

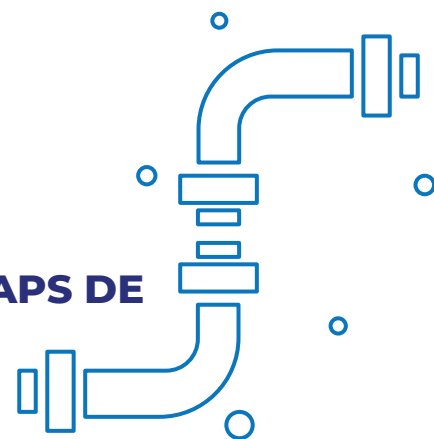
PROJET **CITYTAPS**
DE PAIEMENT A LA DEMANDE
(PAY-AS-YOU-GO)

MALINDI, KENYA

2020-2021 (MAWASCO)



La vision de CityTaps est de permettre à tous les urbains d'avoir **accès à l'eau courante à domicile**



MAWASCO UTILISE LA SOLUTION DE CITYTAPS DE PAIEMENT À LA DEMANDE

Introduction :

CityTaps a été créé en 2015 pour aider à résoudre un problème mondial : **plus de 2 milliards de citoyens vivent sans accès à l'eau courante à domicile**. CityTaps a développé CTSuite, qui exploite une technologie innovante - un compteur d'eau intelligent et une plateforme logicielle de paiement à la demande.

CityTaps et Malindi Water and Sewerage Company (MAWASCO), ont déployé CTSuite en 2020 à Malindi, dans la région de Kilifi, au Kenya. La première phase de ce projet novateur au Kenya, mis en œuvre en partenariat avec MAWASCO, a été entièrement financé par un don de la **Direction Générale du Trésor (FASEP)**. Fondée en 2006, le mandat de **MAWASCO** est de fournir une eau de qualité adéquate et des services d'assainissement appropriés à la population dans le district de Malindi, de la manière la plus efficace et la plus rentable.

Research 8020 a mené une enquête quantitative et indépendante pour évaluer l'impact de la solution de paiement à la demande pour les bénéficiaires.



Grâce à cette première phase, 600 foyers sont désormais équipés de compteurs d'eau avec la solution CTSuite à Malindi.

Conclusions :

67%

des abonnés MAWASCO ont constaté une amélioration de leur qualité de vie



30% des abonnés MAWASCO estiment que la gestion de leur budget eau s'est améliorée.



88% ont déclaré que la solution est facile à utiliser.



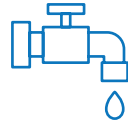
89% ont dit qu'il est facile de payer par téléphone portable (paiement mobile).



TYPE D'ABONNÉ
MAWASCO

Profils des Utilisateurs

600
abonnés
équipés de
CTSuite



3010 Bénéficiaires directs

(les familles sont en moyenne composées de 5 membres).



758 Bénéficiaires indirects

(21% partagent leur eau avec 2 à 10 autres personnes).

3768 personnes ont maintenant un accès durable à l'eau, en utilisant le système de paiement à la demande CTSuite.

54% des personnes impactées gagnent moins de 100 USD/mois.

Les ménages déconnectés pour des arriérés élevés paient entre 3 à 7 fois plus pour des sources d'eau alternatives que les tarifs réglementés de l'eau courante. L'accès à l'eau courante à domicile est à la fois moins cher et de meilleure qualité. CTSuite garantit que les abonnés peuvent payer leur consommation d'eau de manière durable (n'importe quel montant, à tout moment, avec n'importe quel téléphone). Cette solution est idéale pour les abonnés MAWASCO qui n'ont pas de salaires réguliers ou d'épargnes disponible.



L'enquête finale a été menée auprès de **215** abonnés, dont :

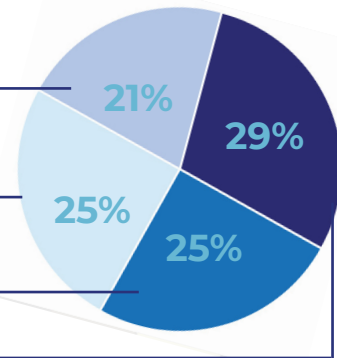
Revenu mensuel de l'abonné :

au dessus de **200\$**

entre **100 et 200 \$**

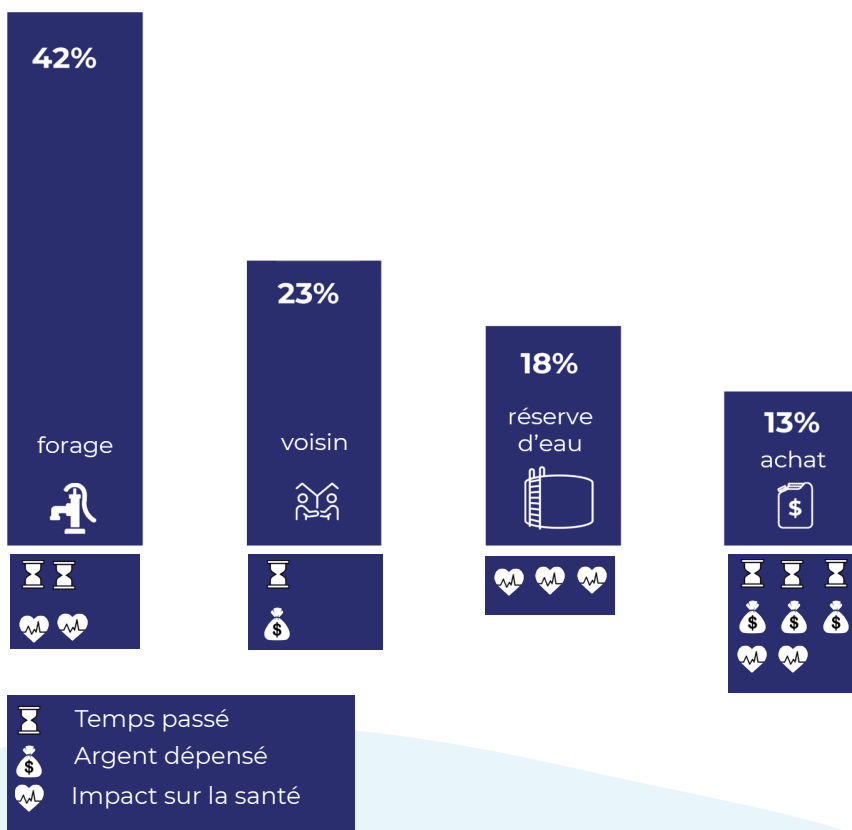
entre **50 et 100\$**

en dessous de **50\$**



Avant que MAWASCO n'installe des **compteurs d'eau intelligents de paiement à la demande** sur la parcelle de chaque abonné, ils étaient souvent déconnectés pendant de longues périodes et devaient trouver de l'eau provenant d'autres sources.

Sources d'eau alternatives lorsque les abonnés sont déconnectés :



39%
d'abonnés
avaient auparavant
été
débranchés

Au cours des 5
dernières années,
en moyenne, les
familles ont été
déconnectées

5 fois

Lorsque les abonnés
sont déconnectés et
doivent recourir à une
source d'eau alter-
native, il n'y a pas de
contrôle de la qualité
de l'eau

L'eau achetée en
bidons et/ou stockée en
réservoirs peut
être contaminée. Ce qui
a des conséquences sur
la santé des personnes.
Elle peut également être
jusqu'à 3 à 7 fois plus
chère que l'eau courante.

Avec désormais un accès fiable à l'eau courante à domicile, les abonnés de MAWASCO évitent de perdre du temps. Au cours des cinq dernières années, pour les 18% qui ont été déconnectés pendant plus de 4 jours en raison d'arriérés accumulés, cela signifie qu'ils n'ont plus besoin d'aller chercher de l'eau avec de lourds jerrycans au forage (42%) ou chez leurs voisins (23%). Avec CTSuite, l'eau est facilement disponible, plus pratique, moins stressante et les abonnés ne se retrouvent pas sans eau pendant de longues périodes.



Avantages pour
LES ABONNÉS

Satisfaction globale avec le paiement à la demande

En passant à la solution de paiement à la demande de MAWASCO, les abonnés voient les avantages : ils gagnent du temps, de l'argent et une tranquillité d'esprit.

Impacts positifs :



Meilleure gestion budgétaire



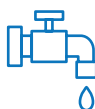
L'adoption de la solution est gratuite pour l'abonné



Déconnexion et reconnexion automatique après paiement (pas d'intervention humaine)



Moins de stress



Eau facilement disponible



Facile à payer

Avec la solution CTSuite de CityTaps, les bénéficiaires peuvent utiliser le paiement sur mobile pour prépayer l'eau courante à domicile avec n'importe quel téléphone mobile, à tout moment, pour n'importe quel montant, et améliorer la gestion du budget de leur ménage. L'eau à domicile est disponible même pour les résidents les plus pauvres qui peuvent acheter de l'eau quand ils en ont besoin.

75%

des abonnés sont satisfaits ou très satisfaits de la nouvelle solution de paiement à la demande de MAWASCO

COVID et l'importance de l'accès à l'eau à domicile et la numérisation des services d'eau

Les services d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH) gérés en toute sécurité sont un élément essentiel de la prévention et de la protection de la santé humaine pendant les épidémies de maladies infectieuses, y compris la pandémie actuelle de COVID-19.

L'accès à l'eau à domicile signifie une meilleure hygiène et une meilleure santé. L'eau provenant de sources alternatives (citernes, services de livraison, bornes-fontaines, sources non améliorées) n'est souvent pas traitée ou se contamine après avoir été stockée dans des conteneurs sales.



L'eau du robinet permet aux abonnés d'avoir plus d'eau disponible pour différents usages (eau potable, cuisine, bain, lessive, ménage..)



L'accès à des installations de lavage des mains à domicile est l'un des moyens les plus efficaces pour éviter la propagation de maladies comme la COVID



Pour lutter contre les virus, les familles ont mis en avant leur envie et leurs besoins accrus d'avoir de l'eau à la maison pour ralentir la propagation de la contamination en évitant les contacts avec les voisins, les livreurs ou au point de forage



En utilisant le paiement sur mobile pour un accès durable à l'eau à domicile, les abonnés n'ont pas à se rendre au service des eaux, à la banque, à la poste ou aux agences pour payer leur eau, ce qui signifie moins de contact avec les gens et moins de risques d'infection.

Digitalisation des Services de l'Eau



La lecture automatique des compteurs permet aux services publics de surveiller la consommation d'eau à distance, sans exposer leur personnel de terrain au risque de contamination.



La télérelève signifie également que la collecte des factures est entièrement automatisée.



Le paiement sur mobile réduit les paiements au guichet et réduit l'exposition des agents de caisse et de la population au risque d'infection.



Depuis la plateforme logicielle centrale, le système permet une mise en œuvre rapide des changements de tarifs de l'eau. Par exemple, pendant la pandémie de COVID, il était facile de se plier aux demandes gouvernementales et de rendre les six premiers mètres cubes d'eau gratuits.

Avantages de CTSuite pour
MAWASCO



Le Paiement à la demande conduit à un flux de trésorerie positif



Grâce aux prépaiements des abonnés, MAWASCO est en mesure d'améliorer ses finances pour servir 100% de ses abonnés, 100% du temps, en aidant à réduire les créances clients des ménages à faible revenu.

Les abonnés précédemment déconnectés pour arriérés élevés sont reconnectés au réseau d'eau. Un échancier de micro-prélèvements quotidiens est mis en place afin de rembourser leurs dettes sur une longue durée.

Taux de recouvrement de

126%

16.5

points
d'amélioration de
la solvabilité dans
le périmètre du
projet



Optimisation des coûts d'exploitation

CTSuite évite les tâches répétitives mensuelles telles que la lecture manuelle des compteurs, la fermeture/ouverture manuelles des accès à l'eau, la facturation et l'encaissement des paiements. Grâce à une infrastructure de comptage automatisé, les compteurs intelligents assurent le relève automatique des données en temps quasi réel, ce qui réduit les coûts d'exploitation, évite les erreurs de lecture et permet d'identifier plus rapidement les causes d'eau non facturée (imprécisions des compteurs, tentatives de fraude, fuites, etc.). Améliorer l'efficacité d'un service public comme MAWASCO aide à économiser de l'argent et du temps qu'ils peuvent investir de manière plus appropriée. Des études visant à quantifier les économies de coûts d'exploitation résultant du déploiement de CTSuite sont toujours en cours au moment de la publication de ce rapport.



Nous avons eu un bon soutien technique de CityTaps et un bon soutien financier d'Untapped. Maintenant, nos relevés deviennent dédiés à la résolution de problèmes sur le terrain. Le service client est devenu spécialiste de l'analyse de données. Les agents de recouvrement se concentrent désormais sur les plans de remboursement.

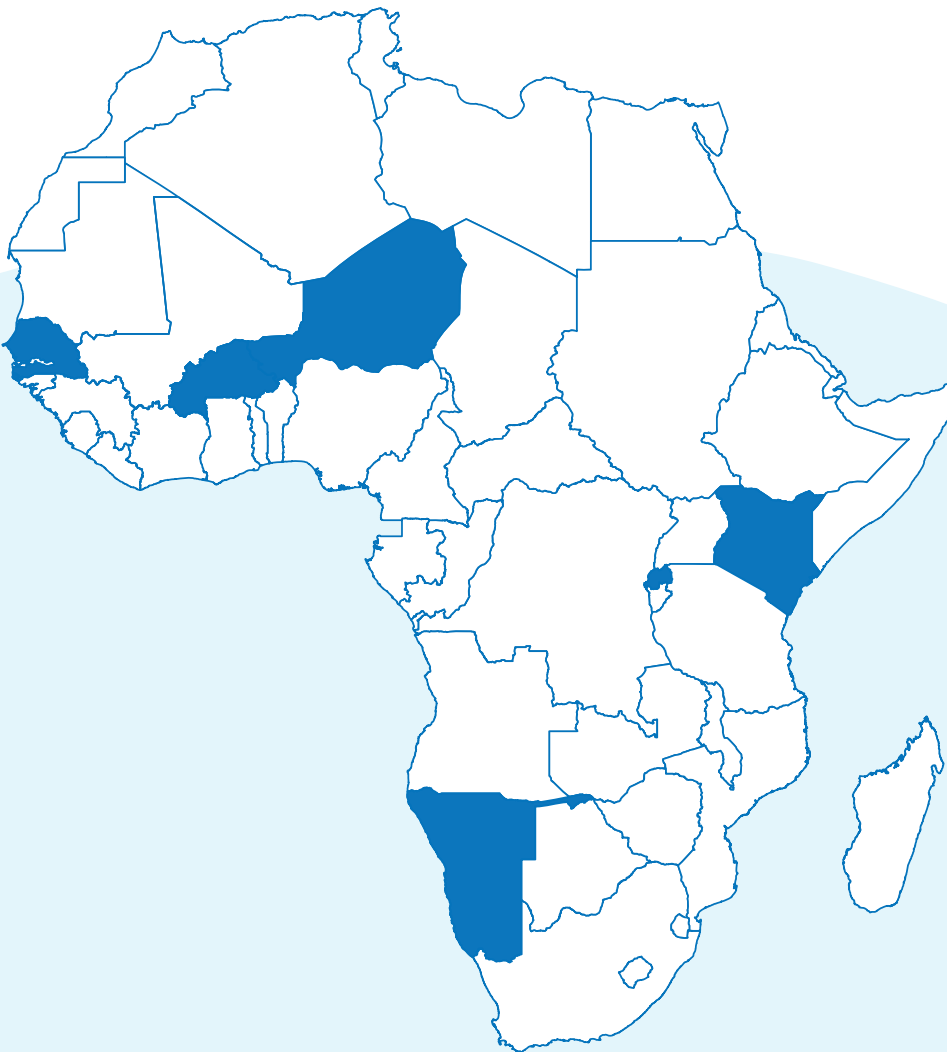


Kingston Mulewa

Responsable de l'Audit Interne et
Chef de Projet sur le paiement à la
demande, MAWASCO



ADAPTER LA SOLUTION DE PAIEMENT À LA DEMANDE AUX ENVIRONNEMENTS LOCAUX ET À CHACUN DES BESOINS PARTICULIERS DES FOURNISSEURS D'EAU



Aujourd'hui, CityTaps
mène des projets au
Niger, en **Namibie**, au
Sénégal, au **Burkina
Faso**, au **Rwanda &** au
Kenya.