

D3.3/AfWA 2018

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

Créée en 2010 à la faveur de la forme 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'année d'expérience.

- ✓ 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 par les paiements OM, cela 7j/7 et 24h/24 quel que soit le lieu géographique sur toute l'étendue du territoire.

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 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.

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 le nombre de chèque rejetés ;**
- ✓ **Réduire les risques de transport de billet de banque ;**
- ✓ **Etc.**

Dès leur avènement en Afrique, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont vite intégré la vie de nos concitoyens jusque dans les coins les plus éloignés en fonction de leur disponibilité :

- ✓ L'utilisation massive de ces technologies, quel que soit le niveau de formation ou social du citoyen ;
- ✓ Les opportunités qu'elles ont offertes en matière d'échanges d'informations et même de transferts de monnaies, ont vite convaincus les opérateurs de tous services et les utilisateurs eux même de leurs avantages qui sont entre autres :
 - Accessibilité à tout le monde ;
 - Facilité d'utilisation sans formation spéciale ;
 - Fiabilité et sécurité des paiements ;
 - Etc.

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

Pour commencer, la société disposait déjà d'une certaine expérience, qui lui a permis d'aller très vite dans l'installation de pilotes avec l'appui de l'Opérateur de Téléphonie Orange Mali.

Les tests et plus tard les fonctionnements en production sont réalisés grâce aux plateformes installées des deux côtés.

Au début de la mise en place de la solution, les paiements de factures par Orange 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 cause des limites de la solution, relatives à la mise jour différé 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.