangeurs appartenant à la société VICAS. Notre contact a été facilité par Monsieur Ismaila Sow. Nous avons quitté la base de la société VICAS sise à Guédiawaye à 10h. Nous nous sommes quittés à 16h45, après cinq interventions. Les données résultant de cette évaluation viennent ainsi aussi bien des observations que nous avons pu faire sur le terrain, ainsi que des interviews que certains vidangeurs ont bien voulu nous accorder. Ces interviews ont pu être réalisées à l'occasion d'un déversement que les vidangeurs sont allés faire à la station des Niayes gérée par DELVIC.

L'évaluation s'est faite sur la base d'un guide d'entretien axé sur 08 aspects :

- Le rôle et les missions des vidangeurs
- La formation des vidangeurs
- L'environnement de travail des vidangeurs
- Les outils et équipements de travail
- Modalités d'intervention pour la vidange
- Les relations avec la clientèle
- Le processus commercial
- Attentes sur la formation en relations commerciales

2. Sur le rôle et les missions des vidangeurs

La vidange des fosses est le principal service que les vidangeurs fournissent à leur clientèle. Le curage est également un service qu'ils rendent aux clients. La profession de vidangeur est exercée par des jeunes sénégalais. Ils sont âgés entre 25 et 50 ans. Certains travaillent pour leur propre compte tandis que d'autres sont employés par des sociétés de vidange. Nous avons noté que la plupart d'entre eux n'étaient liés à leurs employeurs par aucun document attestant de l'existence de leurs relations de travail.

Ceux qui sont liés à leurs employeurs par un contrat ne semblent satisfaits de cette formalité que du fait

de la sécurité juridique qu'elle leur garantirait en cas de conflit avec leur employeur. Ils admettent être sous contrat mais la réalité des rapports que certains employeurs entretiennent avec les vidangeurs révèle des abus contre lesquels ils ne pensent avoir aucun moyen de protester.

Les différentes entreprises opèrent suivant des procédures différentes. Certaines ont une organisation cohérente permettant aux vidangeurs de travailler suivant des horaires bien définis. D'autres peuvent faire travailler leurs employés à n'importe quel moment, dans les lieux de travail, ou ils sont invités par les clients, à opérer la vidange ou le curage.

3. Sur la formation des vidangeurs

Le plus diplômé des vidangeurs serait un bachelier. Ils disent tous avoir été initié au métier en le pratiquant d'abord comme apprenti. Leur maîtrise du travail de vidangeurs leur vient après une certaine période (variable) de pratique. Ils ne sont soumis à aucune formation pour exercer le métier. A fortiori ils n'ont reçu aucune formation sur les techniques de vidange, les aspects liés à la sécurité, l'hygiène, la santé, l'environnement ou le marketing. Dans ces conditions il ne peut être exercé aucun contrôle sur le respect des normes de qualités, de sécurité et de gestion des relations avec les clients, que presque, tous les vidangeurs méconnaissent. L'appréciation de la qualité de leurs prestations ne revient donc qu'aux clients.

4. Sur l'environnement de travail des vidangeurs

Les maisons ou entreprises de vidange s'établissent souvent dans des zones où elles interviennent le plus. Il s'agit des zones où elles comptent le plus de clients. Il arrive toutefois que les vidangeurs soient appelés à intervenir dans des quartiers assez éloignés. C'est souvent dans ces cas que les vidangeurs rencontrent des difficultés pour localiser le domicile du client. L'accès à certains quartiers non lotis ou fortement ensablés est également un obstacle à une prompt intervention des vidangeurs. En cas de souci comme le blocage de la voiture dans un quartier très ensablé, l'équipe de vidangeurs fait appel, le plus souvent, à l'aide de riverains, parfois à celle d'une autre équipe de vidangeurs intervenant dans le voisinage, le cas échéant.

5. Sur les outils et équipements de travail

A l'exception de ceux employés par certaines sociétés, la grande majorité des vidangeurs travaillent sans la moindre tenue. Ils avaient tous des masques et certains d'entre eux portaient des gants et des chaussures de travail aux normes. Il a été souligné par l'un d'eux que ce sont les vidangeurs qui s'achetaient, eux-mêmes, certains accessoires de travail.

S'agissant du matériel d'intervention, ils admettent tous que les véhicules d'intervention sont dans des états peu reluisants. Certains retards dans l'intervention sont causés par les pannes des véhicules qui peuvent survenir après que le client ait été informé du déploiement d'une équipe de vidangeurs.

Certains vidangeurs interviennent avec des tuyaux compacts et assez longs pour leur éviter de devoir faire beaucoup de raccordements. D'autres par contre interviennent avec des bouts de tuyaux qu'ils sont obligés de raccorder à chaque intervention. Ce mode opératoire est souvent la cause de certains désagréments dont se plaignent certains clients (nuisance olfactive du fait des eaux usées qui s'échappent des tuyaux mal raccordés).

6. Sur les modalités d'intervention pour la vidange

Le gérant de la société recueille les numéros et adresses des clients qui sollicitent des services de vidange et ou de curage. Les vidangeurs sont déployés en fonction de la localisation des clients. Pour leur intervention, les vidangeurs ne rendent compte qu'au gérant de l'entreprise.

Il arrive souvent que des clients appellent directement sur les téléphones cellulaires des vidangeurs avec qui ils ont déjà eu affaire. Les contractuels en informent leur responsable hiérarchique qui l'enregistre dans le planning des prestations. Quant à ceux qui travaillent pour leur propre compte, ou pour celui d'entreprises mal organisées, ils répondent à la demande si les distances d'intervention le permettent.

7. Sur les relations avec la clientèle

Les ménages constituent le gros lot des clients des entreprises de vidanges. Les entreprises, collectivités locales, écoles publiques, structures de santé sont également de leurs clients. La principale distinction qu'ils ont pu faire des clients, c'est celle entre les clients réguliers et les clients occasionnels. Ils disent, en effet, qu'il s'établit une certaine familiarité avec certains clients qui recourent fréquemment à leurs services. Certains sollicitent l'intervention tous les mois, et même tous les quinze jours. Quant aux clients demandant l'intervention pour la première fois ou la demandant à de longs intervalles de temps, il survient souvent certaines difficultés. Celle à laquelle nous avons pu assister, lors de l'accompagnement des vidangeurs de VICAS, est le cas d'un client qui insistait pour dire que la fosse n'est pas complètement vidée. Le vidangeur lui a fait savoir que la vidange était complète et qu'il lui faut à présent solliciter le curage pour sortir de la fosse ce qu'il voulait voir disparaître. Le client persistera malgré ces explications du vidangeur. Il satisfera son entêtement en introduisant à nouveau le tuyau dans la fosse. Constatant avec le client que plus rien n'en sortait, le vidangeur retira le tuyau et lui indiqua gentiment que l'opération était terminée.

8. Sur le processus commercial

Au premier contact avec le client qui se sera déplacé dans les locaux de la société de vidange ou qui aura appelé sur le numéro fixe, il est exposé l'offre de service. Les entreprises de vidange proposent toute la gamme de véhicules disponibles. Les véhicules sont de capacités différentes. Il y'a des véhicules de huit, dix, onze, quatorze et seize mètres cube. C'est en fonction du véhicule demandé que se détermine le montant de la prestation. Le seize mètres cube ne peut être déployé pour un montant de 35 000 francs CFA. La négociation ne peut aller en deçà de 30 000 francs CFA. Pour les autres véhicules les tarifs varient entre 20 000 et 30 000 francs CFA.

Pour ce qui est du paiement du montant convenu, c'est le vidangeur qui le réclame au client avant de procéder à la mise en place du dispositif de vidange.

Ils reconnaissent le rôle et la place que joue l'ONAS dans le secteur de l'assainissement. Certains manifestent leur souhait de voir l'ONAS accentuer son soutien aux entreprises de vidange ou, à tout le moins, aux vidangeurs.

9. Attentes sur la formation en relations commerciales

Certains vidangeurs ont admis que la plupart de leurs collègues éprouvent des difficultés de communication. Une formation à cette matière serait un apport décisif dans l'exécution de leur travail. Ils souhaitent également être mieux instruits des innovations et techniques de vidanges existantes. Une formation aux différents aspects intervenants dans leur métier serait également bienvenue.

L'ensemble de ces aspects seront mieux exposés et serviront de base aux simulations et travaux pratiques lors de la formation prévue pour 50 vidangeurs le 30 et le 31 mai 2018 à l'hôtel Radisson Sea Plaza de Dakar. Le planning prévisionnel est le suivant :

HORAIRES	SEANCE 1	SEANCE 2
08H30-09H00	Accueil participants et objectifs training	Accueil des participants – Rappel acquis J 1
09H00-09H45	Enjeux vidange et contexte relationnel	L'interaction avec l'usager
09H45-10H30	Le rôle des vidangeurs	L'interaction avec l'usager
10H30-11H15	Les qualités des vidangeurs	Jeux de rôles et débriefings
11h15-11h30	PAUSE	
11H30-12H30	Connaître et comprendre les usagers	Jeux de rôles et débriefings
12H30-13H30	Les méthodes de découverte des usagers	Jeux de rôles et débriefings
13H30-14H00	Synthèse du Jour 1	Evaluation de la formation



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