

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES



19ème Congrès International et Exposition de l'Association Africaine de l'Eau
11-16 Février 2018 Bamako – Mali

THEME
ACCELERER L'ACCES A L'ASSAINISSEMENT ET A L'EAU POUR TOUS
EN AFRIQUE, FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

www.afwacongress2018.org

Auteurs:

Abdoukarim AROUGAYA /Directeur Commercial & Clientèle

Fodé KAMATE/ Directeur des Systèmes d'Information



SOCIETE MALIENNE DE GESTION DE L'EAU POTABLE - S.A.

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES



MAIN THEME THEME GENERAL	Accélérer l'accès à l'assainissement et à l'eau pour tous en Afrique, face aux défis du changement climatique
SUB THEME SOUS THEME	Progrès en matière de technologies innovantes
TOPIC TACKLED WITH/ SUJET ABORDE	Communication et outils intelligents de TIC
TITLE OF THE PAPER/ TITRE DE LA COMMUNICATION	Paiement de Factures par Orange Money
AUTHOR (S) AUTEUR (S)	AROUGAYA ABDOULKARIM & KAMATE FODE
POSITION / FONCTION	DIRECTEUR COMMERCIAL ET CLIENTELE & DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION
ORGANIZATION/ ORGANISATION	SOMAGEP-SA
COUNTRY / PAYS	MALI
CONTACTS	Email : akamaiga@somagep.ml ; fode.KAMATE@somagep.ml
	Phone : +223 66 74 98 54 ; +223 66 74 81 52
	PO Box

SOMMAIRE



SOCIÉTÉ MALIENNE DE GESTION
DE L'EAU POTABLE - S.A.

- CONTEXTE
- ENJEUX
- MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS
- ACQUIS ET PERSPECTIVES
- CONCLUSION

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

CONTEXTE

Créée en 2010 à la faveur de la réforme des secteurs de l'eau et de l'électricité, la **Société Malienne de Gestion de l'Eau Potable (SOMAGEP-SA)** est une société très jeune, même si elle est issue de Energie du Mali, sa société mère, qui elle a plus d'une cinquantaine d'années d'expérience.

Direction Générale



Agence Commerciale



CONTEXTE

- Avant et pendant la période dite de transition (année 2011), le paiement des factures de la société se faisait en espèces et par chèques aux guichets de la société mère (EDM-SA), le client ne pouvant payer que dans les guichets de son centre de gestion;
- Avec l'internalisation de son activité commerciale en mars 2012, la SOMAGEP-SA a fait progresser ce mode de paiement en permettant aux clients de payer leurs factures dans n'importe quel guichet de la société aussi bien en espèces qu'en chèques, mode de paiement appelé « multi-sites » ;
- Dès 2013, les autres modes de paiements tels que les paiements aux guichets des banques (GB) qui existaient déjà sous EDM, ont été repris suivant les horaires d'ouverture des GB, et renforcés ensuite par les paiements Orange Money (OMY), cela 7j/7 et 24h/24 quel que soit le lieu géographique sur toute l'étendue du territoire.

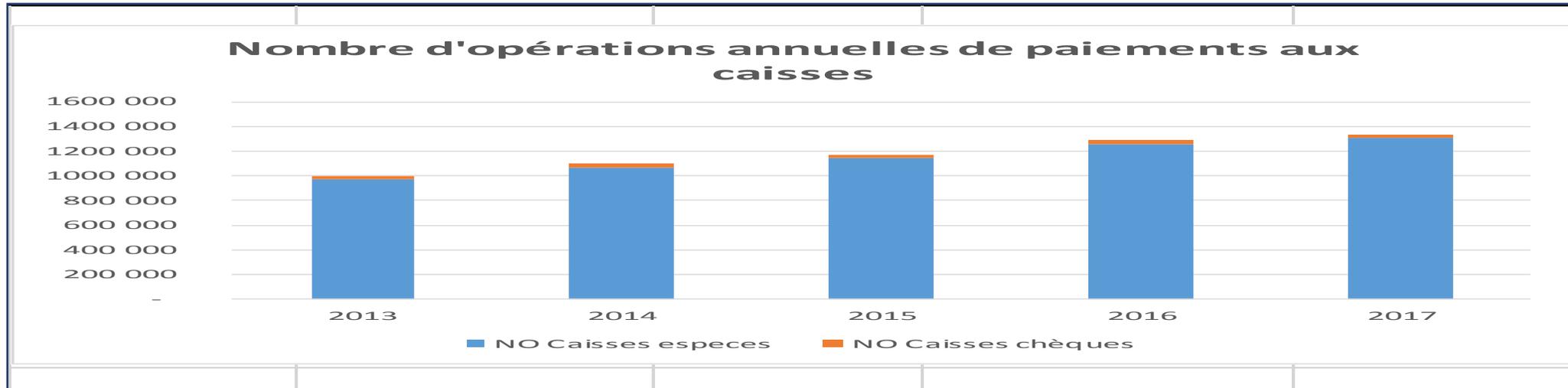
Enjeux

Le Mali étant un pays, où l'utilisation du cash est fortement ancrée chez les usagers de tous services en général, et du service public de l'eau potable en particulier, les paiements des factures de consommation de l'eau potable, se faisaient pour l'essentiel aux guichets de la société, avec une très faible part réservée aux chèques, à cause du faible niveau de bancarisation des clients.

(Taux de bancarisation au Mali : 14,57%, selon la note d'information n°44 du 4^{ème} trimestre 2015 de la BCEAO).

Nombre d'opérations annuelles de Paiements sur caisses (especes et chèques) (NO)					
Année	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de caisses opérantes	51	55	53	54	62
NO Caisses especes	969 844	1 070 683	1 141 592	1 260 993	1 305 624
NO Caisses chèques	31 487	30 570	31 246	31 643	30 760
NO Caisses	1 001 331	1 101 253	1 172 838	1 292 636	1 336 384

Enjeux



Nombre d'opérations annuelles de Paiements sur caisses (especes et chèques) (NO) en %					
Année	2013	2014	2015	2016	2017
NO Caisses especes	97%	97%	97%	98%	98%
NO Caisses chèques	3%	3%	3%	2%	2%
NO Caisses	100%	100%	100%	100%	100%

Les paiements par chèques représentent **2 à 3%** des opérations totales réalisées dans les caisses par an.

Enjeux



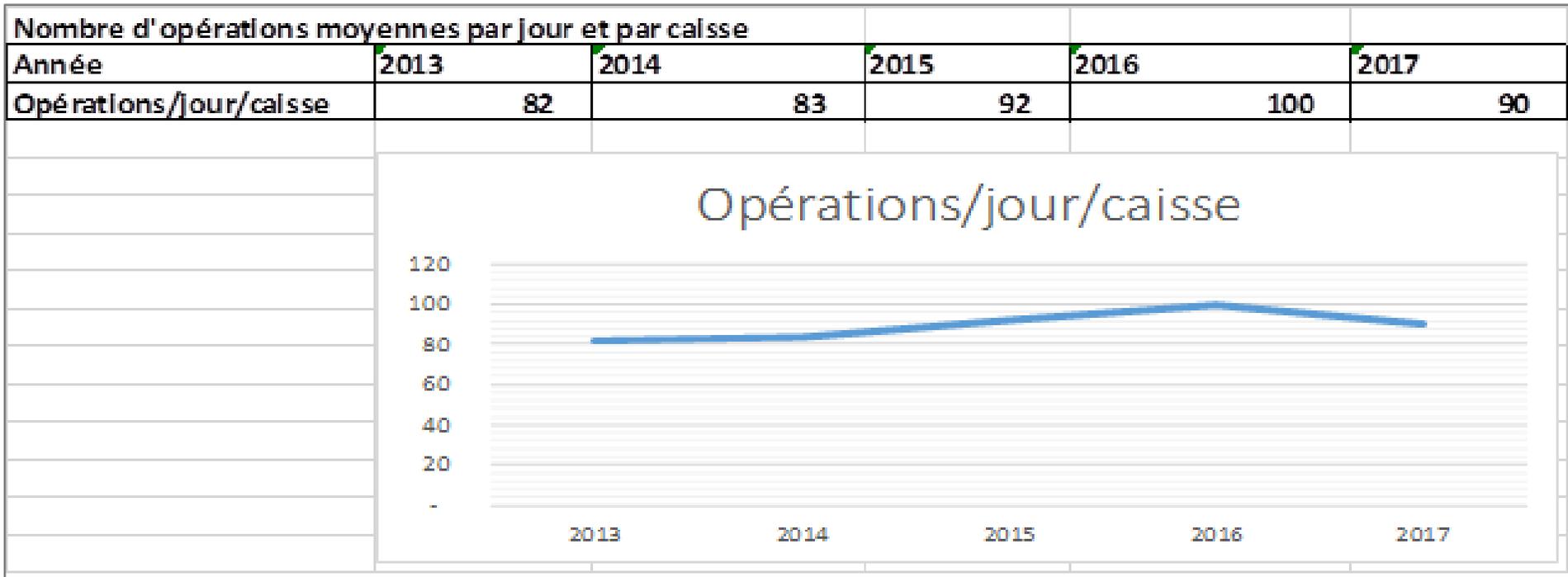
Cette situation met la société face à des enjeux tels :

- ✓ Pouvoir résorber les longues files d'attente devant les caisses pendant les périodes de pointe coïncidant avec les nouvelles émissions et surtout les dates d'échéances de paiement ;
- ✓ Améliorer son image à travers un service de qualité, tout en gardant le niveau du recouvrement à son seuil contractuel,
- ✓ Réduire les erreurs humaines au niveau des caisses et donc les réclamations ;
- ✓ Réduire les risques de transport de billet de banque ;
- ✓ Réduire les charges liées à la création de nouveaux PAC (Point d'Accueil Clients)

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

Enjeux

En moyenne une opération toutes les cinq minutes est effectuée devant une caisse pendant une journée de travail, se traduisant par une moyenne de 80 à 100 opérations journalières pour une caisse.



PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

PERTINENCE DU MODE DE PAIEMENT OMY POUR L'OPERATEUR DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

SOMAGEP, malgré l'extrême jeunesse de ses structures informatiques et commerciales s'est tout de suite intéressée à la mise en œuvre de ces technologies innovantes, afin d'améliorer, son service de paiement de factures à la clientèle, à travers les **GB** et **OMY**.



Cette recherche d'amélioration est stimulée par les nombreuses files d'attente aux guichets des caisses, heurtant la patience et la sensibilité de la clientèle, et écorchant du coup l'image de la société.

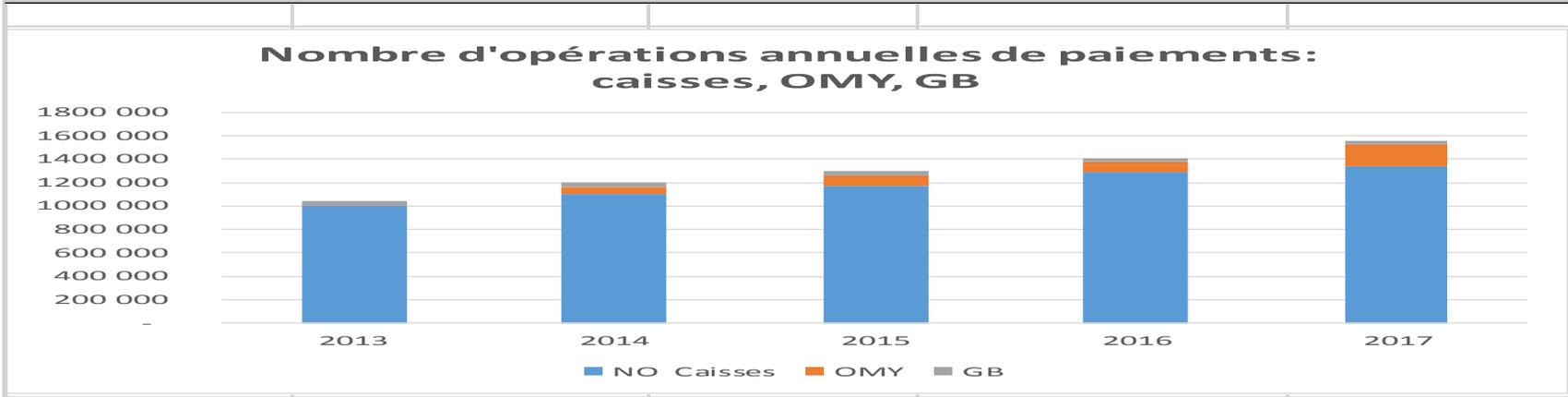
Les premiers résultats sur les encaissements par GB en 2013, puis ceux de 2014 avec OMY, malgré le système de paiements en déconnecté, ont motivé les structures informatiques et commerciales à renforcer ces systèmes de paiement, en évoluant vers des solutions plus performantes et plus fiables, dans un premier temps avec OMY. Il s'agit des paiements par OMY avec les web services et la solution «Caisses Web ». Les GB suivront, ouvrant ainsi la voie à la multiplication des partenariats pour les solutions de paiement de factures.

PERTINENCE DU MODE DE PAIEMENT OMY POUR L'OPERATEUR DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

Nombre d'opérations annuelles (encaissements) de Paiements caisses, OMY et GB (NO)					
Année	2013	2014	2015	2016	2017
NO Caisses	1 001 331	1 101 253	1 172 838	1 292 636	1 336 384
OMY	1 754	62 493	85 659	84 734	186 231
GB	37 113	39 785	40 859	33 377	28 111
Global	1 040 198	1 203 531	1 299 356	1 410 747	1 550 726

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

PERTINENCE DU MODE DE PAIEMENT OMY POUR L'OPERATEUR DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

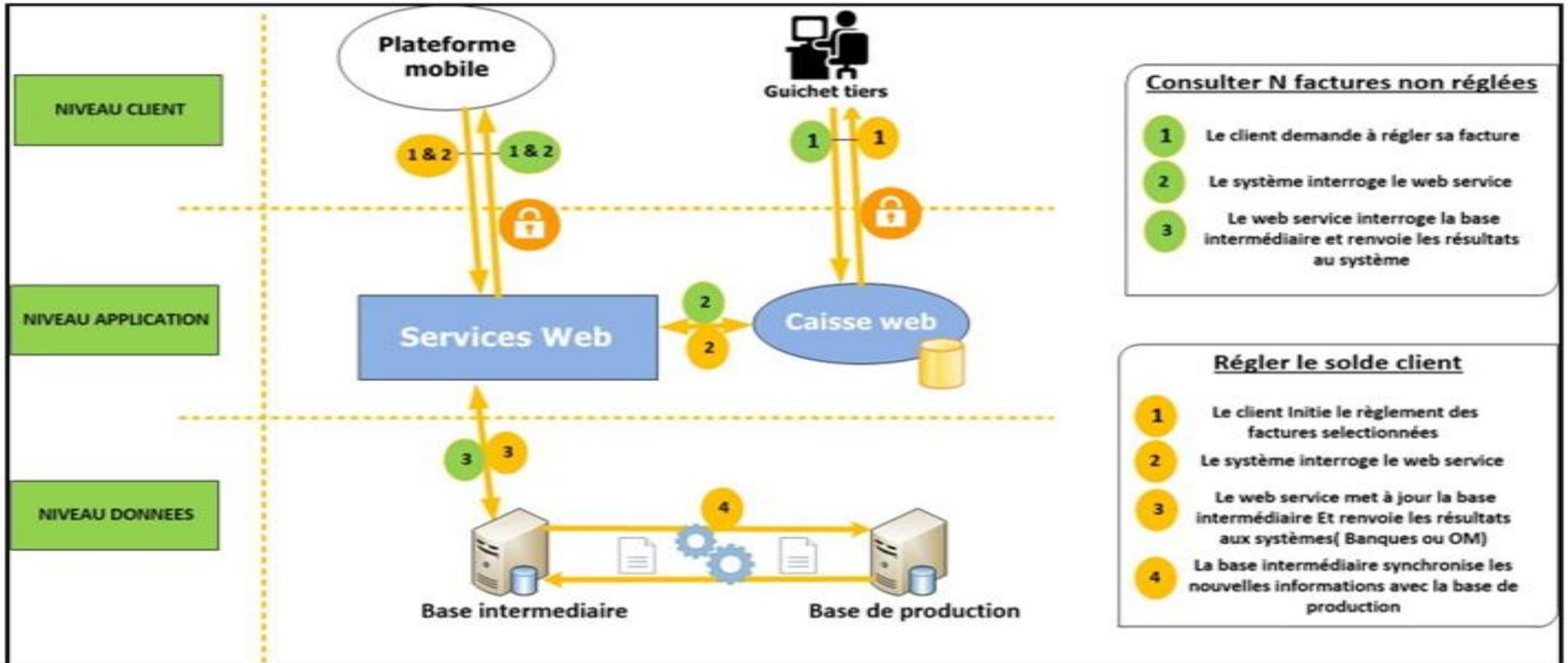


Nombre d'opérations annuelles (encaissements) de Paiements caisses, OMY et GB (NO)					
Année	2013	2014	2015	2016	2017
NO Caisses	96%	92%	90%	92%	86%
OMY	0%	5%	7%	6%	12%
GB	4%	3%	3%	2%	2%
Global	100%	100%	100%	100%	100%

Le nombre d'opérations (NO) réalisées par OMY et les GB ont rapidement passé de **4%** du NO en 2013 à **14%** en 2017, dont l'essentiel sur les web services d'OMY pour **12%**.

MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS

Plateforme (schémas) et fonctionnement (source DSI SOMAGEP-sa) :



SOLUTION DE SERVICE WEB

Les services web (en anglais web services) représentent un mécanisme de communication entre applications distantes à travers le réseau internet indépendant de tout langage de programmation et de toute plate-forme d'exécution utilisant le **protocole HTTP** (Https comme moyen de transport). Ainsi, les communications s'effectuent sur un support universel, maîtrisé et généralement non filtré par les pare-feu employant une syntaxe basée sur la notation XML pour décrire les appels de fonctions distantes et les données échangées. Les services web de paiement de factures sont des services qui sont déployés sur la plateforme de la SOMAGEP, et accessibles aux différents opérateurs par Tunnel Sécurisé (VPN ou Liaison LH). Les fonctionnalités offertes par ces services sont :

La recherche de factures à partir de trois critères : Référence de la facture, Numéro de Compteur, référence d'abonnement

Le règlement de la facture choisie.

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

SOLUTION DE SERVICE WEB

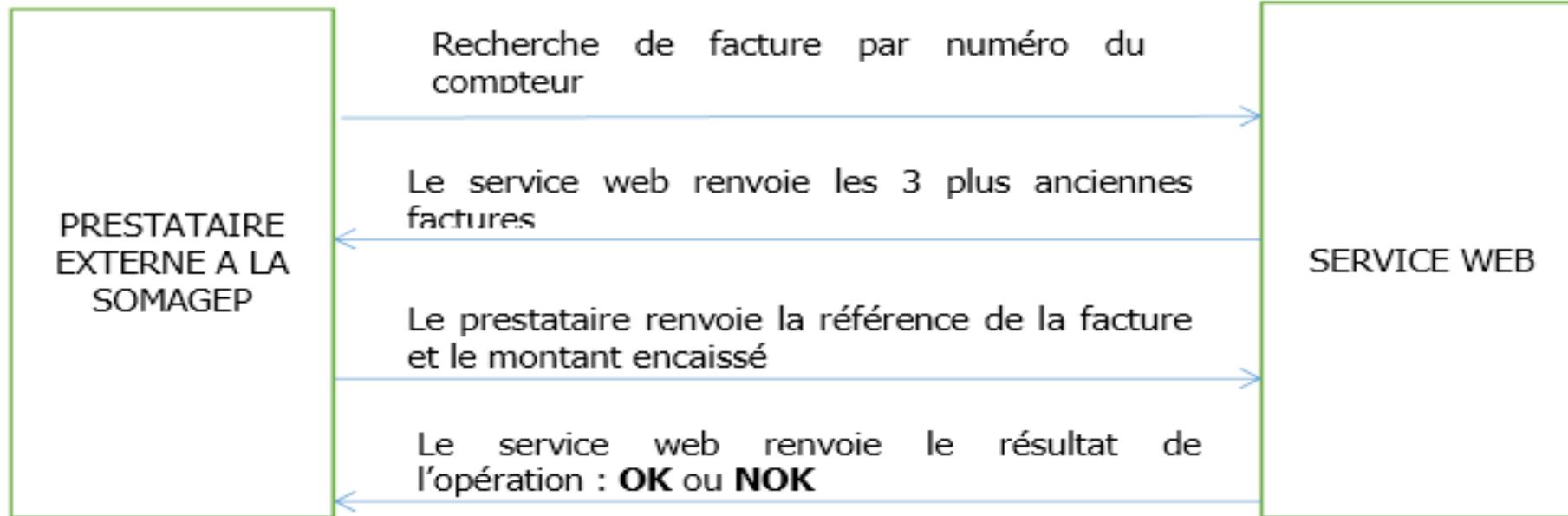


Schéma descriptif du fonctionnement des services web

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

SOLUTION DE CAISSE WEB

La solution caisse web est une solution de gestion de règlements de factures accessible via un navigateur web. Elle répond aux besoins de la SOMAGEP de disposer d'une plateforme de paiement des factures par des tiers. Les principales fonctionnalités offertes sont les suivantes:

**l'Administration,
le paramétrage,
la caisse,**

**la recherche de facture,
le paiement de la facture,
les états de contrôle et les
statistiques.**

ACQUIS ET PERSPECTIVES

Aujourd'hui grâce aux résultats obtenus dans le domaine, les paiements des factures par le biais des nouvelles technologies en général et OMY en particulier restent un acquis certain pour la société, qu'il faut consolider. Au début de la mise en place de la solution, les paiements de factures par les technologies innovantes à travers les GB et par Orage Money, atteignaient à peine **2%** du volume total des encaissements de la Société.

Au fil du temps, ce chiffre s'est amélioré pour se stabiliser au tour de **3% à 4%**, à cause des limites relatives à la mise à jour différée des comptes clients.

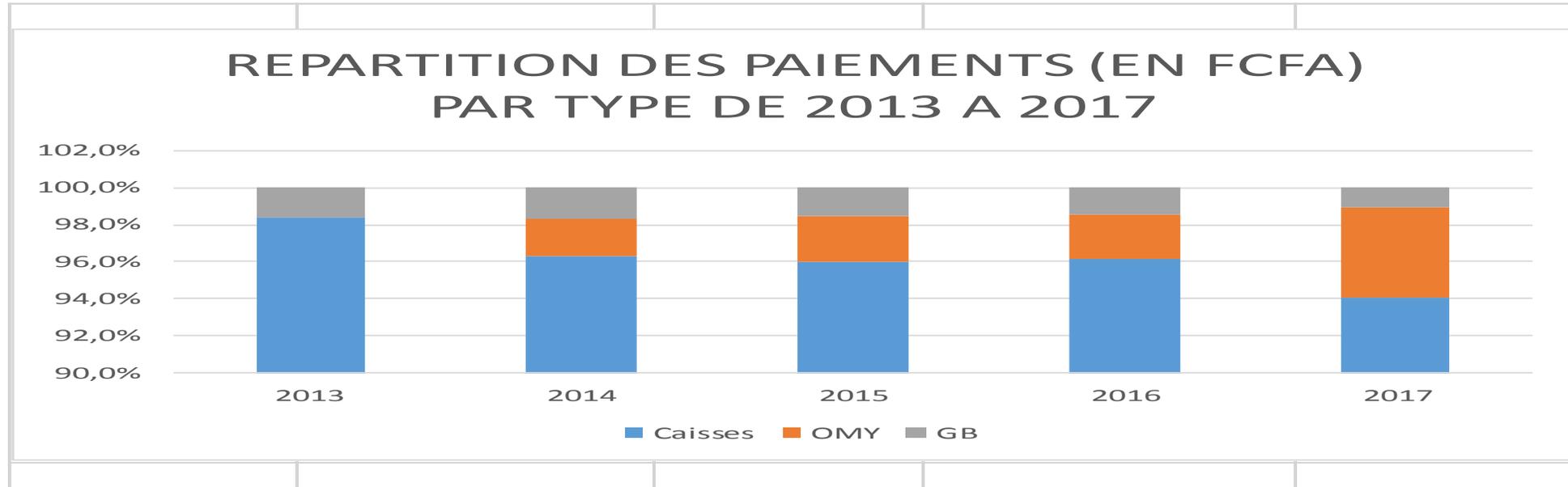
Avec l'évolution de la solution vers le web services, le niveau des encaissements a connu un bon significatif en passant de **3% à 5%** au premier mois de fonctionnement, ce qui augure de belles perspectives quant à son avenir pour la société et ses clients.

Aujourd'hui le volume des paiements par les technologies innovantes représente **6%** du volume total, avec **5%** pour les seuls web services d'OMY.

Repartition des Paiements (en F CFA) par type de 2013 à 2017					
Année	2013	2014	2015	2016	2017
Caisses	98%	96%	96%	96%	94%
OMY	0%	2%	2%	2%	5%
GB	2%	2%	2%	1%	1%
Global	100%	100%	100%	100%	100%

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

ACQUIS ET PERSPECTIVES

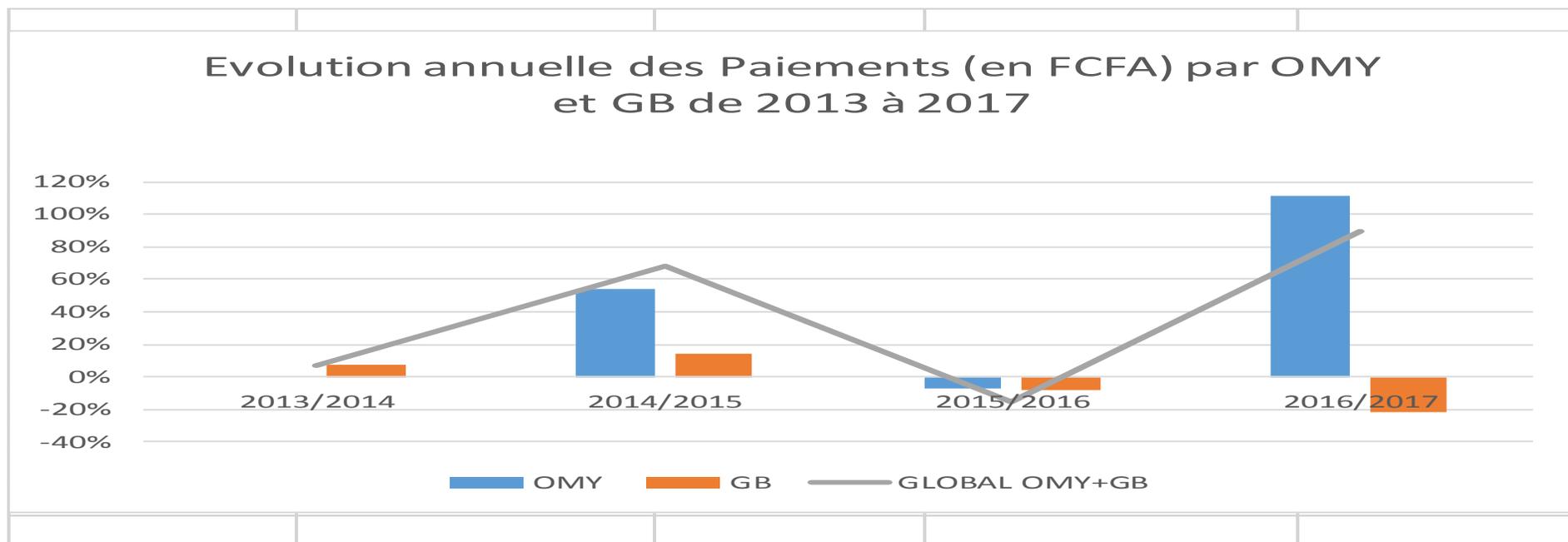


L'évolution annuelle des paiements par les technologies innovantes sur les premières années (en dehors de 2015/2016, à cause de la transition du déconnecté au web services), montre une augmentation importante du volume encaissé. Cette augmentation est essentiellement portée par OMY, dépassant les 100% sur la dernière année, confirmant l'engouement des clients pour ce type de paiement, même s'il existe encore des résistances à vaincre.

PROGRÈS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES INNOVANTES

ACQUIS ET PERSPECTIVES

Evolution Annuelle des Paiements (en FCFA) par OMY & GB				
Année	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
OMY		54%	-7%	111%
GB	7%	15%	-8%	-22%
GLOBAL OMY+GB	7%	68%	-16%	89%



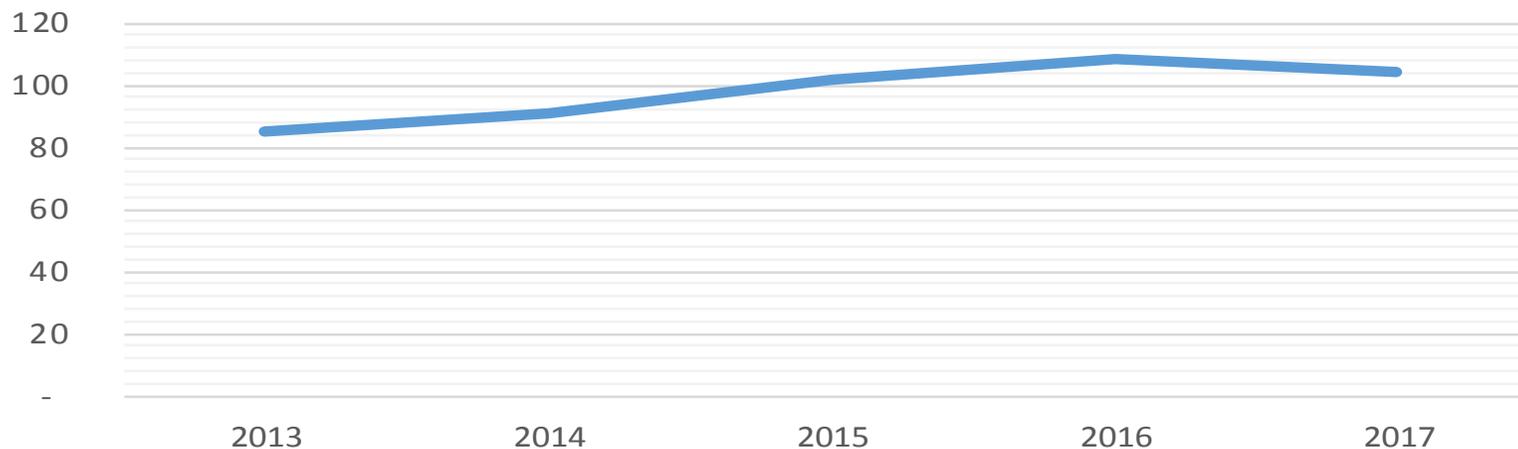
ACQUIS ET PERSPECTIVES

Ainsi l'affluence devant les caisses se trouve amortie, grâce à ces solutions, maintenant le NO/jour/caisse en deçà de 100 par jour au lieu de plus de 100 par jour comme ci-dessous.

Nombre d'opérations moyennes par jour et par caisse si les paiements OMY et GB sont ramenés aux caisses

Année	2013	2014	2015	2016	2017
Opérations/jour/caisse	85	91	102	109	104

Opérations/jour/caisse si paiements OMY et GB sur caisses



ACQUIS ET PERSPECTIVES

Aussi depuis août 2017, le périmètre de concession de la société a fortement changé, passant de dix-huit (18) centres à quatre-vingt-quatre (84), centres. La mise en route de la facturation et des paiements de ces nouveaux centres ont été beaucoup facilités par l'utilisation des nouvelles technologies, car la quasi-totalité des paiements de factures de ces centres se fait par OMY pour l'instant, en attendant l'installation au besoin de caisses conventionnelles.

Cette nouvelle donne, ouvre d'autres perspectives à la société et à ces clients dans le domaine, à charge pour la société et ses partenaires de renforcer leurs relations de confiance réciproque, l'étendue du territoire nationale et les ressources limitées de l'entreprise les leurs commandent.



Conclusion

La culture du cash et du contact sont des phénomènes très enracinés dans les habitudes de clients, ce qui se traduit aujourd'hui par la réalisation de 86% des opérations devant les guichets de caisses de la société, les clients recherchant toujours à qui s'adresser en cas de problème. Les systèmes de paiements par les **technologies innovantes** en général et **OMY** en particulier ne se construiront que sur du long terme.



Conclusion

L'utilisation des solutions dites « caisses web & Web Services » par la grande majorité de nos clients et partenaires, afin d'inverser la tendance actuelle entre le cash et le « virtuel » demandera un travail de longue haleine qui aura pour mission de vaincre les forces antagoniques à la mise en marche de ces solutions. Il faudrait donc assurer :

- La sécurité et la traçabilité des paiements par ces technologies ;
- La sécurité des données clientèles ;
- L'accessibilité des coûts des opérations et la gestion de la multiplicité des opérateurs ou partenaires ;
- L'appropriation des technologies par le personnel de la société.

