

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya



Détails du programme



Organisation dirigeante : Aqua Clara Kenya

Produit/Technologie : filtres biosable (en plastique) et filtres à membrane

Dates : 2007–2017 (en cours)

Filtres distribués : Plus de 5 000 filtres biosable et plus de 2 000 filtres à membrane en date de juillet 2016

Aperçu du programme :







Aqua Clara International (ACI) est une organisation non gouvernementale (ONG) dont le siège social est aux États-Unis et qui opère au Kenya sous le nom Aqua Clara Kenya (ACK). Elle s'appuie sur un modèle entrepreneurial fondé sur des partenariats pour vendre des technologies durables en lien avec l'eau, l'assainissement et l'hygiène. ACK vise à toucher les Kényans vivant avec moins de 2 dollars US par jour.

En 2007, ACK a développé un filtre biosable (FBS) logé dans un récipient plastique. La société a distribué ce filtre pendant près de dix ans. Dernièrement, ACK a reconnu qu'il fallait proposer une autre technologie, plus appropriée pour les environnements urbains et périurbains. Dans ces zones, le FBS n'est pas idéal car l'eau fournie est parfois chlorée et parce que les utilisateurs ont d'autres préférences. ACK a créé un filtre à membrane à fibres creuses et a commencé à le vendre dans les zones urbaines et périurbaines en 2013.

Les filtres biosable comme les filtres à membrane sont vendus par des Entrepreneurs de développement communautaire (EDC), tandis que le suivi et le support sont assurés par des promotrices de la santé communautaires (PSC). En 2014, ACK a commencé à travailler avec les Coopératives d'épargne et de crédit (Savings and Credit Cooperatives, SACCO), qui comptent des milliers de membres. Les coopératives SACCO participent à la promotion des filtres et proposent des prêts aux membres des SACCO pour qu'ils puissent acquérir des filtres. Cette initiative est financée à la fois par les ventes de filtres, les crédits carbone et des fonds provenant du siège d'ACI.

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya

Participants

Groupe / organisation	Créer de la demande	Fournir des produits et des services	Contrôler pour améliorer	Développer les compétences	Financer
					
<i>Aqua Clara Kenya (ACK)</i>	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Entrepreneurs de développement communautaire (EDC)</i>	✓	✓	✓		
<i>Promotrices de la santé communautaire (PSC)</i>	✓		✓	✓	
<i>Coopératives d'épargne et de crédit (SACCO)</i>	✓	✓			✓
<i>Climate Care (crédits carbone)</i>			✓		✓

Détails de l'étude de cas



Créer de la demande

ACI sensibilise le public et crée une demande pour ses produits par l'entremise des entrepreneurs de développement communautaire (EDC) et des promotrices de la santé communautaire (PSC). Ces groupes ont des rôles et des fonctions différentes.

Les entrepreneurs de développement communautaire (EDC) sont des particuliers recrutés par ACK ou par les coopératives d'épargne et de crédit (SACCO). Chaque EDC est responsable du marketing, de l'assemblage et de la vente aux utilisateurs finaux de produits en lien avec l'eau, l'hygiène et l'assainissement (WASH). ACK emploie actuellement quelques 26 EDC, et prévoit d'augmenter ce chiffre en 2017–2018.

Les promotrices de la santé communautaire (PSC) sont des femmes qui vivent dans les régions où les filtres sont vendus. Elles sont recrutées par ACK pour s'occuper de la formation, du contrôle et du suivi des utilisateurs de produits de WASH.

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya



Des EDC font la promotion des filtres à membrane lors d'un événement dans la communauté (2016)

Le modèle initial : Promotion dans les écoles

Au départ, chaque petite entreprise, dirigée par un EDC, était basée dans une école rurale. ACK a sélectionné une école dans chaque emplacement secondaire pour que les EDC aient accès à différents marchés pour leurs produits. Dans ces écoles, le personnel d'ACK et les EDC faisaient la promotion et distribuaient des filtres et d'autres produits de WASH.



Manifestation de lancement dans une école

L'approche basée sur les écoles n'a pas réussi à générer une demande durable pour plusieurs raisons :

- Les EDC ont rapidement épuisé leurs cercles d'influence (famille et amis) et les ventes ont connu une chute brutale. Il était difficile de les motiver à rechercher un marché à long terme pour leurs produits.
- Les matériaux disparaissent fréquemment des écoles. En raison de la rotation du personnel dans les écoles, les nouveaux principaux n'étaient pas toujours favorables au programme et négligeaient parfois de stocker les produits et les matériels de façon sécurisée.
- Quand ACK a arrêté de subventionner les filtres en 2013, la plupart des clients n'ont plus eu les moyens de payer le prix total en un seul versement.

Le modèle actuel : Promotion par les SACCO

Face aux difficultés évoquées ci-dessus, ACK a entrepris de travailler avec les coopératives d'épargne et de crédit (SACCO). ACK conclut des accords avec de grandes coopératives pour la vente de filtres à eau domestiques et d'autres produits comme des systèmes de captage de l'eau de pluie, des postes de lavage des mains ainsi que des récipients de conservation hygiénique. En juillet 2016, ACK travaille avec une grande coopérative SACCO et a signé un accord de partenariat avec une seconde. ACK prévoit de se rapprocher d'au moins une autre coopérative dans les prochains mois. Les membres de ces SACCO représentent au total plus de 100 000 personnes. C'est un marché bien plus vaste que celui qu'ACK pouvait toucher par la promotion dans les écoles. ACK garde aussi quelques personnes parmi les EDC initiaux pour commercialiser des produits en dehors des SACCO.

Pour chaque SACCO, il y a un collaborateur d'ACK qui travaille à temps plein comme coordinateur des ventes. Les EDC sont recrutés par les SACCO et formés par Aqua Clara Kenya. Chaque EDC est représentant commercial du filtre biosable ou du filtre à membrane

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya

dans une zone particulière. Habituellement, ils font la promotion du filtre biosable dans les zones rurales et du filtre à membrane dans les villes. Les EDC ne touchent pas de salaire, mais reçoivent une commission de 10 à 20 % pour chaque produit vendu et pour assurer le suivi auprès des clients.

Les EDC organisent des réunions et des manifestations promotionnelles par l'entremise de leurs coopératives SACCO. Ils utilisent des supports promotionnels fournis par ACK, notamment des affiches, des brochures et des banderoles. Ces supports vantent les avantages des filtres à eau et d'autres produits de WASH. ACK espère vendre davantage de produits en lien avec l'eau et l'assainissement au travers des SACCO. Face à l'augmentation de la demande, ACK prévoit de se développer en vendant des latrines, des pompes à corde simples et d'autres produits.

Leçons apprises : Créer de la demande

Pour ACK, il a été beaucoup plus facile de créer et de pérenniser la demande pour ces produits après être passé de la promotion dans les écoles à la promotion par les SACCO. En faisant la promotion de leurs produits dans les SACCO, les entrepreneurs ont accès à un vaste marché et peuvent facilement proposer des possibilités de financement à leurs clients.



Fournir des produits et des services

Le personnel d'ACK gère la chaîne d'approvisionnement de tous les composants des filtres, lesquels sont vendus par des EDC dans les SACCO. ACK livre les filtres aux EDC par l'intermédiaire des succursales SACCO. Les EDC et les PSC fournissent les filtres et des services aux utilisateurs finaux.

Filtres biosable (FBS)

Les filtres biosable sont produits localement à l'aide de sable, de gravier, de tuyaux et de seaux en plastique de 75 litres. Tous ces produits se trouvent facilement au Kenya sur les marchés locaux. ACK négocie avec les fournisseurs locaux pour que le prix du filtre soit aussi bas que possible pour les utilisateurs finaux. La plupart des matériaux nécessaires pour les FBS sont achetés à proximité du site de production d'ACK à Kisii ; toutefois, ACK achète aussi du sable de filtration qui est tamisé dans un concasseur à Nakuru avant d'être transporté par camion à Kisii.



Démonstration du filtre biosable en plastique d'ACK (2011)

Les FBS coûtent entre 20 et 30 dollars US. Ce prix couvre le coût des matériaux et du transport du filtre ainsi qu'une commission de 3 à 4 dollars par filtre vendu pour l'EDC. Les EDC vendent aussi des récipients de conservation hygiénique de l'eau pour 4 dollars. 80 % des ménages qui achètent un filtre biosable achètent également un récipient de conservation hygiénique de l'eau.

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya

Filtres à membrane

Au fur et à mesure que son programme s'étendait, ACK a compris que le FBS n'était pas adapté pour les populations des zones urbaines et périurbaines alimentées en eau chlorée. Les FBS ne fonctionnent pas bien avec de l'eau chlorée car le chlore tue les organismes de la couche biologique qui éliminent les pathogènes présents dans l'eau. En outre, certains clients dans les villes ont trouvé que les FBS avaient un aspect déplaisant. Pour répondre à la demande dans ces zones, ACK a commencé à fournir des filtres à membrane en 2013.

Les filtres à membrane sont composés de cartouches de microfiltration à fibres creuses, de seaux en plastique, de grilles de préfiltrage et de robinets en plastique. Les cartouches du filtre à membrane sont importées du Japon. Les autres composants sont d'origine locale. Tous les composants sont rassemblés dans une boîte de la marque pour faciliter le transport et la vente.

Les filtres à membrane sont vendus à des prix allant de 35 à 50 dollars US. Si le prix des FBS est fixé dans une optique de recouvrement des coûts, les filtres à membrane, eux, génèrent un petit profit qui contribue à d'autres volets des activités d'ACK. ACK expérimente actuellement des modèles de filtre plus coûteux et plus attractifs qui utilisent un récipient plus moderne importé de Chine. Cela rend les filtres plus attractifs. ACK a compris qu'en dépit du prix plus élevé, la plupart des familles préfèrent un filtre qui leur plaît visuellement.



ACK vient récemment de développer une nouvelle version de son filtre à membrane, plus attractive visuellement (2016)

“On pourrait penser que le plus gros problème des familles à faible revenu serait le montant du coût du produit. Mais si l'apparence du produit ne leur plaît pas, ils ne voudront pas nécessairement l'acheter même s'il est très bon marché. Par contre, si vous leur proposez un produit qui leur plaît vraiment, ils sont prêts à tout pour l'avoir chez eux.”

~John Nyagwencha, PDG de ACK

Méthodes de vente : Filtres biosable et filtres à membrane

Le prix total des filtres est souvent trop élevé pour que les clients puissent le régler en un seul versement. L'un des avantages de la vente au travers des SACCO est que les membres des SACCO peuvent demander des petits crédits par l'entremise des EDC pour payer les filtres en plusieurs versements. Les SACCO facturent un intérêt minime pour chaque produit acheté à crédit et paient ACK quand celui-ci leur livre les produits.

Les EDC livrent les filtres à membrane pendant les réunions de groupe des SACCO. Ils profitent de l'occasion pour former les clients à l'installation et à l'utilisation des produits.

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya

Les EDC s'occupent de l'assemblage des FBS et de leur installation dans les foyers. ACK fournit aux EDC les outils et les matériaux nécessaires pour les 20–25 premiers filtres. À chaque vente de filtre, les EDC versent de l'argent sur un compte de réapprovisionnement du matériel. Une fois qu'ils ont vendu leur premier lot de filtres, l'argent collecté est utilisé pour commander le prochain lot.

Fourniture de services

Les EDC apprennent aux utilisateurs finaux à utiliser le filtre, à l'entretenir et à conserver l'eau de façon hygiénique. Ils peuvent aussi leur laisser un numéro de téléphone à composer pour toute question concernant le filtre.

Les PSC fournissent également des services : elles contribuent à la formation des utilisateurs et surveillent l'utilisation du filtre, comme illustré dans les sections suivantes. Lors d'une réunion mensuelle, les PSC reçoivent les détails des ventes réalisées par les EDC le mois précédent. Ce sont ces familles que les PSC devront rencontrer ou appeler avant la prochaine réunion. Les PSC sont rémunérées pour chaque visite ou appel de suivi effectué.

Leçons apprises : Fournir des produits et des services

Dans les premières années du programme, ACK a enregistré une forte rotation chez les EDC. Les utilisateurs qui avaient des questions ou des problèmes concernant leurs filtres ne savaient pas qui contacter si leur EDC n'occupait plus son poste. Pour résoudre ce point, ACK fournit maintenant un numéro d'assistance aux clients afin que les utilisateurs puissent contacter un collaborateur d'ACK à tout moment, même si leur vendeur initial ne travaille plus pour l'organisation.

En apprenant à mieux connaître ses clients, ACK a pris conscience qu'il fallait proposer différents produits pour répondre aux demandes de ses différents clients. L'entreprise propose à présent les FBS dans les régions rurales, les filtres à membrane dans les zones urbaines et des filtres plus coûteux pour les familles qui recherchent un dispositif plus attractif pour leur foyer. Les possibilités de financement au travers des SACCO ont également aidé les familles à accéder à ces produits.



Contrôler pour améliorer

Les PSC comme agents de contrôle

Les PSC sont des femmes recrutées dans la communauté locale pour promouvoir les bonnes pratiques de WASH en même temps que les produits en vente. ACK choisit des femmes comme PSC parce qu'elles ont un meilleur accès aux femmes dans les familles et qu'elles obtiennent souvent des réponses plus honnêtes. Comme les EDC, les PSC sont recrutées dans le réseau du partenaire SACCO. Les succursales SACCO publient les offres pour les PSC avec des affiches et des annonces durant les réunions SACCO. Les personnes intéressées, généralement des membres de SACCO, présentent leur candidature et passent un entretien. Les PSC sont sélectionnées en fonction de leur résidence locale, de leur enthousiasme et leur intérêt pour le WASH, de leurs capacités à se rendre dans différentes familles et de leurs aptitudes de communication. Les PSC ne sont pas des employées d'ACK mais reçoivent des

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya

allocations pour mener des activités spécifiques telles que des visites de suivi et des séances de formation. Chaque PSC soutient le travail d'un ou deux EDC.

Les PSC reçoivent des kits de terrain qui contiennent les matériels suivants : une règle, un cahier de notes, un classeur, un récipient d'un litre, une brochure d'ACK, trois jeux de CAWST, des posters WASH de CAWST, des affiches de CAWST sur le traitement de l'eau à domicile, le DVD "Prescription pour la santé" et le manuel du filtre biosable d'ACK. On leur remet également des sacs, des tee-shirts et des dragonnes, ce qui permet de renforcer leur crédibilité auprès de la communauté. De nouveaux articles sont régulièrement ajoutés à ce kit. Les PSC reçoivent aussi un filtre pour leur propre foyer afin qu'elles comprennent comment il faut l'utiliser et l'entretenir.

Les PSC rencontrent les familles ou leur téléphonent pour vérifier la condition physique du filtre, les connaissances de la famille sur l'utilisation du filtre, et la conservation hygiénique de l'eau. Au cours de leurs visites ou de leurs appels, elles forment aussi les gens à des méthodes simples d'amélioration de l'hygiène et l'assainissement.

Le suivi des familles par les PSC est effectué comme suit :

- Première visite ou appel téléphonique – un ou deux mois après l'installation du filtre
- Deuxième visite ou appel téléphonique – un an après l'installation du filtre
- Troisième visite ou appel téléphonique – deux ans après l'installation du filtre

Réunions mensuelles et évaluations trimestrielles

Au cours des réunions mensuelles, le personnel d'ACK partage les conclusions des activités de suivi et discute des défis communs et des leçons apprises avec les EDC et les PSC. ACK réalise également des évaluations trimestrielles pour déceler d'éventuelles lacunes dans les connaissances et les compétences des PSC et des EDC.

Les informations issues des réunions mensuelles et des évaluations trimestrielles sont utilisées par le personnel pour déterminer les mesures ultérieures à prendre en vue d'améliorer le programme. Les employés d'ACK traitent les problèmes courants au cours des discussions des réunions mensuelles, par des séances de mise à niveau de la formation ou par un mentorat ou un appui en personne.



Promotrices de la santé communautaire lors d'une réunion mensuelle de suivi (2011)

Leçons apprises : Contrôler pour améliorer

D'après les visites des PSC et leurs conversations téléphoniques, ACK sait que les taux d'utilisation et de conservation des filtres sont très élevés pour les filtres qui ont été installés depuis trois ou quatre ans. Il y a eu des problèmes avec les filtres installés autour de 2009-2010

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya

parce que beaucoup d'EDC et de PSC chargés du suivi de ces filtres n'étaient plus là. Ne sachant pas à qui s'adresser, certaines familles ont arrêté d'utiliser leur filtre. ACK a maintenant mis en place un numéro d'assistance aux clients et est en train de vérifier tous les anciens clients des premières années du programme.

Les retours et les informations de suivi ont amené ACK à modifier son modèle de distribution du filtre au fil du temps. Le plus grand changement a été de passer du travail dans les écoles (où les EDC peinaient à maintenir la demande) à la collaboration avec les SACCO.

Pendant les évaluations trimestrielles et les réunions mensuelles, le personnel d'ACK recevait souvent des demandes d'appui aux ventes de la part des EDC. Au départ, ACK espérait que les EDC seraient très indépendants au quotidien. L'organisation a maintenant adapté son approche : elle fournit des matériels, un appui sur le terrain et un suivi régulier pour donner aux EDC un sentiment de soutien et de lien.



Renforcer les capacités humaines

ACK s'engage à renforcer les capacités de ses collaborateurs, des EDC, des PSC et des membres des communautés. L'organisation considère que c'est là l'une des meilleures façons d'assurer la viabilité du programme à long terme. Les responsables de programme d'ACK ont suivi une formation auprès de CAWST afin de développer les capacités et les connaissances nécessaires pour une mise en œuvre effective du programme.

En outre, ACK espère pouvoir bientôt offrir des services de formation à d'autres organisations dans le but d'améliorer la qualité des projets de WASH au Kenya en général.

Renforcer les capacités des EDC et des PSC

ACK fournit de la formation et du support à tous les EDC et les PSC. Dans un premier temps, ACK recrute des personnes au travers des SACCO et sélectionne les candidats les plus motivés et les plus déterminés au cours d'un entretien. Ensuite, toutes les PSC et tous les EDC participent à un atelier de formation. Le cours de formation comprend une présentation d'ACK et des problèmes liés à l'eau au niveau local, des options de traitement de l'eau, des maladies liées à l'eau et de la conservation hygiénique de l'eau. Les formateurs expliquent également le fonctionnement des produits, comment les installer et les entretenir, comment les réparer et comment former les utilisateurs finaux.



Formation des EDC pour un nouveau SACCO partenaire (2016)

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya

Après cette formation initiale, les EDC et les PSC commencent à travailler. Le premier mois, ils sont accompagnés par un mentor, un EDC ou un PSC expérimenté, respecté par les clients et qui connaît bien les défis auxquels un débutant est confronté. Cette démarche de mentorat poursuit deux objectifs : motiver les EDC et PSC expérimentés et reconnaître leurs compétences, et fournir un soutien aux nouveaux membres de l'équipe.

Pendant les réunions mensuelles, les EDC et les PSC échangent leurs récits, leurs expériences et leurs difficultés. ACK dispense aux EDC de courtes séances de formation axées sur des stratégies de vente particulières et des techniques de marketing social. Des séances spéciales pour les PSC portent sur le suivi des familles (quelles questions poser, comment les poser, comment former efficacement les membres de la famille). Les responsables de projet d'ACK étudient les discussions des réunions mensuelles afin de déterminer d'éventuelles lacunes de capacités, et fournissent ensuite une formation de rafraîchissement et un mentorat aux EDC selon les besoins.



Des PSC s'aident mutuellement à assembler un filtre à membrane domestique (2016)

Développer les compétences des utilisateurs

Pour les filtres à membrane, les EDC forment les familles pendant les réunions de groupe dans les SACCO. L'EDC livre les produits au cours des réunions de groupe et apprend aux utilisateurs à assembler les filtres, à effectuer l'entretien et à contacter ACK pour obtenir de l'aide. Lors des visites ou des appels de suivi, les PSC apprennent aussi aux utilisateurs finaux à utiliser et entretenir le filtre, à conserver l'eau potable et à se laver les mains aux moments critiques.

Pour les FBS, les PSC forment les utilisateurs à utiliser et à entretenir le filtre pendant l'installation au foyer, puis à l'occasion des visites ou des conversations téléphoniques de suivi.

Leçons apprises : Renforcer les capacités humaines

À l'époque où ACK travaillait dans les écoles, les EDC avaient tendance à quitter leur travail et à se démotiver dès qu'ils avaient épuisé leur marché composé d'amis proches et de membres de la famille. ACK a ainsi été confronté à un double défi :

- Il fallait former de nouvelles personnes pour pourvoir les postes vacants.
- Les utilisateurs ne pouvaient plus demander de soutien à leur EDC.

ACK a compris que le développement des capacités des entrepreneurs exigeait davantage de temps et de communication permanente que prévu au départ. L'organisation fournit le plus de support possible aux EDC, par exemple en les accompagnant aux réunions, en leur offrant un mentorat pendant le premier mois et en les aidant à résoudre les anomalies.

Les utilisateurs oublient souvent les étapes d'entretien du filtre ou appellent ACK car ils manquent de confiance pour utiliser et entretenir leurs produits. Pour résoudre ce problème,

Étude de cas de mise en œuvre de la CTED : les filtres biosable et les filtres à membrane au Kenya

ACK prévoit de produire un nouveau manuel comportant des graphiques simples illustrant le fonctionnement du filtre et ce qu'il faut faire pour l'entretenir.



Financement

L'initiative de traitement de l'eau à domicile d'ACK est presque entièrement basée sur le marché. En mai 2016, le siège d'ACI aux États-Unis continuait toujours à couvrir les salaires des onze employés d'ACK. ACK souhaite devenir autonome et réduit progressivement l'appui fourni par le siège.

Tous les autres fonds proviennent de deux sources : le profit retiré des ventes des produits et les crédits carbone.

Profit des ventes des produits

ACK réalise un petit profit sur chaque vente de filtre à membrane aux familles. Elle vend aussi deux types de filtres à membrane institutionnels, pour les hôpitaux, les écoles et les entreprises. Ces filtres institutionnels dégagent une marge de profit plus élevée qui est utilisée pour contribuer aux coûts de fonctionnement de l'organisation.

Financement par les crédits carbone

Au terme d'un processus de trois ans, ACK a obtenu un financement par les crédits carbone auprès de Climate Care pour son programme de filtre. Avant d'utiliser des produits d'ACK pour filtrer leur eau, beaucoup de familles faisaient bouillir de l'eau tous les jours. La fourniture de filtres aux familles a réduit les émissions de carbone associées à la consommation de carburant brûlé pour faire bouillir l'eau. Climate Care alloue à ACK des crédits carbone en fonction du volume d'eau filtré quotidiennement par les familles possédant des produits d'ACK.

Pour obtenir ce financement par les crédits carbone, ACK s'est soumis à un long processus coûteux de collecte, de transmission et de revue des informations correspondantes, dont les suivantes :

- Mesure des émissions issues de l'ébullition dans les familles
- Documentation du nombre de familles concernées et de leur utilisation permanente des filtres
- Mesure du volume d'eau filtrée dans les familles

ACK espère vendre davantage de filtres, ce qui augmentera les recettes obtenues par ce canal. Les données collectées pour ce programme de financement ont contribué à renforcer les processus de suivi d'ACK.

Leçons apprises : Financement

ACK reconnaît que le processus d'obtention du financement par les crédits carbone a été long et difficile. L'organisation conseille aux autres organisations de se tourner vers le financement par les crédits carbone uniquement si leur système de distribution est suffisamment étendu pour que l'investissement en temps nécessaire en vaille la peine. De plus, le marché des crédits carbone est relativement incertain et la pérennité de ce type de financement dépend du climat politique favorable ou non.

Aqua Clara Kenya : Résumé des leçons apprises

- Plusieurs techniques permettent d'accéder à des marchés diversifiés ; le filtre biosable est vendu dans les zones rurales et une autre technologie (les filtres à membrane à fibres creuses) a été ajoutée pour les zones urbaines et semi-urbaines alimentées en eau chlorée.
- L'abandon de la promotion dans les écoles au profit des coopératives d'épargne et de crédit (SACCO) a ouvert un marché plus large et plus durable ainsi qu'un meilleur accès au crédit et aux prêts pour les clients.
- Les entrepreneurs de développement communautaires (EDC) ont besoin d'un soutien à long terme pour prendre confiance et exécuter leur travail avec efficacité. Le mentorat est d'une grande utilité pendant le premier mois.
- L'obtention d'un financement par les crédits carbone est un processus long et coûteux, valable uniquement en présence d'un vaste système de distribution.
- Il est extrêmement important de connaître les clients et de comprendre ce qu'ils recherchent, et ce qu'ils sont disposés à payer.
- Si votre organisation connaît un roulement élevé parmi le personnel, il convient d'établir un moyen simple permettant aux clients de contacter quelqu'un s'ils ont besoin d'aide.

Informations supplémentaires

Les informations ci-dessus se fondent sur des communications personnelles avec John Nyagwencha (mai et août 2016), et avec C. Rumpsa et S. Rumpsa (août 2011).

Pour de plus amples renseignements sur le travail d'Aqua Clara, consultez le site : www.aquaclara.org

CAWST (Centre for Affordable Water and Sanitation Technology)
Calgary, Canada
Site Internet : www.cawst.org Courriel : support@cawst.org
Dernière mise à jour : avril 2017

Document en libre accès. Vous êtes libre de :



- Partager – Copier et redistribuer les contenus sur tous types de supports et de formats.
- Adapter – Modifier, transformer ou utiliser les contenus pour créer vos propres documents, et faire usage de ceux-ci à toutes fins utiles, y compris commerciales.



Selon les conditions suivantes :

- Attribution – Vous devez signaler que CAWST est l'auteur de ce document, renseigner un lien vers la licence, et indiquer si des modifications ont été apportées. Vous pouvez indiquer ces renseignements de la manière dont vous le souhaitez, mais nous vous demandons de ne pas laisser entendre que CAWST vous soutient ou approuve la façon dont vous utilisez nos ressources. Veuillez mentionner notre site Internet : www.cawst.org

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.