



Comparateurs en ligne d'offres et tarifs de vidange

Pilotes de centralisation du marché visant à améliorer l'offre en vidange à Antananarivo (Madagascar) et Bamako (Mali).

Dans de nombreuses villes africaines, le marché de la vidange est uniquement régulé par la concurrence entre prestataires informels dont les ententes brident l'évolution qualitative des services. Faute d'informations précises, les ménages recourent aux vidangeurs les plus proches, sans être en mesure de choisir celui répondant le mieux à leurs besoins. A Antananarivo (Madagascar) et Bamako (Mali), Practica développe des comparateurs qui orientent les usagers vers les meilleures offres. Ces outils visent à améliorer l'accessibilité et la qualité des services de vidange en catalysant la mise en concurrence.

La problématique

En 2016, dans les Communes I et IV de Bamako, plus de 70% des ménages jugeaient les prix des services de vidange trop élevés¹. A Antananarivo, les prix des vidanges varient du simple au triple (entre 40 et 120 €/m³) pour des prestations identiques.

Par ailleurs, on constate dans ces deux villes, la persistance d'offres abusives qui ne vident que partiellement les fosses, ne pompent que le surnageant, ne respectent aucune hygiène de base ou encore, surfacturent les services. Enfin très rares sont les vidangeurs conseillant les usagers sur le mode d'utilisation des fosses (ex : remplissage de la fosse avant usage).

Antananarivo et Bamako sont représentatives de contextes urbains où, ni la réglementation par les autorités, ni la régulation par le marché informel ne permettent l'émergence de services d'assainissement équitables, adéquats et durables. Au contraire, on constate dans ces villes une stagnation de la qualité des services de vidange à un niveau très bas.

Réguler l'offre par la mise en concurrence

La régulation de la vidange via les comparateurs consiste à orienter une part maximale de la demande vers les vidangeurs présélectionnés sur la base de critères qualité (matériel utilisé, site d'élimination...).

Volontaires, les vidangeurs partenaires sont motivés par la perspective d'accroître leur volume d'activité. A Antananarivo, 60% des vidangeurs présélectionnés lors du lancement du service ont adhéré et accepté une commission de 5 à 10% sur les prestations conclues via le comparateur.

A chaque commande, le mécanisme de concurrence entre les vidangeurs est activé selon des algorithmes adaptés au contexte local.

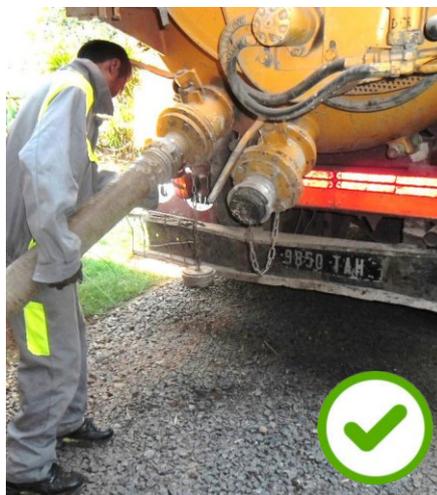


Fig.1 Les vidangeurs sont présélectionnés sur des critères qualité



Fig.2 Vidangeur non présélectionné

(1) Etude d'analyse organisationnelle du marché et du financement des GIE et entrepreneurs vidangeurs à Bamako, Protos Mali, 2016

Les critères pris en compte pour orienter les clients vers un prestataire dépendent du contexte. A Antananarivo, ceux-ci sont :

- **Le trajet** séparant vidangeur et client qui conditionne la durée d'attente et le coût du transport
- **l'accès à la fosse de l'usager** dont dépend la liste des vidangeurs « compatibles », compte tenu de leurs véhicules (camions, camionnette, mini-tracteurs, tricycles), ainsi que les coûts liés à l'extraction des boues
- **le type de service demandé**, certains vidangeurs étant équipés pour le débouchage / le pompage de boues pâteuses et d'autres non
- **la disponibilité des vidangeurs**, en fonction de leurs horaires et de leur carnet de commandes.

Centraliser le marché

Au lancement, les comparateurs cherchent à centraliser le maximum d'offres et de demandeurs. Ils doivent ensuite parvenir à convertir les prospects en clients.

Les secteurs de la vidange à Madagascar et au Mali, se prêtent bien à ce positionnement, la promotion de la vidange y étant très passive. Hors mis la mise en avant des camions le long des routes, aucun argument commercial tel que le tarif, la gamme ou la qualité de service n'est avancé.

Afin de capter la demande, les comparateurs peuvent exploiter différents modes de promotion : spots radios, presse locale, affichage public, pages Facebook, etc...

Les aspects marketing répondant le mieux aux attentes des usagers sont mis en avant : aptitude à vider efficacement les fosses traditionnelles à Bamako, caractère abordable et propreté à Antananarivo.



Fig.3 Aperçu de l'interface Facebook du comparateur d'Antananarivo. Elle permet d'obtenir un devis, d'écrire au service.

Financement et gestion

Diverses technologies s'envisagent pour un comparateur : centre d'appel, interface web consultable via internet ou sms. La conception dépend de l'environnement local.

Les comparateurs développés à Antananarivo et Bamako se présentent sous la forme de mini-centres d'appels gérés par un opérateur joignable par téléphone et internet. A l'aide d'un logiciel de géoréférencement, il répond directement aux demandes des prospects, et met les clients en relation avec les vidangeurs proposant les services les plus adaptés à leurs besoins.

Selon la composition de l'offre, le dispositif peut être plus ou moins automatisé.

Un dispositif semi-automatisé requiert un investissement initial de l'ordre de 5 000 euros et ses charges mensuelles sont de l'ordre de 400 euros/mois dans le cas d'une promotion à moindre coût (presse, radio, internet).

Compte tenu de leur impact sur la régulation, les comparateurs peuvent être mis en place par les autorités publiques elles-mêmes ou par des opérateurs privés.

A Bamako, le centre sera hébergé par la Commune I qui collabore dès la présélection des vidangeurs intégrés au catalogue du comparateur. Ces derniers adhéreront volontairement, moyennant le paiement d'une commission par vidange afin de couvrir les coûts du service.



Fig.4 Opératrice du call center d'Antananarivo

Pour plus d'informations contactez **Xavier Gras** à xavier.gras@practica.org