



Étude de cas d'assainissement :
Résoudre la crise de
l'assainissement dans les
bidonvilles urbains en Afrique

SANERGY

 CAWST

Remarques au sujet de ce document :

Dans les études de cas de mise en œuvre d'un programme de latrines, chacun des différents programmes existants est traité en détail. Chaque étude de cas explique comment les responsables de l'initiative ont pris en compte les sept composantes des programmes de latrines, et décrit les difficultés rencontrées. Elle se présente sous forme de question/réponse. Ce document fait partie d'un ensemble de ressources destinées à l'apprentissage et à la formation en matière d'assainissement. Pour accéder à plus de ressources sur l'assainissement, consultez le site cawst.org/resources.

Ce document sera régulièrement mis à jour par CAWST. Nous vous recommandons donc de ne pas le proposer en téléchargement sur votre site Internet. CAWST et ses administrateurs, employés, contractants et bénévoles n'endossent aucune responsabilité et ne donnent aucune garantie en ce qui concerne les résultats pouvant être obtenus par l'utilisation des informations fournies.

Au sujet de CAWST

CAWST (Centre pour les technologies abordables d'eau et d'assainissement) est une organisation caritative et une société d'ingénierie canadienne localisée à Calgary au Canada. CAWST agit en tant que spécialiste de l'eau, de l'hygiène et de l'assainissement pour les pauvres dans les pays à revenu faible et intermédiaire et répond aux besoins mondiaux en développant les connaissances et les compétences locales en WASH. Notre expertise se concentre sur les approches et les technologies du WASH hors réseau. CAWST oriente exclusivement son travail sur le développement des compétences : pour y parvenir, nous proposons des formations subventionnées, des conseils et du matériel, ainsi que des ressources pédagogiques libres d'accès. Nous apportons notre soutien aux autres organisations pour leur permettre de démarrer, renforcer et développer leurs programmes de WASH.

Aperçu du programme

ORGANISME RESPONSABLE	Sanergy
TYPE D'ORGANISATION	entreprise sociale
NOM DU PROGRAMME	Résoudre la crise de l'assainissement dans les bidonvilles urbains en Afrique
LIEU	11 quartiers des bidonvilles de Mukuru et de Mathare à Nairobi, Kenya
DATES DU PROGRAMME	19 novembre 2011 (Journée mondiale des toilettes) – récurrent
LES CHIFFRES (EN FÉVRIER 2018)	1656 toilettes Fresh Life utilisées par plus de 1009 opérateurs Fresh Life, soit plus de 50 000 utilisateurs par jour
OBJECTIF DE LA MISE EN ŒUVRE	satisfaire 150 000 utilisateurs par jour d'ici la fin 2019
MISSION	développer des communautés en bonne santé et prospères en offrant des services d'assainissement sans réseau d'égout dans les bidonvilles urbains d'Afrique, en commençant par Nairobi.

Au sujet du programme

- Sanergy franchise des installations sanitaires de qualité exceptionnelle et à bas prix appelées toilettes Fresh Life (FLT) aux membres de la communauté. Les franchisés, connus sous le nom d'opérateurs Fresh Life (FLO), exploitent les toilettes sous trois types de franchises : domestique, commerciale et scolaire.
- Sanergy propose en continu un support commercial marketing et maintenance. Les opérateurs Fresh Life ont ainsi à leur disposition tous les outils nécessaires pour mieux travailler et garantir la propreté et la salubrité des toilettes, ainsi que leur ouverture aux résidents.
- Sanergy s'assure également que les déchets sont régulièrement collectés moyennant des frais. Les déchets sont collectés, puis traités en respectant les mesures d'hygiène. Ils sont ensuite transformés en produits de qualité exceptionnelle.

Au sujet de Sanergy

En 2011, Sanergy, une entreprise sociale, a obtenu une bourse Développement des Entreprises d'Innovation (DIV) de Niveau 1 de l'USAID pour créer une solution entrepreneuriale qui fabrique des latrines hygiéniques à faible coût dans les bidonvilles du Kenya et qui les propose ensuite aux entrepreneurs locaux sous forme de franchise. Suite à sa participation, Sanergy a gagné le prix du DIV Niveau 2 de l'USAID pour élargir la franchise. Sanergy a des équipes de vente en interne et des partenariats avec les groupes des communautés, les ONG et le gouvernement kenyan.

Pour en savoir plus au sujet des programmes de responsable de projet, consultez le lien : <http://www.saner.gy/>



IMPLICATION DES
PARTIES
PRENANTES



PRODUITS ET
SERVICES



CRÉER LA
DEMANDE



FINANCES



DÉVELOPPEMENT DES
COMPÉTENCES



SUIVI ET
AMÉLIORATIONS



GESTION DES
BOUES DE
VIDANGE

Implication des parties prenantes

La mise en œuvre d'un programme de latrines demande un grand nombre de parties prenantes. La réussite de l'initiative dépend largement des partenariats avec les leaders communautaires, les gouvernements et des organisations respectées. Nous allons étudier ici l'approche de Sanergy dans son engagement pour autrui.

Quelles sont les parties prenantes impliquées dans le programme et quels rôles jouent-elles ?

Le secteur public, les communautés, les médias et le gouvernement du Kenya sont les principales parties prenantes.

PARTIES PRENANTES	
Familles	Elles utilisent les FLT et payent des frais pour le service (compris dans la location) aux propriétaires.
Opérateurs Fresh Life (FLO)	Ils sont franchisés et possèdent ou louent des FLT. Ils sont formés sur divers sujets, notamment l'entretien des toilettes.
Équipe Sanergy - Ventes	Ce sont les membres de la communauté qui font la promotion des FLT.
Équipe Sanergy - Fabrication et installation	Elle fabrique et installe les FLT. Elle répare aussi les FLT.
Équipe Sanergy - Assistance client	Elle forme les FLO et les assiste en temps réel.
Équipe Sanergy - Collecte des déchets	Elle collecte les boues de vidange des toilettes et les transporte en toute sécurité vers le site de traitement.
Équipe Sanergy - Relations avec le gouvernement	Elle établit des relations solides avec les leaders au niveau local. Elle aide également les FLO à obtenir des permis et des crédits conformément aux exigences gouvernementales.
Médias	Ils expliquent les défis que représente l'assainissement dans les bidonvilles urbains. C'est aussi un moyen de présenter l'intérêt des projets sans égout.
Gouvernement local	Il est responsable de la mise en œuvre de la politique nationale d'assainissement au Kenya.
Donateurs	Ce sont des philanthropes et des investisseurs ayant un grand impact. Ils offrent les ressources financières.



Êtes-vous impliqué dans le gouvernement local ?

Nous nous sommes engagés auprès du Gouvernement du Kenya pour nous assurer que tous les travaux que nous entreprenons sont en conformité avec la loi. Nous avons également engagé environ 200 représentants dans les ministères au niveau de l'état, des départements et des régions pour maintenir un bon fonctionnement et établir un consensus autour de l'approche de Sanergy.

Nous travaillons dans des groupes techniques qui étudient les politiques et tous les cadres légaux pour nous aider à mener à bien notre travail. En 2016, Sanergy faisait partie d'un groupe de travail technique qui a permis l'établissement de la politique d'hygiène et d'assainissement environnemental du Kenya (KESH) de cette année-là.

L'assainissement est-il une priorité pour le gouvernement local ?

Oui. Mais les contraintes financières représentent un gros problème. Nous avons besoin de solutions et d'innovations du secteur privé qui peuvent gérer les obstacles liés aux coûts.

Y a-t-il une régulation pour soutenir votre programme ?

Oui, la politique KESH de 2016 reconnaît l'assainissement utilisant des cartouches comme le point fort pour les personnes n'ayant pas accès aux égouts. Mais la mise en œuvre doit être étudiée, ce qui demande du temps.

Comment impliquer les communautés ?

Pour le succès de notre organisation, il est essentiel que les communautés participent et se sentent impliquées dans le projet. Notre réseau de toilettes dépend de l'investissement et de l'intérêt des communautés. Les résidents possèdent en effet les toilettes et sont responsables du succès du projet. C'est pourquoi nous avons conçu nos modèles de prestation de services et de produits en impliquant les communautés. Elles représentent nos clients et ce sont eux qui investissent dans l'assainissement pour leurs communautés.

Notre système de collecte des déchets offre aux membres de la communauté un travail stable à long terme et des avantages. Nous contribuons ainsi à officialiser un

secteur de l'emploi informel et précaire. 60 % de notre personnel vient directement des communautés dans lesquelles nous intervenons.

Notre équipe des relations avec le gouvernement travaille en étroite collaboration avec les leaders des communautés, les organisations locales et les groupes de jeunes.

Comment partagez-vous les informations avec d'autres dans le secteur de l'assainissement ?

Sanergy a une politique solide qui favorise le partage de nos apprentissages avec les parties prenantes dans le secteur de l'assainissement. Parmi ces parties prenantes : le gouvernement, les institutions de recherche, les agences des donateurs et le secteur privé. Ce travail de sensibilisation conduit lentement au changement. C'est le cas par exemple de la politique KESH qui reconnaît le rôle du secteur privé dans l'assainissement. Nous faisons également partie de divers groupes de travail technique (TWG, selon ses sigles en anglais) qui font participer tous ces interlocuteurs afin de pouvoir fournir le plus rapidement possible un assainissement durable dans les bidonvilles urbains. Nous utilisons aussi des plateformes, notamment des conférences, les médias et la participation aux études de cas pour mieux expliquer notre travail et nos expériences sur ces six dernières années.

Nous proposons des forums aux opérateurs Fresh Life tous les 3 mois



Produits et services

Les programmes se concentrent essentiellement sur la construction et la conception des latrines. Les services d'assistance, avant et après l'installation de latrines, sont indispensables pour une utilisation à long terme. Nous allons maintenant étudier les latrines Sanergy et les services qu'elles offrent.

Quelles sont les latrines appartenant à la catégorie FLT (Fresh Life Toilets) ?

Les FLT sont des toilettes sèches à séparation d'urine qui séparent les déchets à la source.

Pourquoi avoir choisi ce type de latrine ?

Huit millions de résidents kenyans vivant dans des bidonvilles urbains n'ont pas accès à l'assainissement. Seuls 10 % des bidonvilles urbains sont reliés aux égouts. En effet, les bidonvilles urbains ont une forte densité et avec la population toujours en croissance, l'espace pour installer d'importantes infrastructures peut poser problème. Les FLT sont des toilettes qui n'utilisent pas le réseau d'assainissement et qui sont conçues pour les communautés des bidonvilles à forte population dans lesquels nous travaillons. Notre objectif est d'utiliser le moins d'espace possible, d'avoir des murs et des sols durables et faciles à nettoyer, ainsi qu'un système de cartouche qui garantit que les déchets sont collectés et transportés en respectant les règles d'hygiène. Le manque d'eau est aussi un

problème qui perdure dans ces secteurs. Avec nos toilettes sèches, l'eau n'est utilisée que pour le lavage des mains.

Avez-vous apporté des changements au modèle de latrine ?

Les FLT sont développées et améliorées en permanence par notre équipe d'ingénieurs et de designers qui orientent leur travail de conception en fonction de l'utilisateur. Nous savons que le moindre changement peut faire la différence dans l'expérience utilisateur. Depuis notre création, nous n'avons cessé de travailler sur les FLT pour arriver à la version 3.0 en 2015. Changements apportés :

- développement des repose-pieds d'accroupissement qui conviennent aux femmes et aux enfants
- aménagement de l'intérieur avec un revêtement de sol facile à nettoyer, ce qui donne l'impression agréable d'être comme à la maison
- accessibilité aux personnes handicapées et ajout d'un porte-manteau et d'un



miroir à l'intérieur sur la porte pour améliorer l'expérience et le côté pratique

Qui construit les toilettes ?

Sanergy fabrique les FLT dans notre usine de Nairobi au Kenya, et nous nous chargeons également de l'installation. Nos coûts de production sont ainsi réduits et notre projet reste cohérent. Notre main-d'œuvre est principalement composée des jeunes appartenant aux communautés avec lesquelles nous travaillons. Le taux de chômage au Kenya se situe à 40 %.

D'où vient le matériel ?

Pratiquement tout le matériel utilisé pour la construction des FLT est disponible localement et fabriqué au Kenya. Ceci a deux avantages : maintenir la qualité de notre travail et abaisser le coût de production. Actuellement, nos repose-pieds d'accroupissement sont importés des États-Unis en raison de la nature unique du plastique, mais nous cherchons un fabricant local pour les produire.

Avez-vous apporté des changements au processus de production ?

Initialement, les pièces des toilettes étaient scellées avec du ciment. Le séchage demandait donc du temps. Désormais, elles sont installées avec des boulons. Le processus d'installation est ainsi passé de deux semaines à un jour.

Avez-vous rencontré des problèmes techniques ?

Sanergy a investi dans une main-d'œuvre très efficace qui gère en temps réel tous les problèmes techniques évoqués par nos clients. Avec l'équipe sur le terrain, dont les membres appartiennent essentiellement aux communautés avec lesquelles nous travaillons, nous avons créé une liste de vérification précise. Ainsi, les problèmes anticipés lors du processus d'acquisition des clients sont réduits.

Généralement, la superstructure des FLT est réalisée en ciment pour des questions de solidité à long terme. L'installation a une durée de vie estimée à cinq ans. Cependant, nous avons observé que celle-ci peut être prolongée. La grande majorité des FLT installées depuis 2011 sont encore ouvertes et salubres.

En cas de dommage, qui répare les latrines ?

Notre équipe Installation et fabrication est tout particulièrement formée pour effectuer les réparations. Les FLO contactent les responsables sur le terrain de l'équipe Assistance client, puis notre équipe Installation et fabrication pour s'assurer que les réparations sont effectuées le plus rapidement possible.

Comment vérifiez-vous que l'entretien et l'utilisation des latrines sont appropriés ?

Les FLO sont formés par notre équipe Assistance client avant le lancement des toilettes. La formation dure une demi-journée au cours de laquelle les points suivants sont traités : la gestion commerciale et la commercialisation de l'assainissement, la sensibilisation à l'hygiène, ainsi que le nettoyage et l'entretien des FLT.



Dans le cadre de notre contrat de franchise avec les FLO, nous proposons des uniformes Fresh Life, des vêtements de protection et un kit de démarrage pour nettoyer les toilettes (bottes en caoutchouc, gants, balai, seau, brosse, etc.). La plupart des zones résidentielles ont un gardien qui est chargé d'assurer le bien-être des locataires. Normalement, il s'assure qu'un programme d'entretien des toilettes est en place. En général, les familles se relaient.

Le kit de démarrage "Business in a box" est donné à chaque FLO qui rejoint notre réseau

Les gens sont-ils satisfaits des latrines ?

Notre réseau est géré par plus de 1 009 FLO et les taux de renouvellement annuels (FLO qui acceptent de faire partie du réseau et continuent à bénéficier des services de gestion des déchets) sont toujours à 98 % depuis 2014. Ceci est bien la preuve que les FLO (et leurs clients) sont très satisfaits par nos services.

Quels sont les services proposés avant l'installation de FLT ?

Notre équipe Assistance client, avec le soutien de notre équipe Relations avec le gouvernement, se charge de simplifier les processus du dépôt au lancement. Elle s'assure que les futurs FLO répondent à toutes les exigences (par exemple, l'approbation des autorités, les permis d'utilisation des terres, les dépôts, les vérifications de crédit) pour mener à bien l'installation des FLT. Le franchisé reçoit ensuite une formation qui permet de vérifier si l'équipement permet de gérer et d'entretenir l'installation. L'installation est ensuite en place dans un délai de deux semaines.

Quels sont les services proposés après l'installation de FLT ?

Dans le cadre de notre contrat de franchise avec les FLO, nous assurons un service régulier de collecte des déchets et d'entretien (pour réparer des problèmes tels qu'une porte cassée ou des

repose-pieds d'accroupissement endommagés), en échange du respect des normes d'hygiène et de propreté de Sanergy. Si les normes ne sont pas respectées, le responsable sur le terrain est en mesure de déterminer la cause première et d'aider l'opérateur à résoudre le problème.

Leçons

Des leçons à tirer sur les produits et les services que vous souhaiteriez partager avec d'autres responsables de projet ?

- Début 2016, nous avons voulu élargir notre couverture et toucher plus de monde en nous implantant à Mathare. Le résultat n'a pas été celui qui était prévu. Nous avons réalisé que chaque bidonville a sa propre dynamique et qu'il faut beaucoup s'investir dans la recherche pour trouver la proposition la plus appropriée à un client en particulier. À Mathare, par exemple, les habitations appartiennent à plusieurs propriétaires. La vente est donc plus difficile, les consultations étant plus nombreuses. Nous avons alors abaissé le coût pour les propriétaires ayant besoin d'investir dans un programme Fresh Life. La vente à Mathare a ainsi été largement simplifiée. À Mabatini, un quartier de Mathare, nous avons atteint un taux de saturation de 25 % de résidents en seulement six mois.
- Il est essentiel de maintenir la communication avec nos clients. Nous allons continuer à les impliquer pour rester à l'écoute de leurs besoins et pour qu'ils bénéficient d'une expérience positive avec nos produits et services.



L'équipe de collecte des déchets Fresh Life élimine tous les déchets de la communauté

Créer la demande

Pour créer une demande, il faut que les gens aient la motivation, l'opportunité et la capacité d'acheter, d'entretenir et d'utiliser des latrines. En créant la demande, les gens sont motivés pour continuer à utiliser les latrines car ils en comprennent l'utilité. Étudions l'approche de Sanergy pour créer la demande en matière de latrines.

Quelle était la situation en matière d'assainissement dans les communautés dans lesquelles vous intervenez ?

Certaines familles utilisaient les toilettes publiques très éloignées de leur lieu d'habitation. D'autres avaient improvisées des toilettes qui étaient dans un état terrible, de sorte que les résidents préféraient avoir recours à des pratiques non hygiéniques comme les toilettes volantes et la défécation à l'air libre, qui sont des atteintes quotidiennes à leur dignité.

Quelle est votre stratégie pour créer la demande pour vos toilettes ?

Notre équipe des ventes (principalement issue de la communauté) approche les clients potentiels pour leur présenter notre modèle d'assainissement, ainsi que les excellentes solutions que les FLT peuvent apporter à leurs problèmes d'assainissement. Les vendeurs, organisés par quartier, utilisent trois stratégies principales pour vendre :

- 1 Engager un réseau de référence de leaders de confiance au sein de la communauté - FLO, anciens du village, gouvernement local, membres de l'équipe Sanergy
- 2 S'adresser à des groupes ou des entrepreneurs connus pour leur capacité

d'investissement ou qui dirigent déjà des entreprises, tels que des groupes de femmes, des groupes de jeunes, des entrepreneurs qui ont déjà un kiosque, un restaurant, un salon de coiffure, etc.

- 3 Identifier les zones dans les communautés où l'installation de FLT compactes seraient logiques, puis trouver les personnes qui ont accès à ces terres.

Nous avons également réalisé que les enfants sont nos meilleurs ambassadeurs. Ils tiennent compte des leçons apprises et ont des exigences en matière d'assainissement. Nous adaptons également nos supports marketing pour expliquer clairement le problème, le coût des autres options et la proposition de valeur globale en fonction du client. Une série de projets de recherche sur le changement de comportement a été réalisée avec nos clients, ainsi qu'auprès des non-utilisateurs. Le message met en général l'accent sur les coûts et les conséquences d'un assainissement médiocre sur la santé publique.

Qui fait la promotion des latrines ? Quelle est la population ciblée ?

Fresh Life a une équipe des ventes dédiée composée de jeunes dont la majorité appartient aux communautés dans



lesquelles nous travaillons. Ils se basent sur les relations qu'ils entretiennent avec les membres de la communauté pour expliquer nos produits et services. Les FLO sont les référents les plus nombreux. Ils sont les meilleurs ambassadeurs de notre marque. Nous avons également une équipe Relations avec le gouvernement qui a pour mission de faire le lien avec les leaders au niveau local. Grâce à tous ces réseaux, nos produits et nos services sont aujourd'hui présents dans le monde entier.

Faites-vous des campagnes de sensibilisation ?

Notre personnel s'implique dans les programmes de sensibilisation et de guidage qui visent au changement de comportement de la communauté. Nous proposons des événements communautaires qui ont pour objectif de changer les comportements dans la communauté. Lors d'importantes journées de mobilisation comme la Journée mondiale du lavage des mains et la Journée mondiale des toilettes, nous organisons des activités éducatives et ludiques dans les communautés qui cherchent à souligner l'impact du manque de normes sanitaires sur la santé communautaire. Nous utilisons également le sport pour élargir notre champ d'action. Des tournois comme la World Toilet Cup suscitent l'intérêt des membres de la

communauté. La radio a aussi été un bon moyen pour faire connaître nos produits et services.

Quel matériel utilisez-vous pour créer la demande ?

Tout le matériel utilisé est créé et conçu par l'équipe en interne après de nombreux échanges avec les membres de la communauté. Nous nous efforçons d'utiliser du matériel disponible localement avec lequel les communautés peuvent s'identifier.

Comment établir la confiance dans les communautés avec lesquelles vous travaillez ?

Bien avant d'installer notre première FLT, nous avons pris le temps d'établir une relation avec les membres de la communauté. Notre bureau se trouvait en plein cœur de la communauté. L'objectif était d'évaluer sur place le défi que représentait l'assainissement et de trouver des solutions parfaitement adaptées aux besoins des résidents des bidonvilles. Nous avons également recruté au sein de la communauté. Nous nous impliquons toujours directement dans les communautés pour lesquelles nous travaillons, et nous concevons nos produits et services en tenant compte de leurs besoins.



Nous construisons des installations sanitaires de haute qualité et à bas prix, appelées Toilettes Fresh Life

Leçons

Des leçons à tirer sur la création de la demande que vous souhaiteriez partager avec d'autres responsables de projet ?

- Suite à nos diverses recherches et enquêtes avec des partenaires, nous avons constaté que les campagnes de marketing n'ont pas l'impact souhaité sur l'implication en faveur de l'assainissement et sur le changement de comportement. C'est pourquoi nous avons choisi de rencontrer nos différents clients afin de cibler les problèmes rencontrés. Nos résultats commerciaux se sont ainsi améliorés.
- Le lien avec la clientèle est un point essentiel.

Finances

Trouver des fonds pour un programme de latrines n'est pas chose simple. Il existe différents coûts et plusieurs modèles financiers. Nous allons étudier ici les programmes de recherche de fonds pour des latrines et les plans visant à la viabilité financière.

Combien coûtent les FLT résidentielles ?

Les toilettes résidentielles dans les complexes (5-15 pièces, pour environ 40 personnes) offrant confort et accès sécurisé 24h/24 aux résidents ainsi coûtent 850 KES (8,40 USD) par mois, les frais de service étant pour les propriétaires. Le FLO loue les toilettes et n'est en aucun cas propriétaire de la structure. Le propriétaire peut augmenter le loyer de ses locataires de quelques shillings pour couvrir les frais mensuels (pour l'entretien et la collecte régulière) du service.

Comment le prix a-t-il été fixé ?

Ce prix a été défini suite à un grand nombre d'enquêtes et de discussions avec les membres de la communauté. Jusqu'ici, le prix pour les toilettes résidentielles était de 310 \$ la première année, puis de 70 \$ par an à partir de la deuxième année. Mais, de septembre 2016 à mars 2017, nous avons lancé un projet pilote à Mabatini, un quartier de Mathare, pour lequel nous avons proposé aux propriétaires de complexes résidentiels de payer pour l'entretien des FLT, plutôt que d'acheter le matériel pour bénéficier du service. Les propriétaires ont donc vu les frais mensuels de collecte des

déchets augmenter. Nous avons donc réduit l'investissement initial demandé pour la participation, obstacle lié à la multipropriété et pour inciter les propriétaires à payer les services de gestion des déchets, charge fréquente et souvent déprimante. Les résultats ont été très impressionnants : nous avons atteint un taux de saturation de 25 % de résidents dans les six mois, par rapport au taux de saturation au niveau du réseau qui était de 8 à 10 % en cinq ans. Suite à ces résultats, ce modèle "frais de service" a été introduit sur l'ensemble du réseau pour les FLT résidentielles.

Les familles peuvent-elles toutes se payer des latrines ?

Dans les bidonvilles, le logement est fourni par les propriétaires qui bénéficient ainsi d'un revenu régulier qui leur permet d'investir dans une FLT. Tous les propriétaires cherchent à louer au maximum et à augmenter leurs revenus. Nous avons vu dans ces propriétaires, un élément motivant pour un investissement de qualité en faveur l'assainissement. Les propriétaires ayant investi dans les FLT réalisent que les locataires restent plus volontiers dans leurs logements.



Combien coûtent les FLT commerciales ?

Pour les FLT commerciales exploitées par les FLO comme toilettes publiques payantes à chaque utilisation, le coût est de 350 \$ pour la première toilette et de 300 \$ pour chaque toilette supplémentaire. À ceci s'ajoute, des frais annuels de collecte des déchets de 70 \$. Les franchisés décident du tarif appliqué pour l'utilisation, en général celui du marché (similaire à celui des options disponibles dans la communauté), qui est de 0,05 \$ par utilisation. Les opérateurs commerciaux sont prêts à payer d'avance car ils y voient un intérêt commercial à court-terme.

Combien coûtent les FLT scolaires ?

Les coûts de la collecte et de l'entretien sont intégrés aux frais de scolarité. Des fondations apportent également leur soutien.

Opératrice Fresh Life
Esther Munyiva



Comment les FLO payent-ils les latrines ?

Les FLO signent un contrat de franchise pour appartenir au réseau et pour nous permettre d'installer leurs FLT. Ils payent essentiellement en M-Pesa, le service de transfert d'argent par téléphone

mobile kenyan. Les vendeurs Fresh Life leur expliquent le contrat et donnent leur accord sur un programme de remboursement. Les paiements via M-Pesa permettent de garder une traçabilité et d'éliminer les risques de fraude. Pour les toilettes commerciales, les FLO peuvent recevoir un prêt à taux zéro pour la première année, payable en 6, 9 ou 12 mois.

Les maçons peuvent-ils gagner leur vie en construisant des latrines ?

Oui, c'est possible. L'équipe de maçons a pour nom Équipe de fabrication et d'installation. Notre main-d'œuvre bénéficie de contrats à temps plein et d'avantages sociaux. Ces personnes peuvent subvenir aux besoins de leurs familles et la plupart d'entre elles ont pu améliorer leur éducation. Certaines ont même investi dans les FLT.

Quel est l'investissement de votre organisation pour ce programme de latrines (par ex., personnel, produits, etc.) ?

Nous avons le soutien de philanthropes et d'investisseurs ayant un grand impact. Notre secteur à but lucratif concentré sur la valorisation des déchets est également une source de revenus. La viabilité financière est très importante pour nous. À long terme, l'idée est que ce projet soit durable et qu'il incite les acteurs du secteur à investir dans l'assainissement.

Leçons

Des leçons à tirer sur le financement que vous souhaiteriez partager avec d'autres responsables de projet ?

- Le coût est un point important pour nos clients. Le choix pour les FLT a largement augmenté en alignant les structures de paiement aux priorités des gens et en les incitant à faire ce choix.

Développement des compétences

Le développement des compétences est un processus qui permet à chaque individu, organisation et société d'obtenir, de renforcer et de maintenir ses compétences. Cela inclut aussi bien les connaissances que les compétences nécessaires à un maçon pour construire des latrines selon les normes et les lois qui régissent les services et les produits d'assainissement dans un pays. Étudions maintenant l'approche utilisée par Sanergy pour développer les compétences.

Ces compétences sont-elles développées auprès des familles ?

Nos responsables sur le terrain interviennent en permanence auprès de plusieurs familles et s'assurent que les FLT leur offrent une expérience positive en matière d'assainissement. Les FLO sont formés par notre équipe Assistance client avant le lancement des toilettes. La formation dure une demi-journée au cours de laquelle les points suivants sont traités : la gestion commerciale et la commercialisation de l'assainissement, la sensibilisation à l'hygiène, ainsi que le nettoyage et l'entretien des FLT. Une fois les toilettes installées, les FLO reçoivent également régulièrement des visites ou des appels téléphoniques de la part de notre équipe. Elle intervient pour les aider à respecter les normes d'hygiène et à bénéficier d'un service d'assainissement de qualité. Les FLO reçoivent aussi un soutien de l'équipe chargée des relations avec le gouvernement en cas de litige avec la communauté ou de difficultés financières.

Organisez-vous des réunions avec les FLO ?

Oui, des forums sont organisés tous les trimestres. L'idée est que les FLO se retrouvent sur une même plateforme pour partager et échanger leurs idées. Ceci est essentiel pour garantir à tous les résidents des bidonvilles de Nairobi, des installations d'assainissement salubres et hygiéniques. Grâce à ces forums, l'équipe Assistance client peut rencontrer tous les FLO à la fois et leur transmettre les informations, les retours et les formations. C'est aussi l'occasion de saluer les avancées de l'assainissement au sein de nos communautés.

Développez-vous les compétences de votre propre personnel ?

Nous investissons dans la formation du personnel pour que les employés évoluent vers des objectifs de carrière à long terme ce qui favorise une plus grande satisfaction au travail. Environ 60 % de nos employés appartiennent aux communautés dans lesquelles nous travaillons, et ils sont fiers de faire la différence dans leurs communautés.



Développez-vous les capacités des autres acteurs ?

Notre objectif principal est de développer notre propre personnel. Cependant, nous avons mis en place des programmes de WASH dans plus de 94 écoles. Le programme est dispensé par les enseignants. Nous intervenons auprès des enseignants pour les aider à gérer leurs activités dès que leurs élèves ont accès aux FLT à l'école. Une fois la formation des formateurs (ToT, selon ses sigles en anglais) terminées, les enseignants lancent le programme de WASH de Sanergy auprès des élèves dans leurs écoles. Le programme encourage les parents et les communautés à promouvoir l'hygiène par le biais d'activités comme la Journée mondiale des toilettes ou des débats scolaires, qui rassemblent les écoles de la communauté.

Parmi les éléments clés du programme :

- Formation sur le lavage des mains approprié
- Formation du comité de WASH interscolaire (engagement des parents)
- Célébration de la Journée mondiale des toilettes et de la Journée mondiale du nettoyage des mains

Opérateurs Fresh Life



Suivi et améliorations

Le suivi est essentiel pour améliorer en continu un programme de latrines. Il doit être pratique ; toutes les informations recueillies doivent être utilisées pour mesurer les objectifs atteints et pour vous aider à identifier des moyens d'améliorer vos activités. Voyons comment Sanergy gère efficacement le suivi d'un programme de latrines.

Le suivi, pour quel produit ?

Nous contrôlons l'implantation des FLT, la quantité de déchets extraite de la communauté qui serait autrement rejetée sans traitement dans l'environnement, le nombre de personnes que nous touchons dans les bidonvilles, et le coût de l'assainissement par personne et par an avec notre modèle.

Nous avons également un programme de suivi appelé Vérifications Assurance qualité. Ce programme vérifie la conformité avec les normes de qualité et d'hygiène au niveau de chaque FLT. Nous pouvons ainsi mieux comprendre si nos opérateurs soutiennent nos normes d'hygiène, de qualité et de service client. Notre équipe Assistance client donne à chacun de nos opérateurs un retour avec si nécessaire, un accord sur un plan d'amélioration. Les vérifications ponctuelles se font de manière inopinée.

Quels sont les indicateurs utilisés ?

- Le nombre de FLT actives dans la communauté
- Le nombre de FLT lancées par mois
- Niveau de rétention à travers le réseau

- Quantité de déchets collectés à partir des FLT
- Utilisation sur l'ensemble du réseau
- Coût par personne et par an pour offrir un assainissement salubre

Comment procédez-vous au suivi ?

Nous surveillons la quantité de déchets que les communautés retirent en toute sécurité et qui risqueraient autrement de polluer les cours d'eau. Nous avons ainsi une idée de l'usage quotidien sur le réseau Fresh Life. Notre personnel logistique est formé pour collecter tous les jours les cartouches de déchets de chaque FLT et, avant de consolider les déchets pour le traitement et la transformation, il pèse séparément les déchets solides et liquides. Avec ce poids, nous pouvons extrapoler le nombre d'utilisations par jour sur notre réseau en fonction d'un rapport déchets-utilisation.

Nous utilisons un logiciel appelé Salesforce sur lequel nous saisissons toutes les données de nos FLT. Les responsables sur le terrain complètent ce travail. Ils sont en permanence en lien avec nos FLO pour s'assurer que leurs FLT sont ouvertes et en service.



Nous avons également un comité qui conseille nos propriétaires de toilettes, et nous avons un forum trimestriel qui nous permet d'avoir un retour régulier sur nos produits et services.

Nous faisons aussi régulièrement des enquêtes auprès de nos clients pour déterminer leurs niveaux de satisfaction et pour améliorer nos services.

Comment utilisez-vous les résultats pour améliorer votre programme ?

Les données qualitatives et quantitatives collectées par nos responsables sur le terrain sont intégrées à notre stratégie de service client. Nous pouvons ainsi améliorer les produits et les services et informer notre département Recherche et développement. Au fur et à mesure de l'évolution, nous cherchons à tirer parti de l'utilisation de la technologie pour offrir une assistance client en temps réel à nos franchisés.

Grâce aux données sur les déchets, nous avons une idée sur le potentiel de croissance dans certains secteurs de la communauté. Elles permettent aussi de réduire les coûts des collectes à la

demande. En d'autres termes, les données collectées sur les déchets peuvent nous indiquer les lieux les plus fréquentés. Nous pouvons ainsi anticiper la fréquence des collectes. De cette manière, nous économisons du temps et de l'argent en répondant aux besoins spécifiques de chaque lieu. Pour simplifier le travail, les points nécessitant plus d'une collecte par jour sont cartographiés. Nous essayons également d'optimiser les trajets pour être le plus rapide possible.

Leçons

Des leçons à tirer sur le suivi que vous souhaiteriez partager avec d'autres responsables de projet ?

- La technologie est essentielle pour optimiser notre efficacité et la prestation du service client. Il est cependant important de s'assurer que le projet est faisable et pratique aussi bien pour notre équipe interne que pour nos utilisateurs.

Nos protocoles sont très strictes de manière à garantir la fiabilité de tous nos produits finaux



Gestion des boues de vidange

Les fosses et les citernes des latrines finissent par se remplir. La gestion des boues de vidange comprend la vidange, le transport, le traitement et l'utilisation ou la mise en décharge des boues d'une technologie d'assainissement sur site (comme une latrine à fosse ou une fosse septique). Étudions comment Sanergy gère les boues de vidange.

Avez-vous intégré la gestion des boues de vidange à votre programme ?

Oui. Avoir une chaîne de valeur complète permet d'abaisser considérablement le coût de l'assainissement.

Y a-t-il des débordements de latrines ?

Non. Les déchets des FLT sont régulièrement collectés.

Qui vide les latrines ? Comment ces personnes sont-elles payées ?

Nous avons une équipe de professionnels qui collecte les déchets et qui fait partie de notre personnel. Ils sont comme les autres, payés tous les mois et sont sous contrat.

Où sont stockées les boues de vidange après avoir été vidées ?

Nous transportons tous les déchets des FLT vers une usine de traitement centralisée dont nous sommes propriétaires. Nous les transformons en produits agricoles de qualité, notamment en engrais biologiques.

Les boues servent-elles à quelque chose ?

Les boues sont transportées, traitées et réutilisées comme produits agricoles de qualité. Le premier produit, appelé Evergrow, est un engrais biologique riche en nutriments de qualité internationale qui permet aux agriculteurs kenyans locaux d'optimiser la santé de leurs sols, d'augmenter les rendements jusqu'à 30 % et d'améliorer leurs revenus et leurs conditions de vie. Ces agriculteurs exploitent généralement des fermes de 2 à 10 acres. Evergrow est produit localement à partir de l'assainissement urbain et des flux de déchets de matières organiques. Il réduit la pollution environnementale, la dépendance aux engrais importés, l'empreinte carbone nécessaire pour transporter les engrais sur de longues distances et les frais d'importations payés par l'agriculteur kenyan.

Les déchets sont également transformés en utilisant les larves de mouche soldat noire pour créer une protéine de qualité exceptionnelle utilisée dans l'alimentation animale. Ce produit, appelé Pure Protéine,





Nous traitons et transformons les déchets en engrais organique

est une protéine à base d'insectes de qualité nettement plus performante que les principales alternatives et qui fournit aux meuniers les volumes, la consistance et la qualité dont ils ont besoin pour leurs ingrédients. La Pure Protéine améliore de manière significative l'environnement du secteur de l'élevage au Kenya. C'est une alternative à la protéine à base de poisson Omena qui

Les engrais organiques améliorent la qualité des sols et augmentent le rendement de 30 %



a conduit à la surpêche, la concurrence avec les sources alimentaires humaines et la destruction des écosystèmes dans le lac Victoria, l'une des sources d'eau les plus vitales d'Afrique de l'Est. De plus, de nombreux apports protéiniques pour l'alimentation animale sont importés et ont une empreinte carbone importante.

Leçons

Des leçons à tirer sur la gestion des boues de vidange que vous souhaiteriez partager avec d'autres responsables de projet ?

- Pensez à des moyens innovants pour optimiser la valeur des produits et des services d'assainissement. Pour la seule année 2017, Sanergy a collecté et éliminé en toute sécurité plus de 3 700 tonnes de déchets de la communauté et a collaboré avec plus de 1 000 agriculteurs.

Dernière mise à jour : mars 2018

Le contenu de ce document est en libre accès et sous licence Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.(CC BY-SA 4.0). Reportez-vous aux directives de CAWST pour la distribution, la traduction, l'adaptation ou le référencement des ressources de CAWST (resources.cawst.org/cc).





B12-6020 2 Street SE
Calgary, Alberta T2H 2L8
Canada

+1 (403) 243-3285

support@kawst.org

Numéro d'enregistrement en tant qu'organisa-
tion caritative : 863 751 616 RR0001
Nro. APEGA P-8757



Sanergy Ltd.
P.O Box 25423 - 00100
Nairobi, Kenya.

Lieu : Sameer Africa Ltd. Msa Rd.