

gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale

gtz

1

PROJET D'ELECTRIFICATION RURALE PAR RESEAU SBEE

<<MESURES D'ACCOMPAGNEMENT>>
(MISSION D'INTERMEDIATION SOCIALE)

STRATEGIE DE DISTRIBUTION DES CARTES PREPAYEES

gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale



2

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	3
1. PRESENTATION DE L'APPROCHE	4
1.1. Le concept	4
1.1.1. Rappel : Qu'est ce qui se faisait ?	4
1.1.2. La nouvelle proposition de distribution	5
1.2. Les acteurs et leurs rôles	9
1.2.1. Le fournisseur	9
1.2.2. Les distributeurs agréés	9
1.2.3. Les consommateurs	10
2. LA MISE EN ŒUVRE	10
2.1. Le recrutement des vendeurs	11
2.1.1. Les critères de recrutement des vendeurs	11
2.1.2. La méthode de recrutement	12
2.1.3. La contractualisation	12
3. APPUI A LA GESTION DES DISTRIBUTEURS LOCAUX	12
3.1. Organisation des vendeurs	12
3.2. Suivi Appui de l'activité de distribution au village	14
3.3. Facilitation du système d'approvisionnement	14

gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale



3

INTRODUCTION

Le Contexte :

Dans le cadre des mesures d'accompagnement du Projet d'électrification des 12 localités rurales, l'ONG IDEE-BENIN a conduit plusieurs études visant à définir le cadre d'intervention de la mission d'intermédiation sociale pour la promotion de l'énergie électrique en milieu rural.

Dans ce contexte une stratégie de redistribution des cartes de recharge est définie pour favoriser l'emploi des compteurs électriques qui sont mis à la disposition des abonnés dans les 12 villages.

Du fait de la dissémination des localités (rurales) et de leur éloignement des Directions Régionales, il est nécessaire de définir un mode d'approvisionnement des abonnés qui évite à la SBEE d'autres formes de tracasseries et permet au consommateur de jouir pleinement de l'électricité.

Objectifs

L'objectif global de cette mission est de définir pour le compte de la SBEE une stratégie de distribution de cartes de recharge dans les 12 villages d'intervention du projet.

De manière spécifique, la stratégie de distribution est un ensemble de dispositifs qui vise à :

- 1- Organiser le circuit de revente de cartes de recharge au niveau village ;
- 2- disposer en permanence de cartes prépayées dans les 12 villages électrifiés ;
- 3- avoir la possibilité de maîtriser les vendeurs par la mise en place d'un système d'encadrement permanent et soutenu ;
- 4- apporter des compléments d'information aux ménages sur l'utilisation des cartes et le processus d'abonnement à la SBEE ;
- 5- déceler les intentions des ménages de s'abonner à l'électricité et les transformer en décision ;
- 6- remonter l'information.

1. PRESENTATION DE L'APPROCHE

1.1. Le concept

Le système de redistribution est une chaîne d'acteurs qui va de la SBEE aux consommateurs villageois. La SBEE se présente ici comme le fournisseur qui veut mettre à la disposition des consommateurs son produit, mais du fait de l'éloignement et de l'éparpillement de la clientèle, elle a besoin de relais pour acheminer son produit.

1.1.1. Rappel : Qu'est ce qui se faisait ?

Depuis l'adoption des compteurs électroniques à prépaiement, la SBEE pratique un mode de distribution direct, c'est à dire que le client, où qu'il se trouve, vient acheter directement sa carte à la SBEE. Ce mode de distribution présente autant d'avantages que d'inconvénients

Mode de distribution	Avantages	Inconvénients
Direct	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise du circuit commercial par la SBEE • Revient moins chère aux clients du fait de l'inexistence des intermédiaires qui devront être rémunérés 	<ul style="list-style-type: none"> • Le produit n'est pas proche du client • Ne permet pas une bonne promotion du produit • Inexistence du retour de l'information ou gestion difficile de celui-ci.

L'analyse de ce mode de distribution révèle que celui-ci ne permettra pas d'atteindre les objectifs fixés au début de ce document. Même l'avantage aux clients d'éviter la rémunération des intermédiaires n'est qu'une partie remise, puisque le contexte ne s'y prête pas. Il s'agit ici des villages éloignés de la Direction régionale et où les moyens de déplacement font cruellement défaut.

1.1.2. La nouvelle proposition de distribution

Le choix du réseau de distribution des cartes d'électricité est déterminé par l'ensemble des contraintes propres à l'électrification rurale, aux caractéristiques des cartes, un produit lié à l'utilisation d'énergie électrique. Les critères de circuit de distribution à adopter sont décrits dans le tableau suivant :

Caractéristiques à considérer	Circuit direct	Circuit indirect		Commentaires
		Court	Long	
Acheteurs (ménages) - Forte concentration - Temps d'achat espacé - Délai de livraison court	**	*** ** **	*** *** ***	Coût du contact plus faible Coût élevé de l'exécution de commandes fréquentes et faibles Disponibilité du stock à proximité du lieu d'achat
Produit (carte de recharge d'énergie électrique) - Produit non périssable - Volume peu élevé - Faible technicité - En phase de lancement	***	** ** ** **	** ** ***	Pas besoin d'un acheminement rapide La multiplication de la manutention ne gêne pas Compétences requises faibles Ce produit nouveau doit être bien suivi
Entreprise (SBEE) - Assortiment complet - Contrôle élevé recherché - Grande notoriété	*** ***	** **	*** ***	La SBEE peut offrir un service complet Minimiser le nombre d'écrans entre la SBEE et les villages du projet Bon accueil de la part de la distribution

** = important ; *** = très important

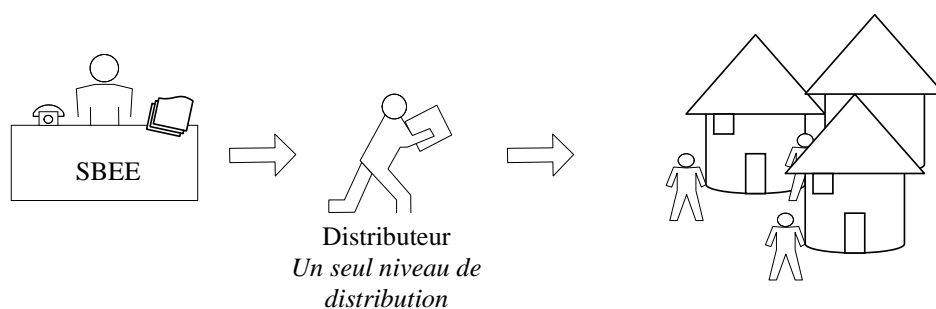
gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale

gtz

6

En tenant compte des caractéristiques des villages électrifiés, du produit (des cartes de recharge d'énergie électrique) et de la SBEE, le réseau de distribution doit être court. Celui-ci est souhaitable compte tenu de la nécessité d'offrir une assistance à l'utilisation. De même un tel circuit permettra à la SBEE d'exercer un meilleur contrôle sur cette innovation située en phase d'introduction du cycle de vie et pour lesquelles des efforts importants de promotion doivent être faits afin que les cartes soient facilement acceptées par les villages du projet.

Ainsi, ce qui convient est le *mode de distribution indirect avec un seul intermédiaire* (le revendeur de carte) entre la SBEE et le consommateur.



➤ Les prix de cession

Afin de maintenir le prix du kilowattheure au niveau fixé par l'Etat, la carte doit parvenir au consommateur final sans frais supplémentaires pour celui-ci.

Dans cette optique, il incombe à la SBEE de concéder une marge sur le prix de vente standard au profit de la distribution. Cette marge déduite du prix de vente des cartes représente les charges de distribution du produit à la SBEE si elle-même devrait s'en occuper.

Cette marge devrait donc être moindre que le coût de distribution par la SBEE. Elle pourrait tourner autour de 5 % par exemple.

La structure du prix de cession des cartes de crédit pour les compteurs à cartes jetables pourrait donc se présenter comme suit:

- Avec 5% de marge brute

Cartes	Prix de cession SBEE	Marge distributeur agréés 5%	Prix de vente distributeur	Prix distribution ajusté	marge ajustée 5%
15 Kwh	1300	pm	pm	pm	pm
25 Kwh	2700	135	2835	2900	200
50 Kwh	5300	265	5565	5600	300
100 Kwh	10400	520	10920	10900	500

- Avec 10% de marge brute

Cartes	Prix de cession SBEE	Marge distributeur agréés 10%	Prix de vente distributeur	Prix distribution ajusté	marge ajustée 10%
15 Kwh	1300	pm	pm	pm	pm
25 Kwh	2700	270	2970	3000	300
50 Kwh	5300	530	5830	5800	500
100 Kwh	10400	1040	11440	11000	600

NB : la carte de 15 Kwh n'est pas commercialisée, mais facturée à l'abonnement. Le compteur est par conséquent posé à l'abonné avec un crédit initial de 15 Kwh.

Pour faciliter les transactions, les prix pratiqués au détail, c'est-à-dire aux consommateurs, ne doivent pas entraîner des problèmes de monnaie. Ce problème se posera lorsqu'on pratiquera seulement la marge de distributeur (10%); et la participation des populations au développement de leur localité permettra en même temps d'arrondir les prix de cession des cartes aux consommateurs.

- *Elément de marge à prendre en compte*

gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale

gtz

8

La marge ici est brute, elle doit couvrir les frais d'approvisionnements du distributeur et est fonction de la quantité de carte qu'il est possible à un distributeur de vendre par mois. Etant donné que c'est seulement les ménages sous réseau qui peuvent prendre immédiatement le compteur, nous considérons les hypothèses suivantes :

1. prévision des abonnements : 60% des ménages sous réseau
2. Proportion de vente mensuelle des cartes :

carte 25 KWH	60%
carte 50 KWH	30%
carte 100 KWH	10%

En considérant les deux hypothèses ci-dessus, le tableau suivant fait le récapitulatif des marges brutes qu'on peut enregistrer mensuellement par village et le montant nécessaire pour ce commerce.

N°	VILLAGES	Ménage		abonnés 60%	marges ajoutées		montant nécessaire à ce commerce*
		Total	Sous réseau		5%	10%	
	<u>Natitingou</u>						
1	Birni	268	103	62	16 068	24 102	262 650
2	Chabi-kouma	250	79	47	12 324	18 486	201 450
3	Kotopounga	1900	627	376	97 812	146 718	1 598 850
4	Pouya	205	63	38	9 828	14 742	160 650
5	Oroukayo	236	90	54	14 040	21 060	229 500
6	Toukountouna	612	159	95	24 804	37 206	405 450
					-	-	-
	<u>Djougou</u>				-	-	-
7	Béléfoungou	392	189	113	29 484	44 226	481 950
8	Kolokondé	965	521	313	81 276	121 914	1 328 550
					-	-	-
	<u>Ouaké</u>				-	-	-
9	Sèmèrè	795	389	233	60 684	91 026	991 950
					-	-	-
	<u>Couffo</u>				-	-	-
10	Hondjin	415	123	74	19 188	28 782	313 650
					-	-	-
	<u>Atlantique</u>				-	-	-
11	Kansoukpa	1180	193	116	30 108	45 162	492 150
12	Kpodji-les-monts	121	41	25	6 396	9 594	104 550

Marketing et Relation
clientèle

gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale

gtz

9

	TOTAL	7 339	2 577	1546		
--	--------------	--------------	--------------	------	--	--

Le nombre de ménages sous réseau dans les localités de Kotopounga, Kolokondé et Séméré est important au point où l'option d'un approvisionnement par mois fait que le montant nécessaire pour le commerce des cartes SBEE est très élevé. Dans ces localités, il est possible, sans que ne pèsent les frais d'approvisionnement, de faire deux ravitaillements par mois. Cela réduirait de moitié le capital nécessaire pour ce commerce.

1.2. Les acteurs et leurs rôles

Ils sont de trois (03) ordres :

1.2.1. Le fournisseur

C'est la SBEE qui est le seul fournisseur des cartes de recharge des compteurs électriques dont elle est l'unique détentrice. Elle produit les cartes et les met à disposition dans ses différents guichets (service commercial), dans ses Directions et services déconcentrés. La SBEE pourra s'attacher les services des tiers, personnes physiques ou morales, pour assurer l'approvisionnement d'un groupe de clients plus ou moins éloignés.

1.2.2. Les distributeurs agréés

Les distributeurs agréés sont des revendeurs de cartes et sont reconnus par la SBEE en tant que tels. Ils sont des volontaires qui se proposent de servir de relais entre la SBEE et les ménages électrifiés.

Suivant leur rayonnement géographique, on peut avoir :

- Les services déconcentrés (OPT, Mairie, Arrondissement) ;
- Les institutions sociales (centre de santé, centre social ...) ;
- Les boutiquiers et vendeurs de la place ;
- Les électriciens formés.

➤ Le distributeur est un agent libéral

Du point de vue du droit et de la législation du travail, le vendeur de cartes des compteurs prépayés n'est contractuellement lié à aucune instance dans la chaîne de distribution. Ce

*Marketing et Relation
clientèle*

gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale

gtz

10

statut est a priori **aéré** et moins contraignant tant pour le service commercial de la SBEE que pour le vendeur.

- Le service commercial de la SBEE :
 - a la latitude d'accepter les vendeurs sélectionnés ou de se débarrasser d'eux sans se soumettre à aucune contrainte juridique ;
 - n'est pas redevable devant le fisc ni devant la sécurité sociale en ce qui concerne la liquidation des charges salariales.
- Le vendeur a une grande mobilité de rester ou de ne pas rester dans la vente des cartes.

➤ **Le distributeur de cartes prépayées d'électricité est un commissionnaire**

Le vendeur est un acheteur revendeur des cartes prépayées d'électricité. La marge entre les prix du service commercial de la SBEE et les prix auxquels il propose les cartes aux ménages lui sera imposée. Cette marge s'appelle habituellement la commission sur les ventes. Cette commission constitue sa rémunération. Le vendeur est donc un commissionnaire ; il n'est pas un salarié. Le niveau de la commission est directement lié à celui des ventes.

1.2.3. Les consommateurs

Ce sont les abonnés de la SBEE qui ont besoin de la carte pour recharger leurs compteurs. Il s'agit :

- Des ménages
- Des utilisateurs professionnels
- Services et institutions sociales
- Etc.

Le consommateur achètera au détail et à un *prix standard* tel que recommandé par la SBEE

2. LA MISE EN ŒUVRE

L'approche telle que définie a besoin d'être renforcée par la définition du système de mise en œuvre.

*Marketing et Relation
clientèle*

2.1. Le recrutement des vendeurs

Pour se rendre compte de la place du vendeur dans le système de distribution de carte SBEE, il suffit d'y consulter les différentes composantes avec leurs attentes.

Les composantes	Les attentes	Les ressources
Les actionnaires	De dividendes	Les ventes
Les administrateurs	De jetons de présence	Les ventes
Le personnel	Les salaires	Les ventes
Les vendeurs	Les commissions	Les ventes

Les ventes étant les œuvres des vendeurs, il apparaît clairement qu'à la fin des comptes toutes les composantes du système dépendent d'eux. Leur recrutement doit pouvoir suivre des critères et une méthodologie bien appropriée.

2.1.1. Les critères de recrutement des vendeurs

Deux considérations doivent nous guider dans le choix des critères :

- 1- le consommateur estime toujours que le vendeur connaît mieux ce qu'il vend et lui demande chaque fois que cela lui paraît nécessaire, des conseils ;
- 2- bien que l'utilisation de la carte soit simple et facile, il s'agit après tout, ici, de l'électricité et le vendeur sera sollicité pour ses conseils sur le produit.

En tenant compte des considérations ci-dessus, le vendeur doit avoir le profil suivant :

- Recevoir une formation préalable et être en mesure de comprendre et de conseiller les acheteurs sur comment utiliser la carte ;
- Etre disponible et proche des ménages de sa localité ;
- Etre capable de remonter l'information ;
- Avoir une surface financière lui permettant une bonne politique d'approvisionnement de carte : 1) jamais de rupture de stock de cartes ;
2) pouvoir acheter au comptant les cartes minimum 20 par achat.

gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale



2.1.2. La méthode de recrutement

En collaboration avec la Structure d'Intermédiation Sociale (SIS ou ONG) qui a une bonne visibilité des réalités du milieu villageois (études de milieu) la SBEE procèdera au recrutement des vendeurs de carte.

Deux (2) vendeurs au maximum par village seront recrutés parmi les habitants du village qui se seront manifestés et auront rempli les critères fixés ci-dessus.

2.1.3. La contractualisation

Pour parachever le processus de mise en route de la collaboration SBEE-Distributeurs, une convention de collaboration est très souhaitable. Ce document précisera les obligations de chacune des deux parties (cf. projet de convention de collaboration). Il aura également soin de préciser toutes les conditions de cession ci-dessus définies ainsi que les gains et privilèges accordés aux distributeurs.

3. APPUI A LA GESTION DES DISTRIBUTEURS LOCAUX

Nous avons présenté la place qu'occupe le vendeur dans la chaîne de distribution, donc dans la vie du système. En vue de rendre le système performant et pérenne, la SIS doit organiser les vendeurs, les sensibiliser, les motiver, résoudre éventuellement d'une façon judicieuse les problèmes qu'ils posent.

3.1. Organisation des vendeurs

- *Le principe* : ‘Tous les jours les cartes doivent être disponibles’. C'est ce que nous appelons le plein emploi. Ce qui veut dire que dans un village, il n'y a pas de raison qu'on cherche à une heure raisonnable de carte et qu'on n'en trouve pas.
- *L'effectif idéal des vendeurs par village* : deux (2)
- *La répartition des objectifs de distribution de cartes et de compteurs prépayés par village* :

N°	VILLAGES	NOMBRE DE MENAGES			NOMBRE DE VENDEURS
		TOTAL	Sous réseau	40 à 500 mètres de réseau	
	<u>Natitingou</u>				
1	Birni	268	103	126	2
2	Chabi-kouma	250	79	146	2
3	Kotopounga	1900	627	722	2
4	Pouya	205	63	110	2
5	Oroukayo	236	90	135	2
6	Toukountouna	612	159	349	2
	<u>Djougou</u>				
7	Béléfoungou	392	189	180	2
8	Kolokondé	965	521	291	2
	<u>Ouaké</u>				
9	Sèmèrè	795	389	234	2
	<u>Couffo</u>				
10	Hondjin	415	123	134	2
	<u>Atlantique</u>				
11	Kansoukpa	1180	193	500	2
12	Kpodji-les-monts	121	41	50	2
	TOTAL	7339	2577	2977	

Kommentar [G1]: Ajouter une colonne qui présente le profil des distributeurs et personnes ou institution aptent a la distribution

NB : le nombre 2 de vendeurs par village est choisi juste pour éviter les inconvénients des situations de monopoles. En choisissant 2 vendeurs par village, nous voulons que ceux-ci se retrouvent en compétition pour qu'une certaine performance puisse être stimulée de leur part.

gtz	PDDC - PROGRAMME « APPUI A LA DECENTRALISATION ET AU DEVELOPPEMENT » Volet Electrification rurale/DGIS
	Structure d'Intermédiation Sociale



3.2. Suivi Appui de l'activité de distribution au village

Le suivi sera destiné à appuyer les distributeurs dans la gestion de la vente des cartes. Elle doit permettre de capitaliser les notions acquises lors des *formations*. Les outils de gestion devront être contrôlés et la rentabilité de l'activité régulièrement étudiée. Des mesures de promotion et de marketing pourront être prises avec le distributeur pour l'aider à mieux écouler son produit.

3.3. Facilitation du système d'approvisionnement

La SIS aura aussi pour mission de veiller à rendre fluide la chaîne de distribution en intervenant à tous les niveaux (depuis la SBEE jusqu'au consommateur). Cela permettra de faire profiter amplement de son activité au distributeur et de favoriser la disponibilité du produit au village. La SBEE pourra ainsi rentabiliser la fourniture de l'électricité au village.