



EAU RIZON

Coopération décentralisée entre

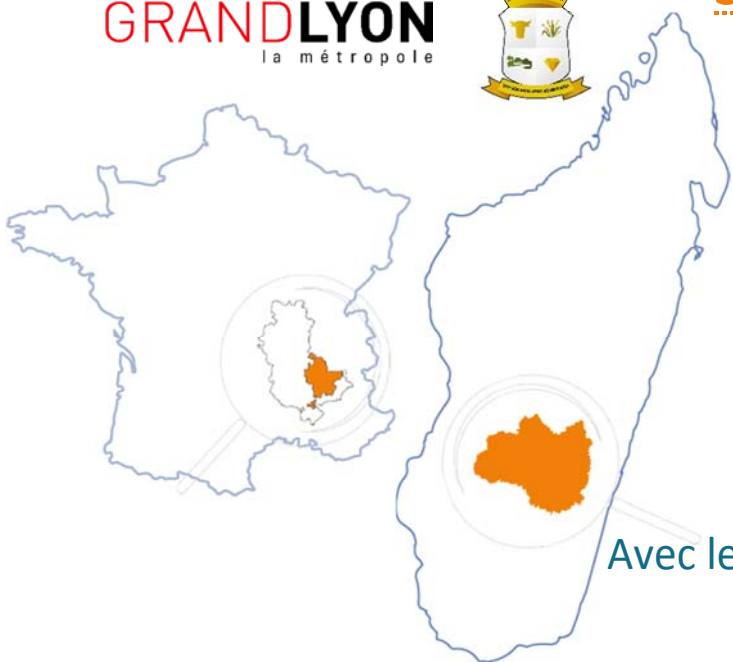
GRAND LYON
la métropole



**Suivi Technique et Financier des
gestionnaires de réseau**

RAPPORT ANNUEL

RESULTATS DE L'ANNEE 2016



Avec le soutien de



TABLE DES MATIERES

En résumé.....	4
1. Elements de cadrage	6
1.1. Contexte général	6
1.2. Les réseaux objets du STeFi.....	6
2. La méthodologie de collecte de données.....	10
3. Présentation des acteurs et des adductions d'eau objets du stefi 2016	11
3.1. Les communes	11
3.2. Les adductions d'eau potable.....	11
4. Les gestionnaires	12
5. Performance des gestionnaires.....	13
5.1. Performance technique détaillée.....	13
5.1.1. Nombre de points d'eau fonctionnels.....	13
5.1.2. Activités de maintenance et de réparation	14
5.1.3. Nombre de jours de coupure d'eau par an.	15
5.1.4. Rendement du réseau	16
5.1.5. Qualité de l'eau fournie aux usagers,.....	16
5.2. Résumé de la performance technique	17
6. Performance de la gouvernance	19
6.1. La commune et son rôle de maître d'ouvrage.	20
6.2. Dynamisme de l'association	20
6.3. Transparence de la gestion.....	21
6.4. Interactions des usagers avec le gestionnaire.....	22
6.5. Utilisation du service par les usagers	23
6.5.1. Quantité d'eau potable consommée et temps de puisage	23
6.5.2. Usage des points d'eau publics pour la lessive	24
6.6. Santé, hygiène et assainissement : les équipements et pratiques des ménages.....	25
6.6.1. Usage de latrines	25
6.7. Appréciation générale des usagers sur le service rendu	26
6.7.1. Satisfaction sur la quantité et la qualité.....	26
6.7.2. Confiance dans le gestionnaire.....	28
6.7.3. Perception de la qualité prix du service	28
6.8. Le nombre de réclamations recueillies et résolues.....	29
6.9. Évolution du nombre de branchements particuliers.....	29
6.10. Résumé Performance de la gouvernance sur la gestion et vision des usagers.....	30
7. PERFORMANCE FINANCIÈRE DES GESTIONNAIRES	33

7.1.	Tarification, localisation du compte et signataires.....	33
7.2.	Taux de recouvrement des cotisations ou des factures sur 2016 et comparaison avec les exercices précédents.....	34
7.2.1.	Recouvrement des cotisations	34
7.2.2.	Recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels.....	36
7.3.	Affectation des recettes durant l'exercice 2016	37
7.3.1.	Les recettes et dépenses des gestionnaires professionnels.....	37
7.3.2.	Structure des dépenses des gestionnaires associatifs avec des bénévoles	38
7.4.	Épargne de l'exercice 2016.....	38
7.5.	Respects des taxes et redevances communales.....	39
7.6.	Synthèse de la performance financière des gestionnaires associatifs	41
8.	Synthèse de la performance générale des gestionnaires associatifs	43
9.	Les besoins en formation des communes et gestionnaires	44
10.	Recommandations.....	44
10.1.	Générales à tous les gestionnaires/communes :.....	44
10.2.	Cas particuliers	45

Liste des tableaux

Tableau 1 : Les réseaux d'adductions d'eau potable gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles objets du STeFi 2016.....	8
Tableau 2 : Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels objets du STeFi 2016	9
Tableau 3 : Evolution du nombre d'usagers des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles.....	19
Tableau 4 : Évolution du nombre de branchements particuliers en 2016	29
Tableau 5 : Tarif et localisation de l'épargne des gestionnaires associatifs avec des bénévoles	33
Tableau 6 : La tarification appliquée par les gestionnaires professionnels.....	34
Tableau 7 : Volumes consommés, payés et facturés selon les types de branchements	36
Tableau 8 : Taxes et redevances versées par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	40
Tableau 9 : Versement des taxes et redevances par les gestionnaires professionnels.....	40

Liste des figures

Figure 1 : Taille du réseau en nombre de bornes	11
Figure 2: Taille du réseau en nombre d'usagers.....	11
Figure 3 : Statuts des gestionnaires.....	12
Figure 4 : Bornes fontaines fonctionnelles sur les réseaux gérés par des gestionnaires associatifs avec des bénévoles.....	13
Figure 5 : Entretien périodique des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	14
Figure 6 : Entretien des bassins versants par les gestionnaires associatifs avec bénévoles	15
Figure 7 : Dynamisme des gestionnaires associatifs.....	21
Figure 8 : Connaissance des documents cadres des gestionnaires associatifs	22
Figure 9 : Connaissance des principaux responsables des gestionnaires associatifs	23
Figure 10 : Quantité consommée et temps de puisage sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs.....	24
Figure 11 : Utilisation de la BF pour le linge	24
Figure 12 : Utilisation des latrines et qualité des dalles sur les réseaux sans branchements domiciliaires	25
Figure 13 : Satisfaction sur la quantité et la quantité sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs.....	26
Figure 14 : Satisfaction sur le service sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs.....	27
Figure 15 : : Satisfaction sur la qualité et sur la quantité de l'eau sur les réseaux avec des branchements domiciliaire	27
Figure 16 : Satisfaction sur la qualité du service sur les réseaux avec des branchements domiciliaires.....	27
Figure 17 : Confiance des usagers vis-à-vis des gestionnaires associatifs	28
Figure 18 : Perception du rapport qualité prix du service par les usagers des réseaux sans branchements domiciliaires....	28
Figure 19 : Perception du rapport qualité prix du service par les usagers des réseaux avec des branchements domiciliaires	29
Figure 20 : Taux de recouvrement des cotisations en 2016	35
Figure 21 : Évolution du taux de recouvrement des réseaux construits dans le cadre du projet AGIRE	35
Figure 22 : Recettes et dépenses des gestionnaires associatifs avec des bénévoles durant l'exercice 2016	37
Figure 23 : Recettes et dépenses des gestionnaires professionnels.....	37
Figure 24 : Structure des dépenses des gestionnaires associatifs	38
Figure 25 : Taux d'épargne en 2016.....	38
Figure 26 : Epargnes cumulées des gestionnaires associatifs.....	39

EN RESUME...

- Ce STeFi 2016 est mis en œuvre avec une implication de la Direction Régionale du Ministère de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène, du Centre Informatique Régional et des Communes concernées par le programme Eaurizon.
- Les Communes ont mis en place leur service technique en eau, assainissement et hygiène (STEAH) animé par des ACEAH (Agent Communal de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène) qui ont réalisé les enquêtes ménages concernant l'utilisation des ouvrages et la perception du service par les usagers.
- Au 31 décembre 2016, les 29 systèmes d'adduction d'eau potable gravitaire mis en place dans le cadre de la Coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon, sont toujours opérationnels.
- Sur les 29 systèmes d'adduction d'eau potable, 28 gestionnaires ont produit leur rapport annuel. Ces rapports sont validés par les communes avant d'être transmis à la DREAH et au projet Eaurizon.
- Sur les 29 gestionnaires, 4 pratiquent la tarification volumétrique.
- Les 28 réseaux sont constitués par 1070 points d'eau dont 328 (30,5%) gérés par des gestionnaires associatifs constitués par des bénévoles et appliquant une tarification au forfait, et 742 points d'eau (69,5%) gérés par des gestionnaires professionnels, appliquant la tarification au volume.
- Sur les réseaux appliquant la tarification au forfait, 8 bornes-fontaines sur 290, soit 3%, ne sont pas fonctionnelles. Sur les réseaux appliquant la tarification au volume, le taux est de 5%.
- Tous les gestionnaires disposent de techniciens formés mais pour certains dans des situations instables.
- 58 % des gestionnaires associatifs arrivent à assurer le minimum requis d'activités de maintenance périodique des réseaux (entretien des captages / filtres / réservoirs).
- 76% des gestionnaires ont effectué des activités d'entretien du bassin versant où sont situés les captages soit une forte hausse par rapport à l'année précédente (47%).
- Les configurations actuelles des réseaux ne permettent pas d'accéder à des informations fiables pour permettre d'évaluer les performances des gestionnaires sur le nombre de jours de coupures d'eau par an, le rendement du réseau et la qualité de l'eau fournie aux usagers.
- Une bonne connaissance des règlements intérieurs et des Dinan'ny Rano est constatée sur les gestionnaires associatifs avec des bénévoles.
- Sur les réseaux avec une tarification forfaitaire, la consommation moyenne est évaluée à 12l/h/jour.
- Le temps d'attente moyen à la borne sur les différents réseaux appliquant la tarification au forfait est de 11 min.
- Les problèmes climatiques de 2016 se font sentir sur la satisfaction des usagers à propos de la quantité de l'eau disponible aux points d'eau. La satisfaction sur la quantité a ainsi baissé de 6 points par rapport à 2015.
- Une tendance à l'amélioration est constatée sur l'utilisation des latrines et de dalles lavables. En 2015, les valeurs moyennes étaient respectivement de 68% et 32% et cette année, elles sont de 73% et 53%.
- 95 % des usagers considèrent que le rapport qualité - prix du service est bon ou très bon.
- Le taux moyen de recouvrement des factures ou cotisations est de 87 %, soit une hausse de 6 points par rapport à l'année dernière.
- Sur les 24 gestionnaires associatifs, 20 arrivent à dégager de l'épargne. Le taux moyen de l'épargne est de 17 % des recettes collectées.
- Le paiement des taxes et redevances est devenu une pratique courante. 25 gestionnaires sur 28 ont assumé cet engagement stipulé par les contrats de délégation.

1. ELEMENTS DE CADRAGE

1.1. Contexte général

Dans la Région Haute Matsiatra, ainsi qu'à l'échelle nationale, de nombreux réseaux d'eau, puits ou forage, ne sont plus opérationnels. Aucune étude n'a été réalisée pour mesurer la durée de vie des réseaux dans la région, mais force est de constater que bon nombre des réseaux réalisés au début des années 2000 ne sont déjà plus fonctionnels.

Face à ce constat, différentes explications peuvent être avancées. Les deux principales sont la mauvaise conception et réalisation des projets d'adduction d'eau et la mauvaise gestion de ces infrastructures. En effet, à Madagascar, la gestion des infrastructures d'eau et d'assainissement se heurte à un certain amateurisme mettant en péril la pérennité du service public de l'eau.

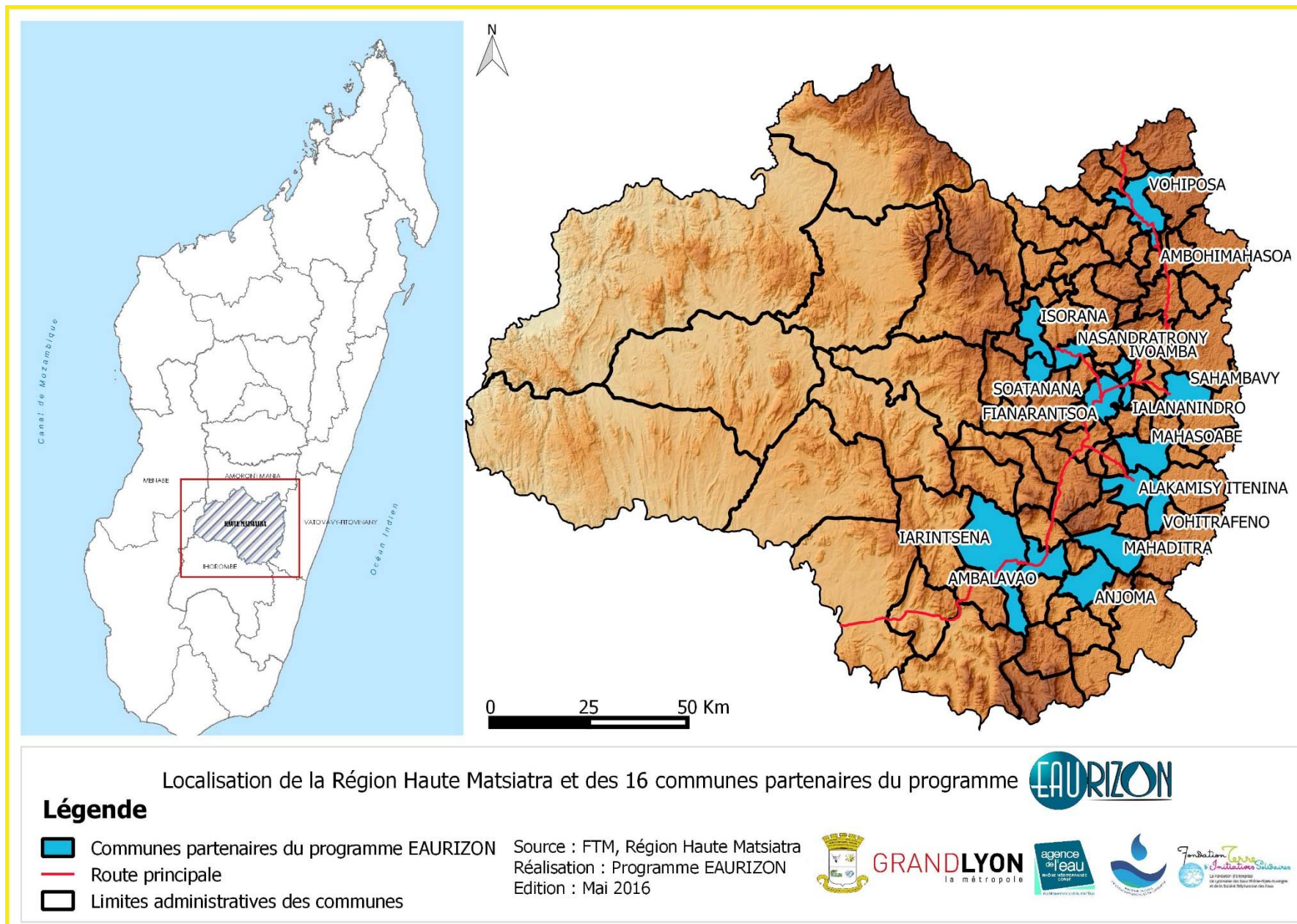
La gestion post-investissement est aujourd'hui une des préoccupations majeures des acteurs du secteur notamment sous l'impulsion du Ministère de l'Eau. Ce dernier préconise, par le biais du code de l'eau, la délégation de gestion du service public de qualité associée à un dispositif de suivi technique et financier.



1.2. Les réseaux objets du STeFi

Le dispositif STEFI 2016 est mis en place en lien avec les communes partenaires du programme Eaurizon et la Direction Régionale du Ministère chargée de l'eau de l'Assainissement et de l'hygiène. Il concerne les réseaux d'adduction d'eau potable gravitaire financés dans le cadre de la coopération décentralisée.

Carte n°1. Carte des communes partenaires du programme Eaurizon sur lesquels des réseaux et gestionnaires sont concernés par le STeFi



Sur les différents réseaux réalisés, plusieurs types d'accès au service public sont proposés à savoir :

- BF : pour Borne Fontaine. C'est un point d'eau public permettant l'accès à tous au service.
- LM : pour Lave-mains. Dispositif installé exclusivement dans les écoles.
- BS : pour Bloc Sanitaire. Ce sont des latrines et urinoirs avec robinet de puisage réunis dans un bloc multiservice.
- BPart : pour Branchement Partagé. Ces branchements sont privés, la propriété et l'accès au service sont exclusivement destinés à un groupe de 5 à 10 ménages. Les ménages s'arrangent entre eux pour fixer les règles du point d'eau et un ménage représente les autres dans la relation au gestionnaire.
- BP : pour Branchement Particulier. C'est un accès privé au service, propriété d'un ménage unique.
- CG pour Gros Consommateurs (consommation supérieure à 30m³ par mois)

Tableau n°1. Les réseaux d'adductions d'eau potable gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles objets du STeFi 2016

N°	Commune	Fokontany principal	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Cout des travaux (ar)	Nb de points d'eau					Usagers		
			Nom	Statut			BF	LM	BS	Bpart	BP	Ménages	Habitants	Ecoliers
GA01	Ambalavao	Vatofotsy Maroparasy	Soaiombonana	Associatif avec bénévoles	2010	115 781 498	10	0	0	0	0	120	750	331
GA02	Fianarantsoa	Mamony	Tsimialonjafy	Associatif avec bénévoles	sept-11	17 125 862	2	0	0	0	0	40	180	0
GA03	Alakamisy Itenina	Anjanamahaso	Fiombonanaina	Associatif avec bénévoles	2011	149 126 043	17	0	0	0	0	145	1 078	265
GA04	Isorana	Vatambe	Hasoa	Associatif avec bénévoles	nov-10	41 189 026	5	1	0	0	0	46	264	240
GA05	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingaso	Associatif avec bénévoles	nov-13	148 322 400	15	2	2	0	0	153	990	589
GA06	Alakamisy Itenina	Tambohimandroso	Soaholovainjafy	Associatif avec bénévoles	déc-13	138 080 586	14	2	2	0	0	123	1020	252
GA07	Ialananindro	Sendrinialina	Soanirina	Associatif avec bénévoles	févr-14	146 774 944	20	0	0	0	0	358	2 146	0
GA08	Vohitrafeno	Vohitrafeno centre	Lovàanjafy	Associatif avec bénévoles	mars-14	113 164 773	9	2	1	0	0	126	1 804	824
GA09	Anjomà	Samimasina	Maminiaina	Associatif avec bénévoles	mars-14	98 621 260	10	3	0	0	0	122	699	787
GA10	Anjomà	Ambatomena	Faneva	Associatif avec bénévoles	mai-14	64 443 640	5	2	0	0	0	73	532	920
GA11	Ivoamba	Antombadinana	Lovasoamateza	Associatif avec bénévoles	avr-14	157 116 852	27	1	2	0	0	240	1 500	1230
GA12	Nasandratrony	Nasandratrony	Lovasoamaharitra	Associatif avec bénévoles	févr-15	272 251 692	29	4	0	0	0	317	1926	1560
GA13	Isorana	Sabotsy Itomboana	Samisoa	Associatif avec bénévoles	mars-15	177 899 189	21	4	0	0	1	282	1652	1231
GA14	Fianarantsoa	Ankazobe	Maropagniry	Associatif avec bénévoles	mars-15	22 500 000	6	0	0	0	0	72	438	0
GA15	Anjomà	Tsikahoe	Soamiaradia	Associatif avec bénévoles	juil-15	342 943 810	9	1	0	0	0	108	630	241
GA16	Anjomà	Anjomà chef-lieu	Soaiombonana	Associatif avec bénévoles	juil-15		17	2	0	0	0	204	1 163	1261
GA17	Anjomà	Ankazosoaravina	Soamiray	Associatif avec bénévoles	juil-15		11	1	0	0	0	156	982	915

N°	Commune	Fokontany principal	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Cout des travaux (ar)	Nb de points d'eau					Usagers		
			Nom	Statut			BF	LM	BS	Bpart	BP	Ménages	Habitants	Ecoliers
GA18	Ambohimahasoa	Anteviahitra	Ny soa no tohizana	Associatif avec bénévoles	juin-15	58 959 133	9	1	0	0	0	131	927	308
GA19	Sahambavy	Ampasina	Fivoaranatsoa	Associatif avec bénévoles	févr-16	43 736 857	7	0	0	0	0	82	500	373
GA20	Sahambavy	Antanifotsy	Soaiombonana	Associatif avec bénévoles	févr-16	56 432 000	10	1	0	0	0	143	749	310
GA21	Sahambavy	Antanjona	Soamiaradia	Associatif avec bénévoles	févr-16	35 893 552	12	0	0	0	0	191	1 064	
GA22	Sahambavy	Andranolava	Lovaso	Associatif avec bénévoles	févr-16	56 637 359	9	1	0	0	0	113	613	126
GA23	Ivoamba	Antady	Soalovanjafy	Associatif avec bénévoles	avr-16	143 180 906	8	1	1	0	0	92	500	170
GA24	Ivoamba	Ambalamahasoa	Lovaso	Associatif avec bénévoles	avr-16		8	0	0	0	0	101	513	0
Total						1 639 897 765	290	29	8	0	1	3 538	22 654	11 933

Tableau n°2. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels objets du STeFi 2016

N°	Commune	Principal Fokontany concerné	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Cout des travaux en Ar	Nb de points d'eau						Usagers en 2016		
			Nom	Statut			BF	LM	BS	Bpart	BP	GC	Ménages	Habitants	Ecoliers
GP01	Sahambavy	Antamiana	Ranoso	Associatif avec salariés	2015*	297 258 897	18	4	0	0	106	3	449	2563	834
GP02	Ambohimahasoa	Ambohimahasoa	Sandandrano /AIIR	Privé	2015*	129 364 926	6	4	4	42	263	0	778	4680	2810
GP03	Vohiposa	Vohiposa	EC ABRAHAM	Privé	2016	206 472 207	3	9	0	36	28	0	871	3685	4546
GP04	Alakamisy Itenina	Chef-Lieu	Mandimbisoa	Associatif avec salariés	2016	285 709 540	4	7	1	77	127	0	599	2717	500
Total						918 805 570	31	24	5	155	524	3	2697	13 645	8 690

* Nous retenons la date de la dernière réhabilitation. Elle s'accompagne toujours de l'amendement du contrat de délégation et de la réorganisation du gestionnaire.

- o Le réseau géré par Ranoso est construit en 2008 par le Programme ACORDS. Les travaux de réhabilitation et d'extension en 2011 étaient financés par le projet AGIRE. Ce réseau a aussi bénéficié du financement du projet CAP'Eau pour la réhabilitation et la mise en place de branchements particuliers en 2015.
- o Le réseau géré par Sandandrano_AIIR est construit en 2009. Les travaux de réhabilitation et d'extension en 2015 étaient financés par le projet CAP'Eau.
- o Le réseau géré par Mandimbisoa à Alakamisy Itenina est construit en 2003 (FIKRIFAMA). Les travaux de réhabilitation et d'extension et le basculement à la tarification au volume en 2016 ont été financés par le projet Cap'Eau.

2. LA METHODOLOGIE DE COLLECTE DE DONNEES

Le dispositif STeFi se nourrit d'informations collectées sur le terrain auprès de la commune, du gestionnaire et des usagers.

Le dispositif implique la Direction Régionale du Ministère de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène (DREAH), et le Centre Informatique Régional (CIR) de la Région Haute Matsiatra. La DREAH a vocation à intégrer totalement le dispositif et à l'ouvrir aux infrastructures financées par d'autres partenaires techniques et financiers.

Le STEFI 2016 est caractérisé par la formation des responsables communaux sur l'utilisation des outils informatiques nécessaires à la saisie des données collectées.

Un rapport allégé est réalisé par chaque gestionnaire à la fin du premier semestre d'activité. Un second plus élaboré et complété par des informations produites par la commune est disponible à la fin de l'année. C'est ce dernier qui alimente en premier lieu le dispositif STEFI.

Les informations disponibles remontant de la commune sont collectées comme suit :

- Production d'un rapport semestriel très simplifié au mois de septembre 2016
- Élaboration du rapport annuel des gestionnaires (avec appui/conseil de l'ACEAH).
- Enquête ménages et inspection technique du réseau par l'ACEAH.
- Validation du rapport annuel par la commune, vérification des engagements des parties par rapport au contrat initial, validation des comptes du gestionnaire par la commune (ACEAH et STC). Les rapports sont accompagnés par les photos de tous les ouvrages pour permettre à la commune, à la DREAH et aux techniciens du programme Eaurizon d'avoir un aperçu de l'état général des ouvrages.
- Transmission de ce rapport validé par la commune à la DREAH et au programme Eaurizon
- Descente sur terrain, par les techniciens de la DREAH et du programme pour vérification des données

Deux niveaux de restitution des résultats du STEFI sont programmés :

- Restitution au niveau régional de la performance des différents gestionnaires. Toutes les communes et tous les gestionnaires concernés par le STeFi sont invités à cet atelier de restitution. Les autorités régionales et les autres acteurs du secteur (PTF – gestionnaires ...) sont également conviés. Comme chaque année, la restitution du rapport régional du STeFi 2016 s'est faite dans le cadre des activités pour célébrer la journée mondiale de l'Eau.
- Restitution du rapport du gestionnaire et l'audit STeFi au niveau des usagers en assemblée générale par la commune et le gestionnaire.

3. PRESENTATION DES ACTEURS ET DES ADDUCTIONS D'EAU OBJETS DU STEFI 2016

3.1. Les communes

12 communes sont concernées par le STEFI2016. Sur chacune de ces 12 communes, au moins un gestionnaire a fait l'objet du dispositif. Les 4 nouvelles communes partenaires du programme Eurizon ne sont pas encore intégrées au STEFI 2016.

Le plan de développement du secteur Eau, Assainissement et Hygiène. Toutes les communes rurales partenaires du programme Eurizon disposent maintenant de leur Plan Communal de Développement du Secteur EAH. Les communes urbaines n'ont pas de PCDEA, mais des documents de planification sont réalisés sur les Communes Urbaines d'Ambalavao et de Fianarantsoa. La Commune Urbaine d'Ambohimahasoa est ainsi la seule à ne pas avoir un document de planification du développement du secteur EAH.

Toutes les communes partenaires ont mis en place leur service technique en Eau, assainissement et Hygiène ou STEAH. Elles ont été accompagnées pour la restructuration de leur service communal chargé du secteur EAH. Les agents affectés au service chargé de promouvoir le secteur sont identifiés. Des efforts sont encore à développer pour stabiliser leur situation et améliorer leur performance. Cela passe notamment par des conditions de travail clarifiées (contrat de travail, plan de travail annuel, moyens à disposition...)

Généralement, chaque commune arrive à mobiliser au moins deux personnes (un élu souvent représenté par le Maire) et l'Agent Communal de l'Eau de l'Assainissement et de l'Hygiène (ACEAH). L'implication des autres acteurs communaux varie sensiblement selon les communes. Quelques communes ont commencé à impliquer leur Secrétaire Trésorier Comptable dans le processus STEFI.

3.2. Les adductions d'eau potable

Au 31 décembre 2016, vingt-neuf réseaux d'adduction d'eau potable gravitaire sont opérationnels dans le cadre de la coopération entre les deux collectivités.

Vingt-quatre réseaux sont des réseaux gravitaires sans branchements domiciliaires. Ils sont constitués par 290 bornes-fontaines, 29 lave-mains et 8 blocs sanitaires. Sur ces réseaux, il y a en moyenne 84 habitants par borne-fontaine. Cet effectif est largement inférieur à la limite recommandée par le MEEH de 250 habitants par points d'eau. Dans la Région Haute Matsiatra, la configuration de l'habitat en milieu rural est assez fragmentée. Les habitants sont regroupés autour de petits villages de quelques maisons et donc peu concentrés. Ainsi, les réseaux d'eau ont souvent de nombreux points d'eau pour peu d'usagers par point d'eau. Quatre réseaux sont de tailles importantes (plus de 20 points d'eau et/ou avec plus de 2500 usagers). Ils alimentent des chefs-lieux de communes et sont souvent très étendus.

Figure 2 : Taille du réseau en nombre de bornes

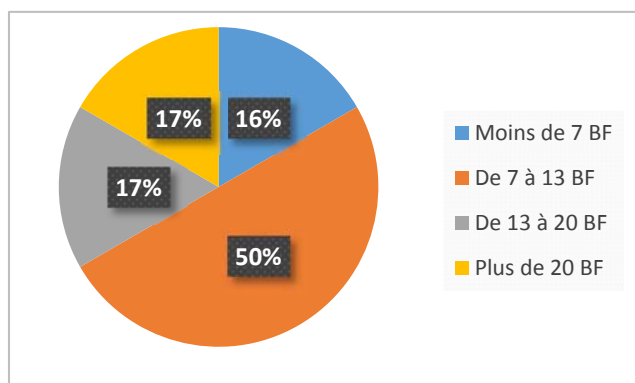
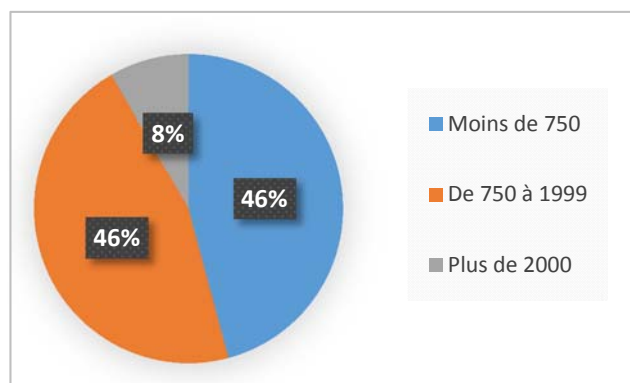


Figure 1: Taille du réseau en nombre d'usagers



Les réseaux sont relativement récents, car l'âge moyen est de 3,4 ans. Les réseaux les plus anciens ont été construits en 2010 dans le cadre du projet AGIRE. Les gestionnaires les plus anciens ont donc 6 années d'exercice à leur actif.

Si en 2015, le STEFI portait uniquement sur des gestionnaires associatifs, appliquant la tarification au forfait, pour cette année, les gestionnaires appliquant la tarification au volume sont intégrés.

Quatre réseaux sont des réseaux gravitaires avec des branchements domiciliaires. Ainsi, ils appliquent la tarification au volume et sont gérés par des professionnels.

Le tableau n°2 montre que ces quatre réseaux sont constitués de 742 points d'eau, dont 71% de branchements particuliers, 4% de points d'eau publics et 21% de branchements partagés.

4. LES GESTIONNAIRES

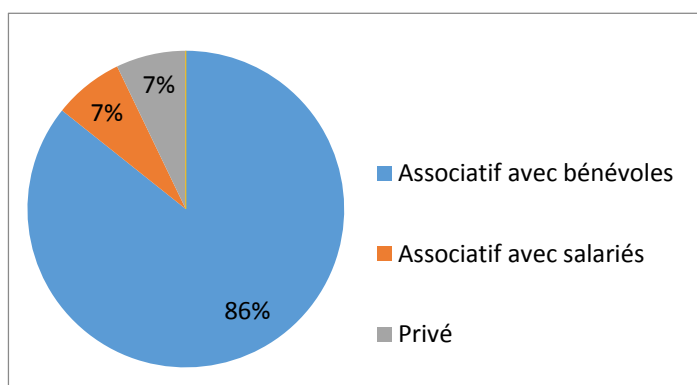
Sur les 29 réseaux construits, un n'a pas encore de gestionnaire. Les 28 autres réseaux sont gérés par des associations des usagers ou par des entreprises privées bien identifiées.

24 gestionnaires sur les 28 identifiés sont structurés sous forme associative composée de bénévoles indemnisés suivant leurs missions et le temps passé à la gestion.

Les 4 autres gestionnaires sont des gestionnaires professionnels. Deux sont sous forme associative avec des salariés (Ranosa sur le chef-lieu Sahambavy, Mandimbisoa sur le chef-lieu d'Alakamisy Itenina) et les deux autres sont des entreprises privées. Sandandrano/AIIR est sur la commune urbaine d'Ambohimahasoa depuis 2009. Son contrat avec la commune était amendé en 2016 après les travaux de réhabilitation et d'extension du réseau avec le financement du projet CAP'Eau. L'entreprise EC Abraham gère le réseau du chef-lieu de la commune rurale de Vohiposa depuis 2016. Ces deux entreprises gèrent aussi d'autres réseaux d'adduction d'eau potable dans d'autres villes de Madagascar.

Ils sont tous engagés avec les communes suivant un contrat de délégation de gestion dont la durée diffère d'une commune à l'autre : deux ans sur le réseau du chef-lieu d'Alakamisy Itenina, pour permettre à la commune de tester le type de gestion et 15 ans sur Ambohimahasoa, suivant le contrat signé en 2009.

Figure 3 : Statuts des gestionnaires



5. PERFORMANCE DES GESTIONNAIRES

5.1. Performance technique détaillée

Les thématiques choisies sont :

- Le nombre de points d'eau fonctionnel
- Les activités de maintenance et de réparation du réseau
 - Présence de techniciens formés,
 - Interventions de maintenance réalisées en respect avec le prévisionnel, y compris sur le bassin versant
- La continuité du service avec le nombre de jours de coupures d'eau
- Le rendement du réseau
- La qualité de l'eau fournie aux usagers

Les trois dernières thématiques ne sont pas disponibles dans la configuration actuelle pour des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles. En effet, il n'existe pas de compteurs permettant de connaître la productivité des sources. Les seuls compteurs existants aux points d'eau ne permettent pas de calculer les rendements des réseaux.

Quant à la qualité de l'eau fournie aux usagers, les gestionnaires associatifs ne disposent pas des moyens nécessaires pour la connaître.

En guise de conclusion une appréciation finale sur l'état général des infrastructures est faite par les techniciens du projet.

5.1.1. Nombre de points d'eau fonctionnels

Les points d'eau sont sujets à des dysfonctionnements, mais généralement les techniciens locaux ou dans des cas difficiles, des ressources humaines mobilisées par la commune, sont en mesure de les réparer rapidement.

Cas des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs

Sur les 290 bornes-fontaines réalisées dans le cadre de la coopération décentralisée, 282 (97%) sont fonctionnelles en 2016.

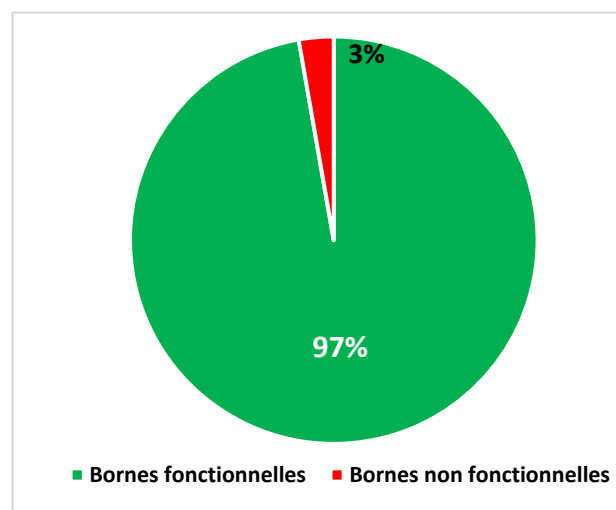
Les 8 bornes-fontaines non fonctionnelles sont localisées sur le réseau d'Ambalavao (3 bornes-fontaines non fonctionnelles sur le réseau géré par l'association Soaiombonana) et, sur les deux réseaux d'Alakamisy Itenina (4 bornes-fontaines non fonctionnelles sur le réseau géré par l'association Fiombonanaina et 1 sur le réseau géré par l'association Soaholovainjafy).

Des techniciens externes (DREAH, Eaurizon, Entreprise) ont été mobilisés par la commune d'Alakamisy Itenina sur le réseau géré par l'Association Fiombonanaina. Ces interventions ont permis de réduire à quatre le nombre de bornes-fontaines non fonctionnelles au lieu de sept sur ce réseau en 2015.

Cas des réseaux gérés par les gestionnaires professionnels

Au mois de décembre 2016, 742 points d'eau sont recensés sur les 4 réseaux gérés par les 4 gestionnaires professionnels. 704 points d'eau sont toujours fonctionnels. Les 38 points d'eau non fonctionnels sont localisés sur le réseau géré par ECABRAHAM à Vohiposa et sur le réseau géré par AIIR_Sandandrano à Ambohimahasoa.

Figure 4 : Bornes fontaines fonctionnelles sur les réseaux gérés par des gestionnaires associatifs avec des bénévoles



Sur Vohiposa, les points d'eau non fonctionnels concernent tous les types de branchements, ce qui témoigne un problème de débit important. La capacité technique du gestionnaire n'est pas ainsi mise en cause.

Sur le réseau géré par l'entreprise Sandandrano à Ambohimahasoà, les points d'eau non fonctionnels sont des branchements institutionnels construits par une autre entreprise en 2016 sur financement du projet Cap'eau. Le gestionnaire et la commune n'ont pas réussi à impliquer des responsables des écoles bénéficiaires et à les engager dans le paiement des factures.

5.1.2. Activités de maintenance et de réparation

5.1.2.1. Présence de techniciens formés

Pour les gestionnaires associatifs avec des bénévoles, chaque réseau a ses techniciens locaux, qui dans la plupart des cas ont été formés et installés lors de la réalisation des travaux. Certains d'entre eux, avec l'autorisation des communes, ont été remplacés, car pas suffisamment efficaces.

La commune, l'équipe projet et la direction régionale de l'eau de l'assainissement et de l'hygiène organisent des formations à destination des nouveaux techniciens, mais également des anciens souhaitant avoir un rappel.

Les gestionnaires et les techniciens locaux disposent d'un cahier de maintenance dans lequel les activités prévisionnelles et les réalisations sont enregistrées.

Pour les gestionnaires professionnels, les techniciens/plombiers sont des agents spécialisés recrutés par les gestionnaires selon les termes stipulés dans le contrat de délégation. Les 4 gestionnaires professionnels emploient des techniciens plombiers qui assurent les tâches de maintenance au quotidien ainsi que les éventuelles réparations et installations de nouveaux branchements. Ils s'occupent aussi des tâches de relève des compteurs, de distribution des factures....

5.1.2.2. Entretien périodique des réseaux

Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

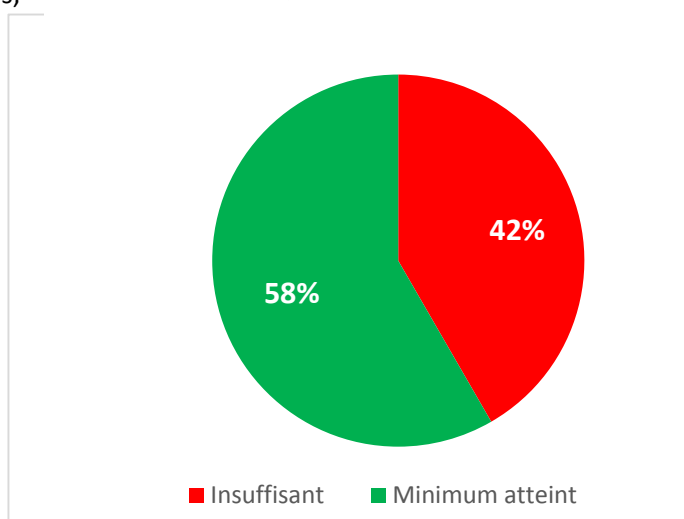
Des activités périodiques d'entretien sont programmées chaque année au niveau des captages, filtres et réservoirs.

Le gestionnaire doit réaliser au minimum deux entretiens sur ces ouvrages pour les nettoyer et ainsi assurer une bonne qualité de l'eau distribuée (généralement avant et après la saison de pluie).

Ainsi, le minimum d'entretien périodique sur la plupart des réseaux est fixé à 6 interventions (2 fois par 3 ouvrages). Suivant les cas, cela peut être supérieur.

À noter qu'il n'existe pas d'information qualitative sur les modalités de ces entretiens. La question est de savoir si ces entretiens sont réalisés suivant des normes d'hygiène satisfaisantes (utilisation de chlore par exemple).

Figure 5 : Entretien périodique des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles



Cas des gestionnaires professionnels

Nous ne disposons pas d'informations détaillées sur les activités de maintenance périodique des réseaux par les gestionnaires professionnels. Soulignons toutefois que le gestionnaire sur Sahambavy a effectué 18 nettoyages

et curage du captage, 2 sur le filtre. Il a aussi effectué le remplacement de 40 mètres de tuyau brûlé, 2 purges et réparé 10 casses.

Le gestionnaire sur Vohiposa, EC ABRAHAM informe aussi dans son rapport qu'il a pu effectuer 2 nettoyages du captage, 2 nettoyages du filtre durant toute l'année et 2 purges par mois. Sur la conduite de distribution, le gestionnaire a pu, durant l'exercice, réparer 17 casses.

Les gestionnaires sur Ambohimahasoa et sur Alakamisy Itenina n'ont pas renseigné cette thématique dans leurs rapports.

5.1.2.3. Entretien du Bassin versant

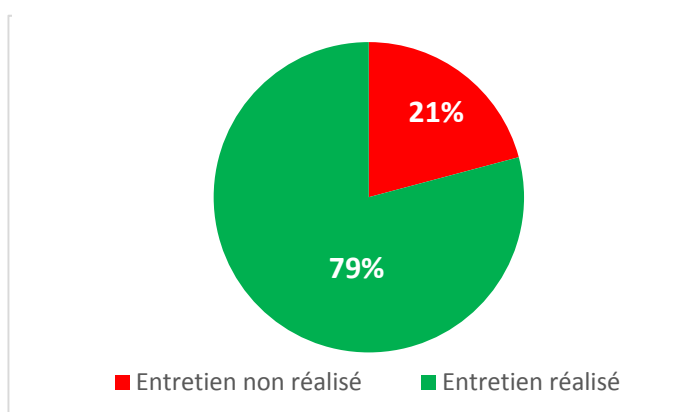
Les aménagements de bassin versant ont pour objectif de mieux infiltrer l'eau dans la nappe, de limiter les ruissellements et donc l'érosion, de protéger le captage d'infiltration d'eau de surface et d'empêcher l'intrusion d'individus, animaux ou de feu dans les périmètres de protections.

Cette activité est très importante pour la pérennité de la ressource tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif.

Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Un aménagement complet est réalisé en amont des sources lors de la réalisation de l'infrastructure. Ensuite, le gestionnaire doit maintenir la protection des bassins versants dans le temps. Cela consiste principalement à entretenir le pare-feu, les clôtures délimitant le périmètre immédiat et à curer les canaux d'évacuation des eaux de ruissellement. Certains gestionnaires et communes parviennent également à reboiser régulièrement les bassins versants.

Figure 6 : Entretien des bassins versants par les gestionnaires associatifs avec bénévoles



Chaque année, il est recommandé d'effectuer au moins une session d'entretien regroupant les activités listées précédemment. Cependant, suivant la vulnérabilité des bassins versants ces activités sont plus ou moins stratégiques. En effet, certains bassins versants sont isolés et préservés des activités humaines, et sont donc ainsi en très bon état d'un point de vue écologique, les aménagements et entretiens à réaliser sont donc moindres.

Cas des gestionnaires professionnels

Les informations techniques obtenues sur cette thématique ne permettent pas de mesurer objectivement les performances techniques des gestionnaires professionnels. L'accompagnement des gestionnaires dans la production des rapports doit être amélioré d'une part, mais aussi un effort de la part des gestionnaires dans le partage d'information.

5.1.3. Nombre de jours de coupure d'eau par an.

Les rapports transmis par tous les gestionnaires aux communes ne fournissent pas suffisamment d'informations concernant ce paramètre. Son évaluation quantitative et objective n'est donc pas possible. Différents outils doivent être mis en place au niveau de la commune et du gestionnaire pour comptabiliser les jours de coupures ainsi que leurs causes.

Toutefois, les rapports montrent que les gestionnaires sont réactifs par rapport aux problèmes techniques à l'origine des coupures d'eau et, disposent des capacités pour y faire face : Sur Ranosoa Sahambavy, plusieurs

jours de coupure d'eau étaient nécessaires pour remplacer 40 mètres de tuyau endommagés par un feu de brousse sur la conduite d'amenée (passage rocheux).

Sur Ambohimahaso, le gestionnaire AIIR/Sandandrano parle aussi de 2 jours de coupures nécessaires pour réparer un local saccagé au niveau du captage.

Le gestionnaire EC ABRAHAM parle de coupures dues à différents problèmes techniques et de sécurité.

5.1.4. Rendement du réseau

Comme il est annoncé précédemment, sur tous les réseaux, il n'existe pas de compteurs permettant de connaître la productivité des sources. Ainsi, connaître cet indicateur important permettant d'évaluer les performances techniques des gestionnaires est pour ce STEFI 2016 impossible.

5.1.5. Qualité de l'eau fournie aux usagers,

Il ne s'agit pas uniquement de demander si l'analyse est faite ou non, mais d'entrer dans le détail sur les analyses réalisées, les valeurs mesurées par rapport aux normes de potabilités en vigueur.

Seul le gestionnaire sur Ambohimahaso, Sandandrano-AIIR a pu effectuer des analyses de la qualité de l'eau. Le rapport fourni n'indique toutefois pas les résultats des analyses effectuées.

Les autres gestionnaires n'ont pas effectué des analyses de la potabilité de l'eau en 2016. Mentionnons toutefois que les analyses de potabilité ont été effectuées avant le démarrage des travaux et que les communes ont la possibilité de demander d'autres analyses quand cela s'avère nécessaire.

5.2. Résumé de la performance technique

En compilant les indicateurs précédents et suite aux observations faites sur terrain durant l'année 2016, les techniciens du projet Eaurizon sont en capacité de donner une note permettant de situer la performance technique de chaque gestionnaire associatif avec des bénévoles.

Pour les gestionnaires professionnels, les informations obtenues ne sont pas suffisantes pour permettre de les noter et les comparer entre eux.

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	2	Les activités d'entretien et de maintenance restent insuffisantes malgré l'implication de la commune pour renforcer le gestionnaire et désigner des techniciens locaux. Une nouvelle dynamique au niveau de la commune a permis la réalisation des activités sur le BV impliquant les étudiants du club Vintsy. Malgré ces nouvelles dynamiques, 3 bornes-fontaines restent non fonctionnelles, le réseau est globalement dans un état dégradé. Les techniciens locaux sont identifiés, mais ont besoin de formation pour maîtriser leur fonction.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Ce gestionnaire est très efficace, il arrive toujours à assurer les activités d'entretien, de réparation, de maintenance et d'embellissement des ouvrages (peinture, graviers, clôture...) Le gestionnaire ne met pas en œuvre des activités de maintenance du bassin versant dans la mesure où le bassin est préservé et protégé et ne nécessite pas d'aménagements particuliers.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	3	Les recommandations du STEFI 2015 ont été mises en œuvre avec l'implication des techniciens de DREAH et du projet. 3 des 7 BF non fonctionnelles en 2015 sont de nouveau opérationnelles. Le rétablissement des 4 autres BF nécessite plus de moyens, et la commune envisage la réparation du réseau. On constate aussi une nette évolution dans les activités de maintenance périodique et d'entretien du bassin versant. Les techniciens locaux sont identifiés, mais ont besoin de formations.
Isorana ; Hasoa	2	Le gestionnaire, avec l'appui de la commune, arrive à assurer les activités de maintenance périodique et d'entretien du bassin versant. Toutefois, les ouvrages sont dans des états nécessitant des embellissements. Un lave-mains est toujours non fonctionnel
Sahambavy ; Aingasoa	4	Le gestionnaire arrive à assurer les activités de maintenance périodique et l'entretien des deux bassins versants sur les deux réseaux. Les techniciens sont opérationnels. De plus, le gestionnaire est en mesure de mobiliser l'ACEAH quand il est nécessaire.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	Toutes les activités de maintenances prévues ont été réalisées. Idem sur les activités de maintenance du BV où le gestionnaire a réalisé plus d'activités que prévu. Toutefois, le rapport du gestionnaire fait état d'une borne non fonctionnelle à cause de problème organisationnel plutôt que technique. L'état général des ouvrages nécessite des activités d'embellissement.
Ialanandro ; Soanirina	3	C'est un réseau particulièrement difficile compte tenu de son étendue et des difficultés rencontrées durant la première année de mise en service. Le gestionnaire a pu réaliser les activités de maintenance périodique prévues. Par contre, il n'était pas au rendez-vous en ce qui concerne l'aménagement du bassin versant. L'état général de certaines bornes-fontaines nécessite un embellissement. Vu les enjeux évoqués ci-dessus, les techniciens locaux ont besoin d'encadrement.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	3	Entretiens périodiques du réseau et du bassin versant correspondant au minimum requis. Les techniciens locaux sont identifiés, mais ils ont besoin de renforcements de capacités. Des acteurs externes continuent d'appuyer le gestionnaire et la commune dans la maintenance et la réparation.
Anjomà ; Maminiaina	4	Toutes les activités de maintenance périodique prévue sont réalisées. Plus d'activités d'entretien du bassin versant que prévu sont réalisées. Les bornes-fontaines ont besoin d'être peintes
Anjomà ; Faneva	3	Toutes les activités de maintenance prévues sont réalisées. Le gestionnaire a réalisé plus d'activités d'entretien du bassin versant que prévu Les techniciens du réseau sont identifiés, mais ont besoin de renforcement de capacité
Ivoamba ; Lovasoamateza	4	Un réseau étendu. Les activités de maintenance périodique sont réalisées. Les activités d'entretien du bassin versant sont réalisées. Les nouveaux techniciens sont désignés, formés et accompagnés de près par une ACEAH dynamique.

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 points)	Commentaires
		L'état général des bornes-fontaines est à suivre de près pour embellissement
Nasandratrony Lovasoamahiritra	3	Réseau très étendu et difficile à gérer. Plus d'activités de maintenance du réseau que prévues sont réalisées. Les conduites sont soumises à des fortes pressions, entraînant des casses fréquentes au niveau des raccords. Ce qui pourrait expliquer les montants élevés affectés à la réparation. Le bassin versant est très bien entretenu grâce au projet Zambazamba, mais surtout aux agriculteurs producteurs. Les techniciens ont besoin de renforcement de capacités
Isorana Samisoa	4	Le petit réseau de Malaza n'est toujours pas intégré dans le rapport du gestionnaire. Sur le réseau principal, toutes les activités de maintenance périodique du réseau et d'entretien du bassin versant sont réalisées.
Fianarantsoa Maropagniry	4	Le gestionnaire arrive à réaliser les activités de maintenance périodique. Les problèmes constatés lors du démarrage semblent résolus
Anjomà Soamiaradia	5	Gestionnaire en mesure d'assurer les activités de maintenance du réseau et d'entretien du bassin versant.
Anjomà Soaiombonana	5	Ce réseau alimente le chef-lieu de la commune. Toutes les activités de maintenances sont réalisées. On constate aussi une bonne implication du gestionnaire dans l'aménagement du bassin versant.
Anjomà Soamiray	1	Attention, comme l'année dernière, le gestionnaire n'arrive toujours pas à s'organiser pour assurer les activités de maintenance périodique et d'entretien du bassin versant. Comme ce réseau a des liens avec les deux autres, un suivi de près est plus qu'indispensable.
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	2	Les activités de maintenance périodique sont réalisées. Par contre, les activités d'entretien du bassin versant ne sont toujours pas réalisées alors que ce bassin est sous pression à cause de l'exploitation forestière intense et de la production de charbon.
Sahambavy, Fivoarantsoa	4	C'est un nouveau réseau. Toutes les activités de maintenance périodique sont réalisées avec l'appui de l'entreprise attributaire des travaux. Les activités d'entretien aussi sont réalisées, car le gestionnaire et la commune semblent très sensibles aux pressions sur ce bassin. Les techniciens sont identifiés, formés et suivis de près par l'ACEAH.
Sahambavy, Soaiombonana	4	C'est un nouveau réseau. Toutes les activités de maintenance périodique sont réalisées avec l'appui de l'entreprise attributaire des travaux. Les activités d'entretien aussi sont réalisées, car le gestionnaire et la commune semblent très sensibles aux pressions sur le bassin. Les techniciens sont identifiés, formés et suivis de près par l'ACEAH
Sahambavy; Soamiaradia	4	C'est un nouveau réseau. Toutes les activités de maintenance périodique sont réalisées avec l'appui de l'entreprise attributaire des travaux. Les activités d'entretien aussi sont réalisées, car le gestionnaire et la commune semblent très sensibles aux pressions sur le bassin. Les techniciens sont identifiés, formés et suivis de près par l'ACEAH
Sahambavy; Lovasoa	4	C'est un nouveau réseau. Toutes les activités de maintenance périodique sont réalisées avec l'appui de l'entreprise attributaire des travaux. Les activités d'entretien aussi sont réalisées, car le gestionnaire et la commune semblent très sensibles aux pressions sur le bassin. Les techniciens sont identifiés, formés et suivis de près par l'ACEAH
Ivoamba; Soalovanjafy	4	Réseau sous garantie. Les activités de maintenance périodique prévues sont réalisées, de même que les activités d'entretien du bassin versant. Les techniciens sont identifiés, formés et suivis de près par l'ACEAH.
Ivoamba; Lovasoa	4	Réseau sous garantie. Les activités de maintenance périodique prévues sont réalisées de même que les activités d'entretien du bassin versant. Les techniciens sont identifiés, formés et suivis de près par l'ACEAH.

6. PERFORMANCE DE LA GOUVERNANCE

Les thématiques choisies sont :

- La commune et son rôle de maître d'ouvrage
- Le dynamisme du gestionnaire
- La transparence de la gestion
- L'interaction des usagers avec le gestionnaire
- L'utilisation du service par les usagers
- Santé, hygiène et assainissement, les équipements et pratiques des ménages
- L'appréciation générale des usagers sur le service rendu
- Le nombre de réclamations recueillies et résolues
- L'évolution du nombre de branchements particuliers

À noter que sur certains réseaux, le nombre d'usagers a fortement baissé.

Tableau n°3. Tableau 1 : Evolution du nombre d'usagers des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Commune	Fokontany principal	Gestionnaire	Ménages Usagers		
			2015	2016	Écart
Ambalavao	Vatofotsy Maroparasy	Soaiombonana	96	120	24
Fianarantsoa	Mamony	Tsimialonjafy	45	40	-5
Alakamisy Itenina	Anjanamahaso	Fiombonanaina	91	145	54
Isorana	Vatambe	Hasoa	40	46	6
Sahambavy	Ambohimandroso	Aingaso	152	153	1
Alakamisy Itenina	Tambohimandrevo	Soaholovainjafy	155	123	-32
Ialanandiro	Sendrinialina	Soanirina	343	358	15
Vohitrafeno	Vohitrafeno centre	Lovàanjafy	126	126	0
Anjomà	Samimasina	Maminiaina	121	122	1
Anjomà	Ambatomena	Faneva	77	73	-4
Ivoamba	Antombadinana	Lovasoamateza	219	240	21
Nasandratro	Nasandratro	Lovasoamaharitra	360	317	-43
Isorana	Sabotsy Itomboana	Samisoa	330	280	-50
Fianarantsoa	Ankazobe	Maropagniry	85	72	-13
Anjomà	Tsikahoe	Soamiaradia	171	108	-63
Anjomà	Anjomà chef-lieu	Soaiombonana	250	204	-46
Anjomà	Ankazosoaravina	Soamiray	171	147	-24
Ambohimahaso	Anteviahitra	Ny soa no tohizana	130	131	1

Une forte baisse est constatée sur les 3 réseaux âgés de un an à Anjomà Ambalavao. L'effectif des usagers est passé de 592 ménages en 2015 à 459 ménages en 2016. Soit une baisse de 22,5% ou une perte de 133 ménages en une année. Le problème de ressources en eau accentué par les conditions climatiques de l'année 2016 a impacté négativement sur la disponibilité de l'eau au niveau des points d'eau. De ce fait, des ménages refusent de payer les cotisations annuelles. Ils choisissent d'abandonner les bornes-fontaines ou sont rayés dans la liste des bénéficiaires par les gestionnaires, comme il est stipulé dans les règlements intérieurs.

Les fortes baisses sur Nasandratro et Isorana sont dues à des problèmes de gestion : À Isorana, le petit réseau de Malaza n'est toujours pas intégré au réseau principal et organisé en tant que réseau autonome. À Nasandratro le gestionnaire et la commune ne comptabilisent plus les mauvais payeurs. Enfin sur Alakamisy Itenina, la baisse du nombre d'usagers serait liée à une borne-fontaine non fonctionnelle.

L'évolution du nombre d'utilisateurs sera considérée comme un autre indicateur de performance dans les prochains STEFI.

6.1. La commune et son rôle de maître d'ouvrage.

Sur cette thématique, pour les gestionnaires associatifs, l'indicateur choisi est le nombre de descentes ou réunions faites par la commune via son ACEAH avec le gestionnaire en dehors des accompagnements des techniciens du projet Eaurizon.

Les informations fournies par les communes concernant ces activités sont encore difficiles à traiter. Soulignons toutefois que sur certaines communes, les ACEAH sont de plus en plus autonomes dans les activités d'accompagnement et de suivi-appui-conseil des gestionnaires et que l'indicateur de base est le nombre de réunions entre la commune et le gestionnaire.

Pour les gestionnaires professionnels, l'interaction entre la commune et le gestionnaire permet aussi de se renseigner sur cette thématique. Soulignons donc que sur les gestionnaires associatifs avec salariés (Ranosoa sur Sahambavy et Mandimbisoa sur Alakamisy Itenina), les responsables communaux participent à au moins deux réunions du bureau et à l'assemblée générale du gestionnaire. Sur Vohiposa, la commune et le gestionnaire ont programmé une réunion mensuelle périodique pour discuter de l'avancement du service public. Sur Ambohimahasoa, le rapport du gestionnaire ne précise pas l'existence d'une rencontre périodique entre la commune et le gestionnaire.

6.2. Dynamisme de l'association

Le nombre de réunions faites par le bureau du gestionnaire et la tenue d'assemblées générales sont des signes d'un gestionnaire qui vit bien.

Cet indicateur est très important, car les réunions, surtout du bureau, permettent au gestionnaire de piloter correctement le réseau.

En effet, il est important que les réunions du bureau et les assemblées générales soient tenues pour une bonne communication au sein de l'association. Cela permet également à chaque village de mentionner l'état de leur point d'eau et les besoins éventuels sur les réparations à effectuer. Les assemblées générales permettent également aux usagers de comprendre à quoi sont affectées les recettes et donc de créer un climat de confiance entre le gestionnaire et les usagers.

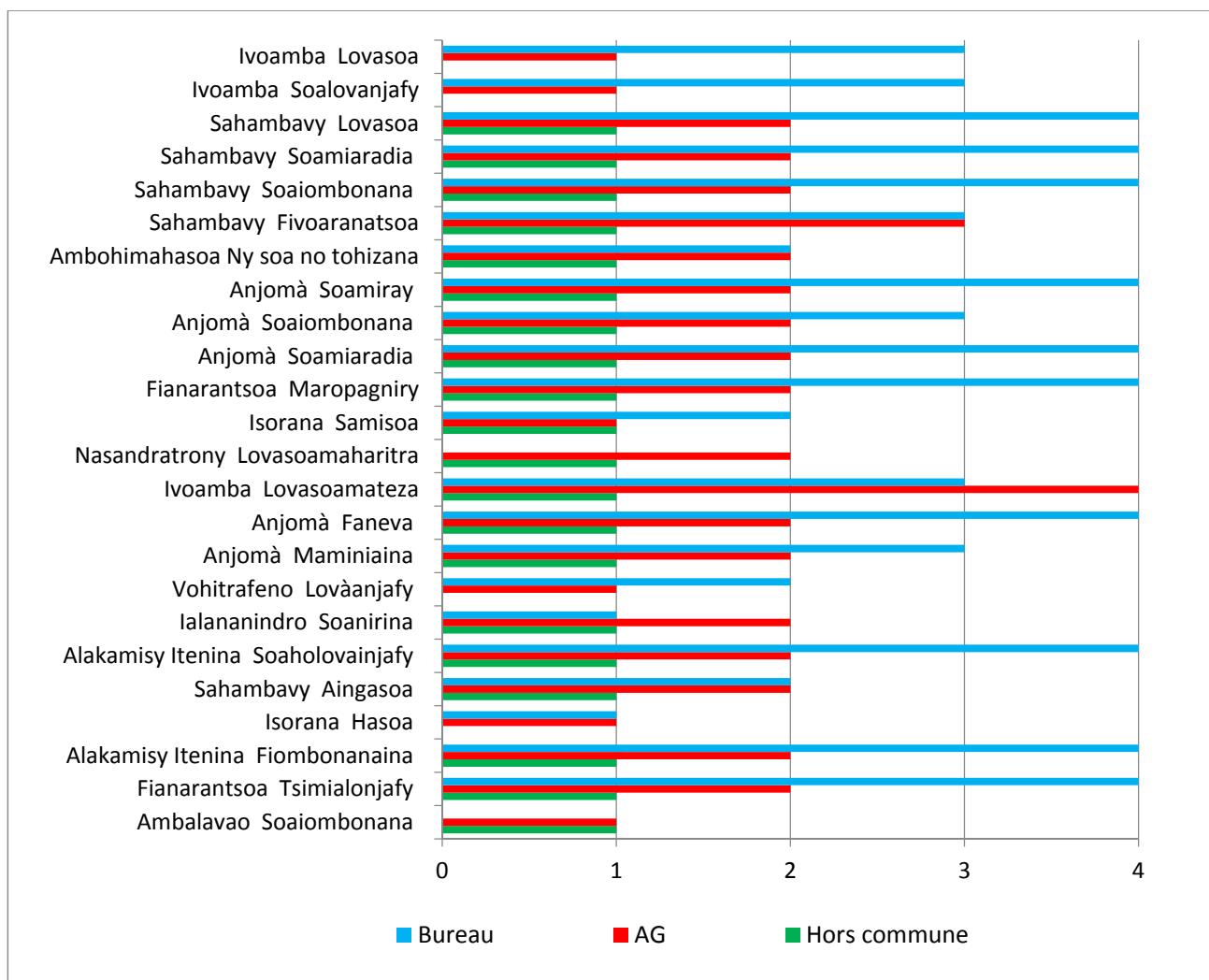
Dans son plan de travail annuel, le gestionnaire planifie au moins 4 réunions du bureau, deux réunions du comité des points d'eau, et au moins une participation à des réunions / ateliers / formation en dehors de la commune pour sortir de leur quotidien et appréhender la gestion avec plus de recul.

10 gestionnaires sur 24 arrivent à maintenir un nombre suffisant de réunions du bureau tandis que 18 gestionnaires sur 24 arrivent à organiser au moins deux assemblées générales du comité de points d'eau.

Comparées aux situations de l'année dernière, on constate une tendance à la hausse de la dynamique des gestionnaires. Cette nouvelle dynamique est sûrement impulsée par les responsables communaux de plus en plus responsables vis-à-vis du secteur EAH.

Les deux gestionnaires en difficulté lors du STEFI 2015 retrouvent leur dynamisme. Par contre, deux gestionnaires semblent avoir des vrais problèmes à savoir l'association Soaiombonana à Ambalavao et Lovasoamaharitra à Nasandratrony qui n'ont pas réussi à tenir les réunions formelles du bureau.

Figure 7 : Dynamisme des gestionnaires associatifs



Les communes doivent prendre la mesure de ce problème et retravailler avec le gestionnaire sur leur organisation. Si cela n’a que peu d’impact, il faut alors penser à changer le gestionnaire.

Cas des gestionnaires associatifs avec des salariés

Deux gestionnaires associatifs avec des salariés sont concernés par cette thématique : l’association Ranosoa qui gère le réseau du chef-lieu de Sahambavy et l’association Mandimbisoa qui gère le réseau du chef-lieu d’Alakamisy Itenina. Ces associations prévoient au moins quatre réunions du bureau et deux réunions de son organe délibérant. La présence de salariés facilite l’organisation des réunions du bureau. L’implication de la commune oblige aussi le gestionnaire associatif à tenir la réunion de l’organe délibérant.

6.3. Transparence de la gestion

Pour les gestionnaires associatifs avec des bénévoles, pour analyser leur performance sur cette thématique, il s’agit de voir si le gestionnaire dispose d’un livre de compte **avec toutes les factures associées aux différentes dépenses**. Une synthèse de ces comptes doit également être disponible au niveau de chaque point d’eau par affichage.

Les ACEAH puis les Maires ont essayé de faire cet exercice, selon les recommandations des précédents STEFI. Sur quelques communes, des techniciens de la DREAH et du Programme ont effectué des descentes pour vérification. Les rapports annuels des gestionnaires sont de meilleure qualité cette année surtout sur les aspects financiers, mais des efforts sont encore à réaliser pour clarifier encore davantage les documents. (cf recommandation sur les formations).

Quant à la diffusion de la synthèse au niveau de chaque point d'eau, les informations sont seulement diffusées aux responsables des points quand ils arrivent à tenir les assemblées générales.

Pour les gestionnaires professionnels, selon le contrat de délégation, le gestionnaire doit fournir à la commune les rapports semestriels et annuels suivant un canevas annexé au dit contrat.

Les quatre gestionnaires professionnels ont produit des rapports en utilisant le canevas de rapport fourni par les communes concernées.

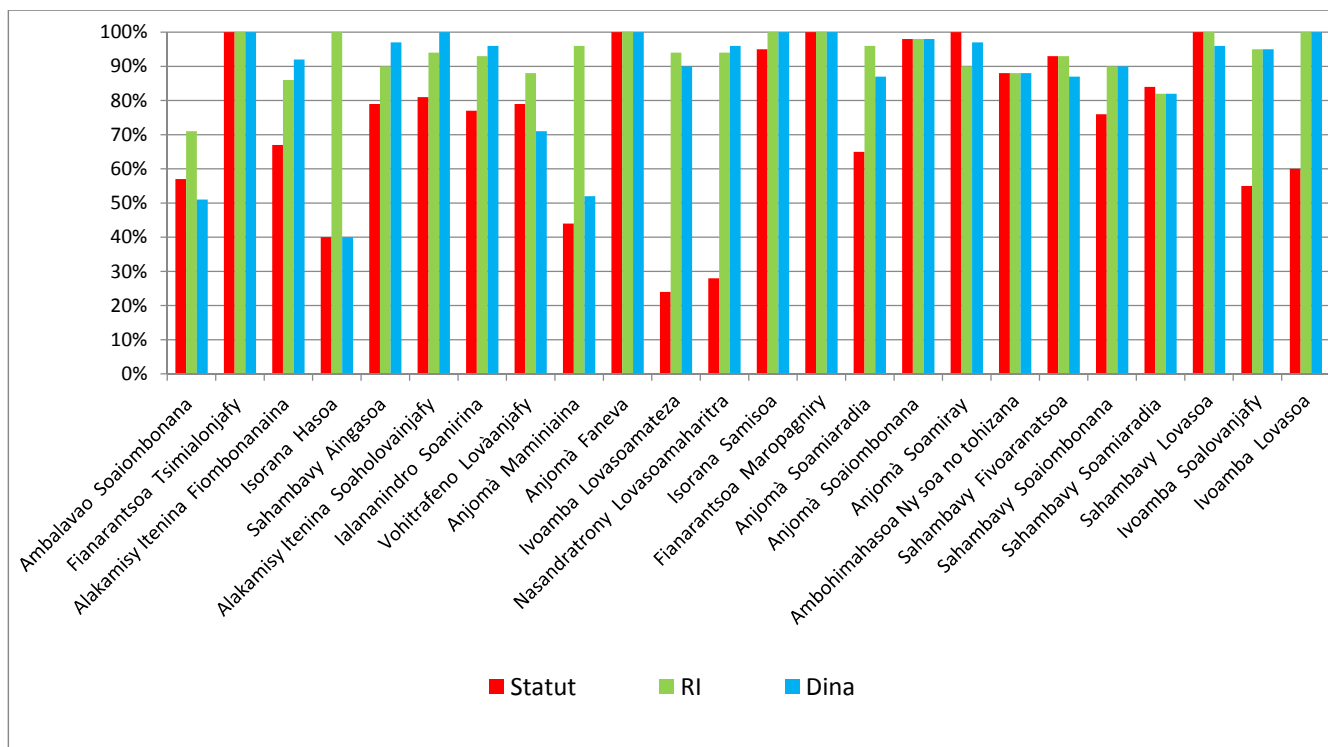
Il est constaté que les rapports fournis manquent d'informations quantitatives permettant une analyse approfondie de la performance de chaque gestionnaire sur plusieurs thématiques notamment sur les recettes et les dépenses effectives du gestionnaire liées à l'exploitation du réseau.

Notons toutefois qu'un des quatre gestionnaires n'a pas fourni les informations relatives aux charges d'exploitation, ce qui pourrait être interprété comme un signe de gestion non transparente.

6.4. Interactions des usagers avec le gestionnaire

Pour mesurer les interactions et la connaissance des modalités régissant le service public de l'eau, il s'agissait ici de questionner les ménages sur leurs connaissances des documents clés de l'association (statut, règlement intérieur, DINA), mais également des personnes à la tête du gestionnaire (président, trésorier, techniciens).

Figure 8 : Connaissance des documents cadres des gestionnaires associatifs



On constate une bonne connaissance des règlements intérieurs (Valeur moyenne : 93%) et du Dinan'nyRano (Valeur moyenne : 88%).

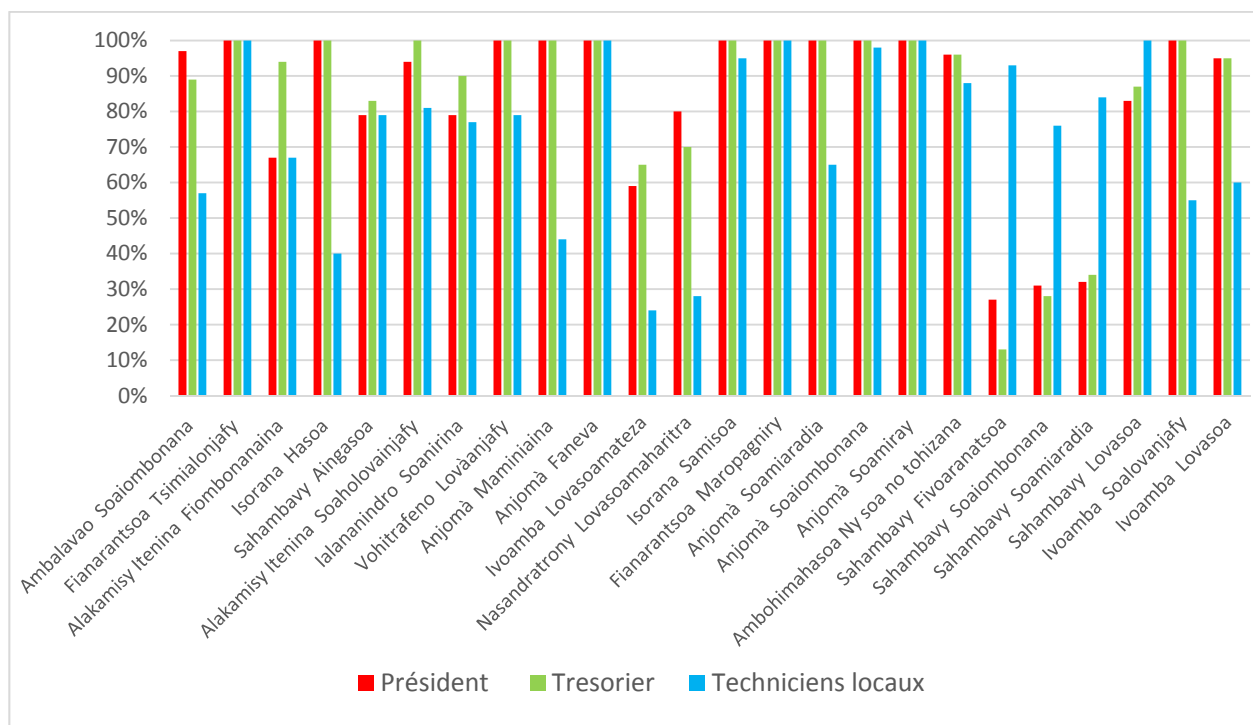
Globalement, les usagers connaissent moins le statut que les RI et le dinanin'ny rano. Il est assez logique que les statuts sont le document le moins connu par les usagers dans la mesure où il n'y a pas d'application quotidienne pour les usagers contrairement au règlement et au DINA.

Les résultats sur cette thématique confirment les difficultés organisationnelles sur le réseau géré par Soaiombonana à Ambalavao.

Les enquêteurs ont aussi demandé aux usagers s'ils étaient capables d'identifier physiquement les personnes à la tête de l'association gestionnaire. Les trésoriers sont moins connus par les usagers sur les réseaux de grande taille ou sur des réseaux de petite taille avec des problèmes d'organisation interne.

Les présidents et trésoriers sont moins connus des usagers sur trois nouveaux réseaux sur les quatre construits à Sahambavy en 2015/2016. Sur les quatre réseaux, les responsables communaux étaient autonomes sur plusieurs étapes du processus de mise en place du gestionnaire.

Figure 9 : Connaissance des principaux responsables des gestionnaires associatifs



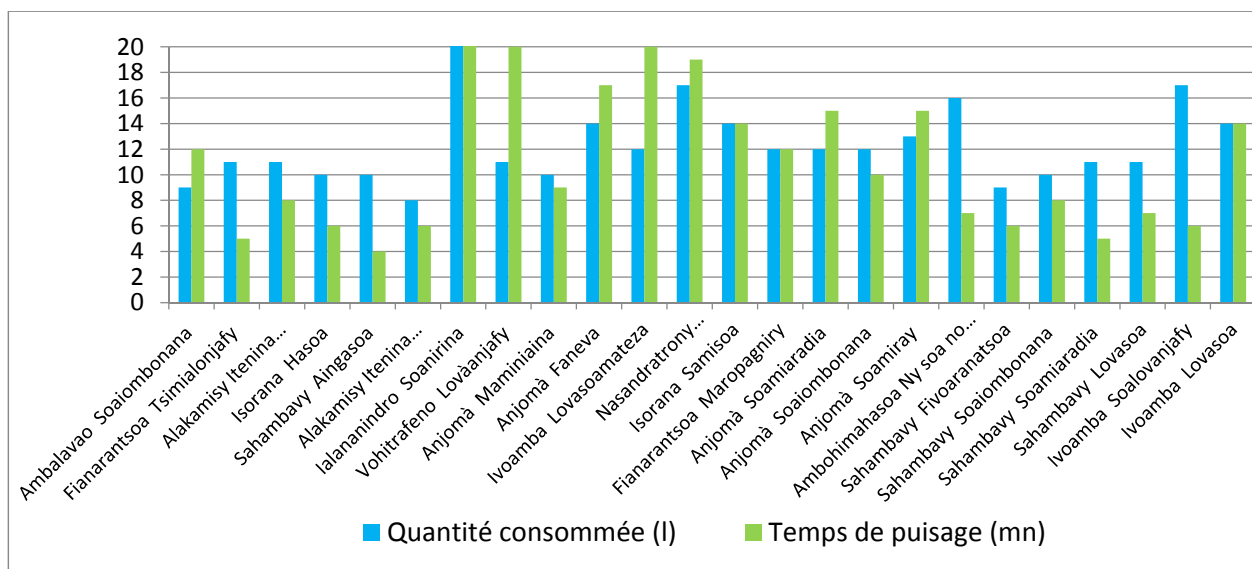
6.5. Utilisation du service par les usagers

Il est intéressant de connaître l'utilisation qui est faite du service par les usagers. Les informations sur les quantités d'eau potable consommées, le temps d'attente au point d'eau et l'utilisation de l'eau potable ou non pour le linge sont les critères choisis pour évaluer cet indicateur.

6.5.1. Quantité d'eau potable consommée et temps de puisage

Sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles où la tarification est au forfait, la consommation moyenne d'eau potable par habitant par jour est évaluée à 12 litres. Une légère augmentation par rapport à l'année dernière est constatée, mais on est toujours en deçà des 30 litres par jour auxquels les réseaux sont dimensionnés.

Figure 10 : Quantité consommée et temps de puisage sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs



Les valeurs basses sont constatées sur trois réseaux (Ambalavao : 9l/hab/j ; Soaholovainjafy – Alakamisy Itenina (8l/hab/jour) et Fivoarantsoa / Sahambavy (9l/hab/j)).

Les valeurs élevées sont constatées sur Soanirina Ialanandinro (22l/hab/j), Nasandratrony (17l/hab/j). Sur ces deux communes, l'évolution est très nette par rapport à l'année dernière. Ces deux réseaux desservent un chef-lieu aux caractéristiques urbaines.

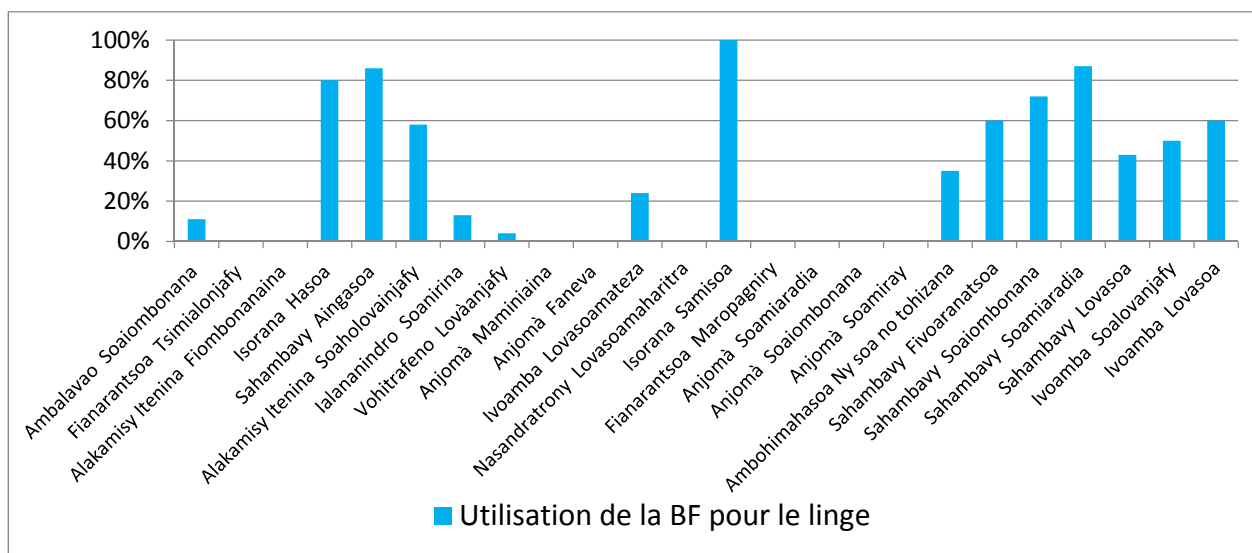
L'enseignement principal qui peut être tiré est que les ménages consomment peu d'eau au regard des normes proposées par l'OMS, le ministère de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène, retenues par les techniciens pour dimensionner les ouvrages.

Le temps d'attente pour puiser de l'eau au niveau des points d'eau publics a presque doublé par rapport à l'année dernière (6mn en 2015 à 11mn en 2016). L'augmentation du volume consommé par habitant et le faible débit constaté sur presque tous les réseaux à cause des conditions climatiques pourraient expliquer cette augmentation du temps d'attente moyen.

6.5.2. Usage des points d'eau publics pour la lessive

Sur beaucoup de réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles, compte tenu des débits limités des sources, les règlements intérieurs interdisent l'utilisation des bornes-fontaines pour le linge.

Figure 11 : Utilisation de la BF pour le linge



On constate sur ce graphique que les communes où les ressources sont limitées arrivent à faire respecter la non-utilisation de la borne-fontaine pour le linge.

6.6. Santé, hygiène et assainissement : les équipements et pratiques des ménages

Les communes ont mis dans le plan de travail annuel de leur STEAH, la mise en œuvre de campagnes de sensibilisation sur les trois messages Wash.

En dehors de la mise en place d'infrastructures, l'objectif est d'avoir un impact sur la santé des ménages. Les indicateurs choisis pour mesurer l'impact de la mise en place d'un réseau d'eau et de la réalisation des campagnes de sensibilisation sur les messages WASH sont l'utilisation de latrines, le lavage de main et le stockage et traitement de l'eau à domicile.

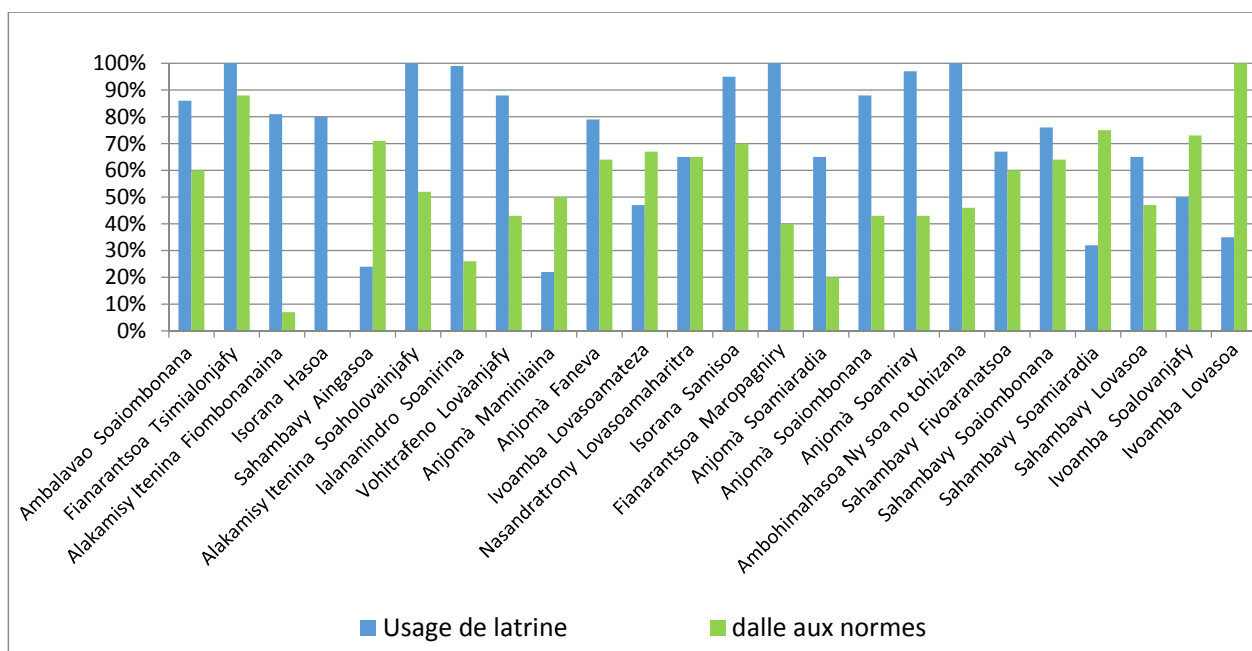
6.6.1. Usage de latrines

Une tendance à la hausse est constatée par rapport à l'année dernière, concernant l'utilisation des latrines et l'utilisation des dalles aux normes.

Les usagers sur les chefs-lieux de Sahambavy, Ialananindro et Ivoamba sont en avance sur l'accès à des latrines avec un taux correct de latrines aux normes.

Mais l'assainissement ne semble pas une priorité des ménages, sur certains réseaux de nombreux ménages connaissent l'existence des dalles San Plat (dalle hygiénique) sans pour autant investir dans cet équipement. Le travail de sensibilisation et d'accompagnement à réaliser pour encourager les ménages à s'équiper en latrines est important. Les communes ont donc encore un gros travail d'éducation à l'assainissement à fournir.

Figure 12 : Utilisation des latrines et qualité des dalles sur les réseaux sans branchements domiciliaires



Enfin, les enquêteurs (ACEAH donc) ont vérifié les dispositifs utilisés par les ménages pour stocker l'eau. Ils ont aussi demandé aux ménages quels traitements ils faisaient avant consommation.

Le stockage de l'eau à domicile est souvent source de pollution. L'eau potable disponible aux points d'eau publics est souvent polluée soit par le seau servant à son transport au domicile soit par le récipient dans lequel l'eau est stockée. Par exemple, un récipient de stockage non couvert ne garantit pas la potabilité de l'eau, des particules fines, des insectes et microbes peuvent aisément se mélanger à l'eau. Globalement, les ménages semblent avoir conscience de ces risques, car 89 % d'entre eux stockent l'eau de manière sûre à la maison.

6.7. Appréciation générale des usagers sur le service rendu

Pour mesurer l'appréciation des ménages vis-à-vis du service rendu, ils ont été interrogés sur leur satisfaction sur la quantité et la qualité de l'eau distribuée, sur leur confiance dans le gestionnaire, sur la satisfaction générale sur le service rendu et sur leur jugement du rapport qualité prix du service.

6.7.1. Satisfaction sur la quantité et la qualité

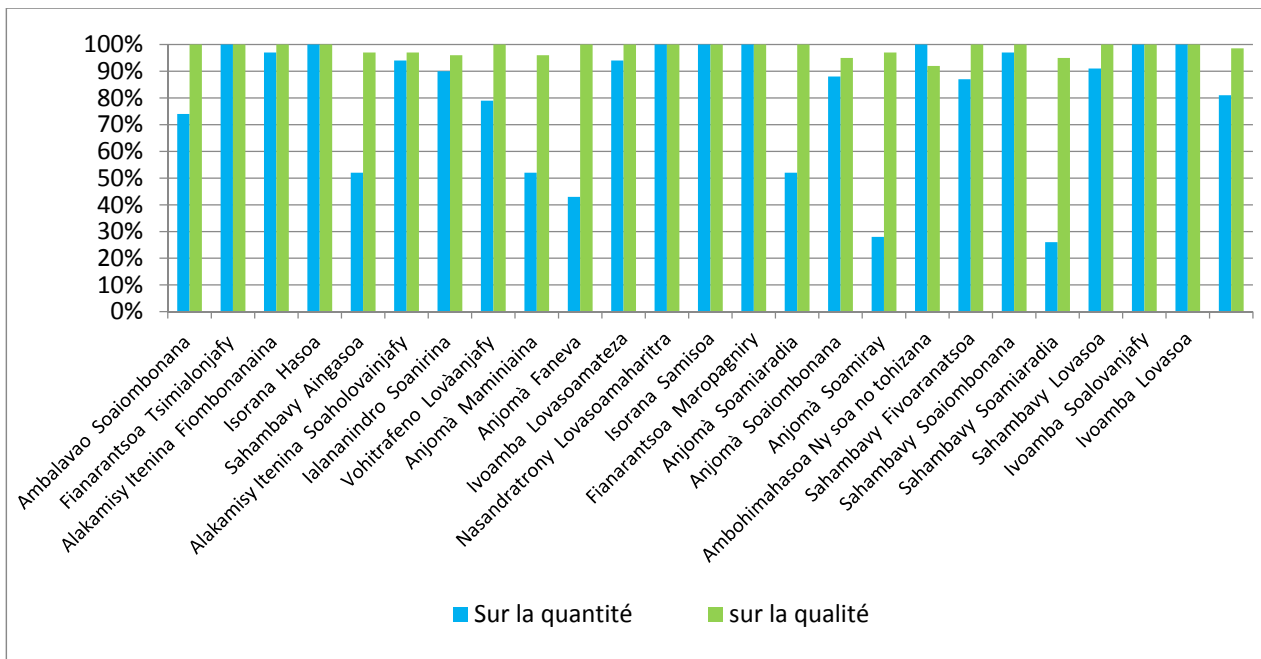
Cas des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Sur les quantités d'eau disponibles, les usagers sont généralement satisfaits sauf sur les réseaux de la commune rurale d'Anjomà et sur deux réseaux de Sahambavy (Aingasoa et Soamiaradia).

Pour les réseaux à Anjomà, la ressource en eau est précieuse sur cette commune et en étiage, il est possible que les débits disponibles aux points d'eau soient faibles. Il est donc important sur cette commune que le règlement soit respecté à la lettre et que l'eau potable des points d'eau ne soit pas utilisée pour la lessive. Sur ce type de réseau, il est également important que la gestion technique du réseau soit bonne notamment en ayant des temps d'intervention courts dès qu'une fuite est signalée sur le réseau.

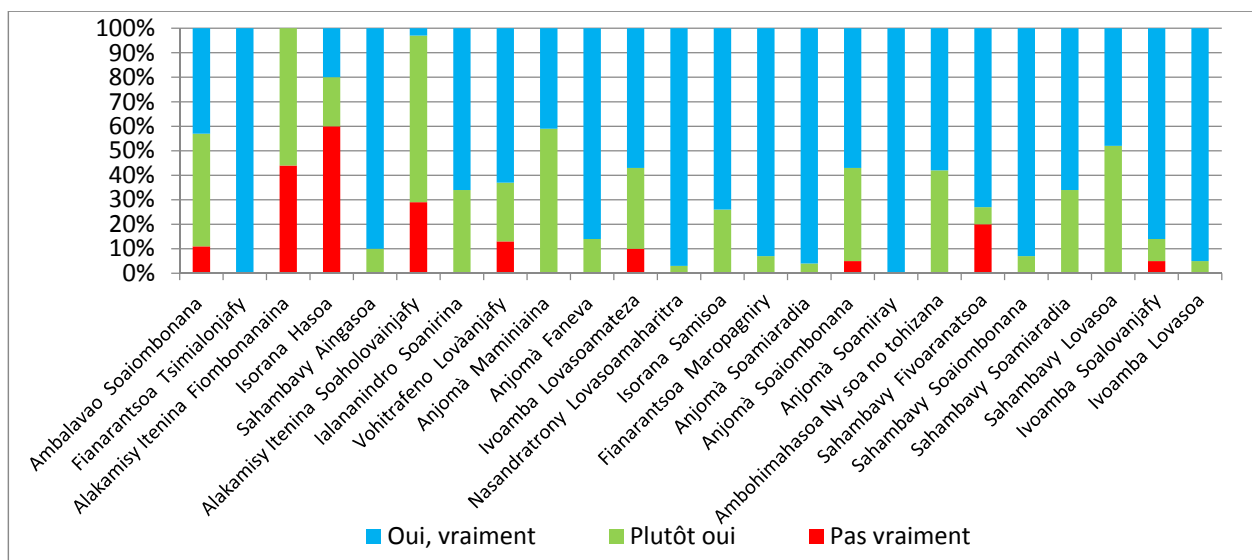
Les usagers sont tous satisfaits de la qualité de l'eau distribuée ;

Figure 13 : Satisfaction sur la quantité et la qualité sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs



La satisfaction générale des usagers sur le service rendu est un indicateur plus large que le précédent. Il reprend le précédent, mais intègre également la possibilité pour les ménages de juger le règlement intérieur, l'organisation du gestionnaire, la continuité du service, le respect des heures d'ouverture...

Figure 14 : Satisfaction sur le service sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs

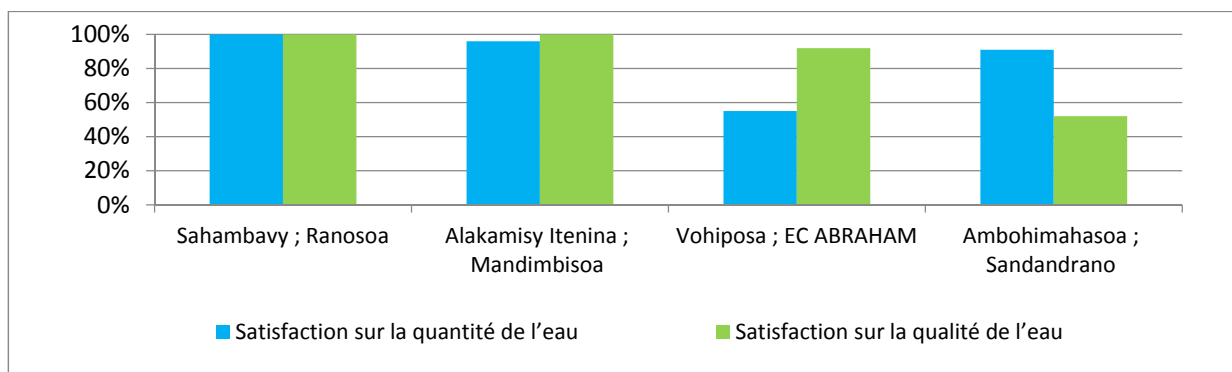


Cas des usagers des branchements particuliers

Les communes ont aussi mis en œuvre des enquêtes ménages pour évaluer la perception du service public fourni par les gestionnaires professionnels.

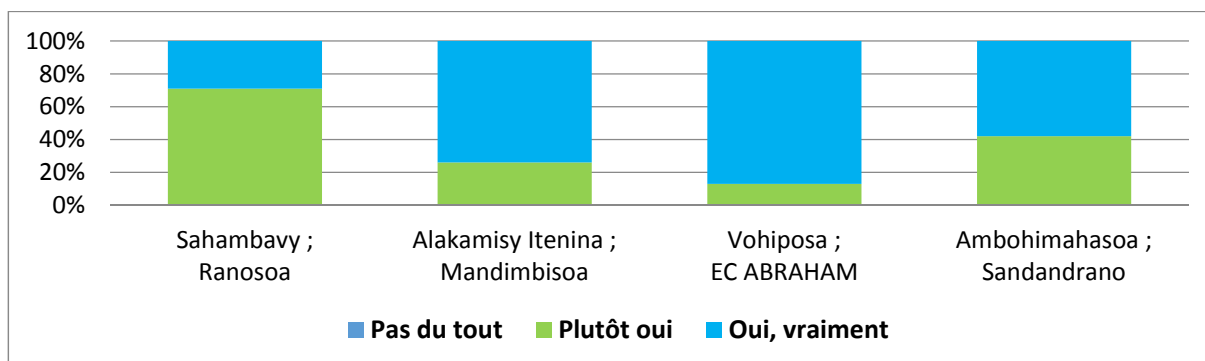
Nous reprenons ici les résultats des enquêtes auprès des usagers des branchements particuliers

Figure 15 : : Satisfaction sur la qualité et sur la quantité de l'eau sur les réseaux avec des branchements domiciliaire



Sur les deux gestionnaires associatifs avec des salariés, les usagers semblent satisfaits de la quantité et de la qualité d'eau fournies. Le taux élevé d'insatisfaction concernant la quantité sur le réseau géré par ECABRAHAM sur Vohiposa s'explique par le problème de débit mentionné précédemment. Sandandrano AIIR a obtenu le financement du projet CAP'Eau pour l'achat d'un électrochlorateur qui est fonctionnel depuis août 2016. L'enquête réalisée en décembre 2016 montre encore un taux élevé d'insatisfaits sur la qualité de l'eau à Ambohimahasoa.

Figure 16 : Satisfaction sur la qualité du service sur les réseaux avec des branchements domiciliaires



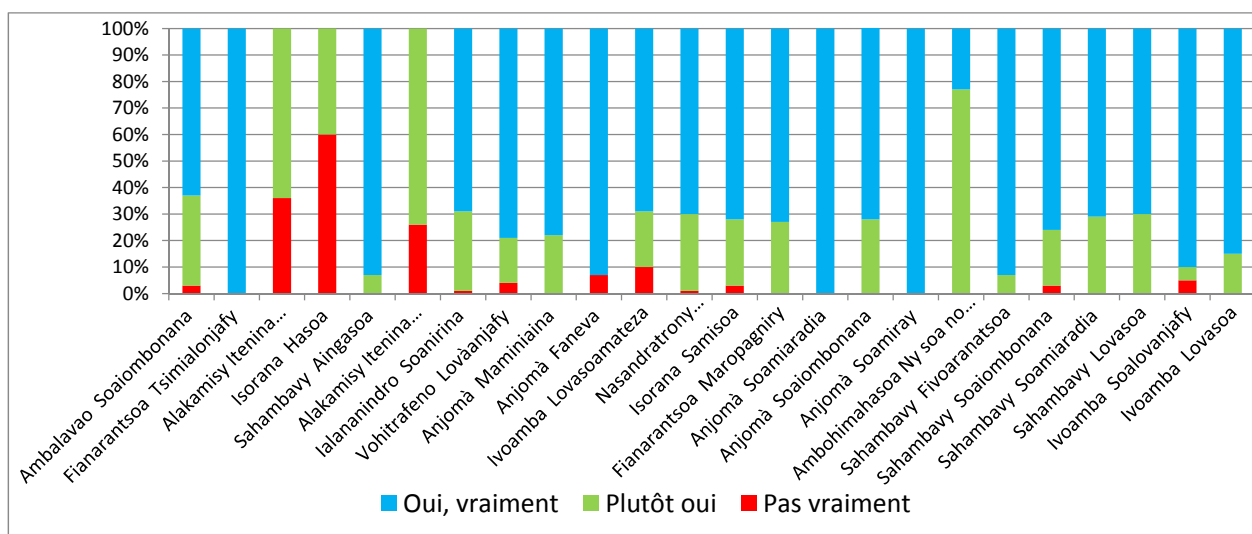
6.7.2. Confiance dans le gestionnaire

Pour ce type d'indicateur, les ménages évoquent à la fois le bureau de l'association, mais également les fontainiers et présidents de bornes qu'ils côtoient au quotidien.

Les usagers sont globalement confiants dans la capacité du gestionnaire à remplir sa mission de manière sérieuse.

Un taux élevé d'usagers qui n'ont pas confiance envers le gestionnaire est constaté sur Hasoa Isorana et sur Fiombonanaina Alakamisy Itenina. Sur le premier gestionnaire, les membres de bureau ont été renouvelés avec l'accompagnement de la commune et il n'aurait pas suffisamment de temps pour faire ses preuves. Pour le deuxième gestionnaire, il est constaté des bornes-fontaines non fonctionnelles impactant négativement la confiance des usagers vis-à-vis du gestionnaire.

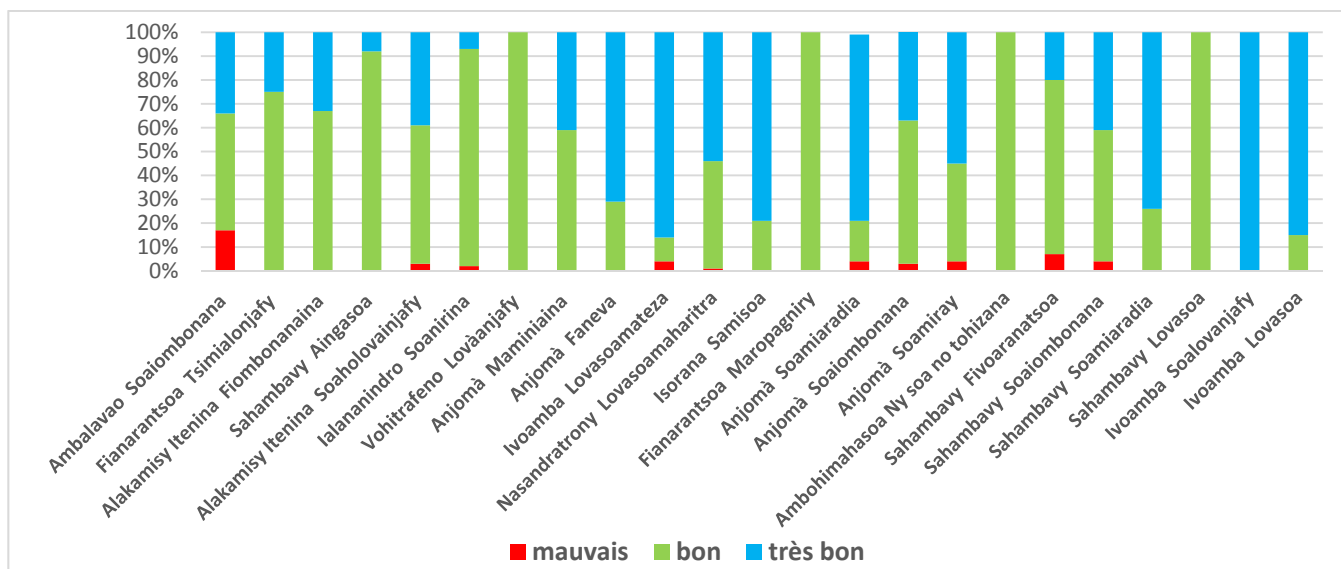
Figure 17 : Confiance des usagers vis-à-vis des gestionnaires associatifs



6.7.3. Perception de la qualité prix du service

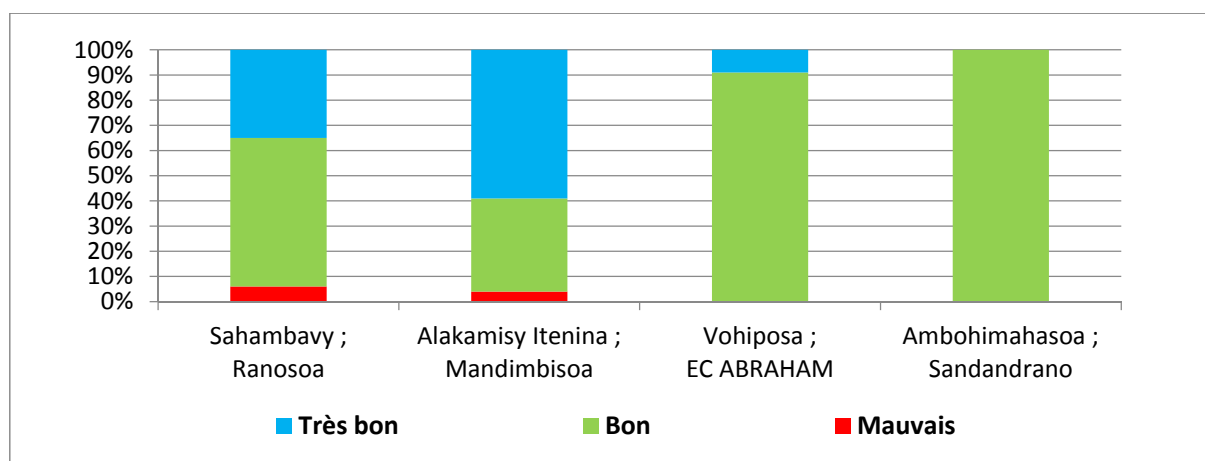
Globalement les usagers sont plutôt satisfaits du prix du service au regard de sa qualité. Une proportion non négligeable de mécontents est constatée sur le réseau géré par Soaiombonana – Ambalavao, qui pourrait s'expliquer par la difficulté du gestionnaire à s'organiser et le nombre de bornes-fontaines non fonctionnelles

Figure 18 : Perception du rapport qualité prix du service par les usagers des réseaux sans branchements domiciliaires



Cas des usagers des branchements particuliers

Figure 19 : Perception du rapport qualité prix du service par les usagers des réseaux avec des branchements domiciliaires



6.8. Le nombre de réclamations recueillies et résolues

Les rapports ne fournissent pas des informations quantitatives sur le nombre de réclamations recueillies et résolues par les gestionnaires. Ils fournissent toutefois des informations sur les réclamations :

Ranosoa a enregistré des plaintes suite à la coupure d'eau due au remplacement du tuyau endommagé par le feu de brousse. Le gestionnaire a aussi géré des plaintes relatives aux coupures pour non-paiement de facture. Les clients concernés considéraient que les consommations indiquées par leur compteur ne sont pas fiables.

ECABRAHAM parle aussi dans son rapport des plaintes relatives aux branchements non desservis à cause de débits insuffisants.

Aucune information quantitative non plus n'est exploitable dans le rapport de Sandandrano-AIIR. Le gestionnaire informe que des usagers se plaignent suite à des coupures d'eau conséquence du problème de disponibilité de ressources en période d'étiage très sévère cette année. Les plaintes concernent aussi les 2 jours de coupure suite au saccage d'un local au niveau du captage.

Sur cet indicateur, les rapports des gestionnaires professionnels ne fournissent pas pour le moment les informations quantitatives pertinentes et suffisantes pour permettre d'être objectif.

6.9. Évolution du nombre de branchements particuliers

Tableau n°4. Évolution du nombre de branchements particuliers en 2016

	Sahambavy, Ranosoa	Alakamisy Itenina, Mandimbisoa	Vohiposa, ECABRAHAM	Ambohimahasoa, Sandandrano
Nombre de nouveaux Branchements durant l'exercice 2016*	8	31	11	22
Nombre moyen de nouveaux branchements mensuels	0,7	5,2	1,6	1,8

* le point de repère est :

- le début de l'année pour les réseaux opérationnels avant janvier 2016 (Ranosoa Sahambavy et AIIR/Sandandrano – Ambohimahasoa)
- le mois de la réception provisoire marquant le début d'exploitation pour les réseaux inaugurés en 2016 (Alakamisy Itenina Mandimbisoa, Vohiposa ECABRAHAM).

Sur Vohiposa, le problème de débit des sources freine l'intérêt des ménages dans le raccordement aux branchements domiciliaires. Contrairement à ce qui se passe à Alakamisy Itenina où les ménages sont vraiment

intéressés aux branchements individuels, le prix de l'eau et les coûts du raccordement étant accessibles. Avec la configuration actuelle du réseau, le potentiel en branchements particuliers de Sahambavy semble atteindre sa limite. Sandandrano-AIRR a encore un potentiel important en branchement individuel.

6.10. Résumé Performance de la gouvernance sur la gestion et vision des usagers

En compilant les thématiques précédentes, les techniciens du projet Eaurizon proposent de donner une note permettant de situer la performance de chaque gestionnaire associatif avec des bénévoles sur cette thématique. À noter que cette note n'intègre pas les comportements des ménages en termes de santé, d'hygiène et d'assainissement.

Pour les quatre gestionnaires professionnels, les rapports ne sont pas suffisamment détaillés pour permettre une analyse objective et comparative de leur performance. Néanmoins, il faut mentionner les tendances qui se dégagent concernant l'interaction Commune/gestionnaires de plus en plus forte et le renforcement du positionnement de la commune en tant que Maître d'ouvrage (sauf pour le cas d'Ambohimahasoa).

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	2	Le gestionnaire a des difficultés pour s'organiser et prendre en main le réseau. Ainsi la gestion n'est pas encore transparente. Ce dysfonctionnement explique la confiance moyenne des usagers dans le gestionnaire comme c'était le cas l'année dernière. Compte tenu de cela et des situations techniques, la satisfaction sur le service n'est pas bonne malgré l'évolution de la satisfaction sur la qualité et la quantité par rapport à l'année dernière. Une réorganisation du gestionnaire est indispensable.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Malgré l'absence relative de la commune, le gestionnaire arrive à maintenir sa performance. L'association est dynamique si l'on tient compte du nombre de réunions organisées par le bureau et l'assemblée générale. La confiance des usagers dans le gestionnaire est maintenue à son niveau supérieur d'autant plus que les usagers sont totalement satisfaits de la qualité et de la quantité Le gestionnaire commence à accumuler une épargne importante.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	3	La commune a bien joué son rôle en accompagnant les usagers à se réorganiser. Toutefois, l'association manque encore de dynamisme. Des efforts pour se remobiliser sont constatés et commencent à porter leurs fruits. Mais il reste encore des efforts à fournir avec l'appui de la commune et des autres partenaires pour arriver à un bureau dynamique
Isorana ; Hasoa	3	Le gestionnaire s'est réorganisé après le décès de son président et suite à l'accompagnement de la commune. Malgré cet appui de la commune, le gestionnaire n'est pas encore assez dynamique au regard du nombre de réunions du bureau et de l'assemblée générale. Les résultats sur la satisfaction sur la qualité et la quantité combinées à la satisfaction du service confirment ce manque de dynamisme du gestionnaire. On constate sur Hasoa une population dynamique en attente du leadership du responsable du gestionnaire. L'appui-conseil de la commune pour mettre en confiance les gestionnaires est important.
Sahambavy ; Aingaso	3	Le dynamisme de l'association baisse un peu par rapport à l'année dernière malgré l'implication de l'ACEAH dans le suivi-appui conseil. Le gestionnaire arrive à maintenir un nombre suffisant de réunion de l'organe délibérant même si le nombre de réunions du bureau baisse un peu. La satisfaction sur la quantité est en baisse. Ce qui s'expliquerait par les conditions climatiques de l'année 2016. Toutefois, cela n'impacte pas négativement sur la confiance des usagers dans le gestionnaire.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	On constate une baisse du nombre d'usagers qui serait en lien avec le flottement dû à l'affectation des villages desservis par le réseau à une commune nouvellement créée. Il a fallu que la commune d'Alakamisy Itenina bataille fort pour que la plupart des villages desservis restent dans sa commune. Le gestionnaire est ainsi redynamisé et a réussi à organiser plus de réunions du bureau. Une borne-fontaine non fonctionnelle serait en lien avec ce flottement.
Ialananindro ; Soanirina	2	Le dysfonctionnement au sein de l'organisation communale a pour conséquence le manque de rigueur au sein de l'association et aussi le manque de transparence constatée lors des activités de suivi. L'association a changé de trésorier puis de président. La confiance dans le gestionnaire semble illogique. La fiabilité de l'enquête est en question, en lien avec le sérieux de l'organisation communale. Vu les enjeux sur ce réseau étendu, une organisation communale forte est nécessaire pour animer ce réseau.

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	3	Une évolution positive est constatée grâce à une prise de conscience et une réorganisation des responsables communaux, ainsi que la capacité de la commune à mobiliser des acteurs externes. Le dynamisme de l'association est en hausse, mais pas encore suffisant pour assurer une gestion pérenne. La satisfaction au service stagne par rapport à la situation de l'année dernière.
Anjomà ; Maminiaina	3	Une des caractéristiques de la commune d'Anjomà est la forte implication des responsables communaux dans le suivi-appui conseil des gestionnaires. Le bureau est toujours dynamique. La satisfaction sur la quantité et sur la qualité de service est en baisse par rapport à l'année dernière. Situation qui s'expliquerait par les problèmes climatiques de l'année 2016. La confiance dans le gestionnaire, toujours à un niveau assez élevé confirme cette situation.
Anjomà ; Faneva	3	Une association qui bénéficie toujours de la forte implication des responsables communaux. En 2016, la commune a dû exiger le changement des membres de bureau de l'association suite à des fautes graves des anciens responsables. Les enquêtes ménages montrent que les nouveaux responsables ont la confiance des usagers qui sont satisfaits du service. Comme dans les communes de Anjomà, où les ressources en eau sont faibles, il est prévisible que la satisfaction sur la quantité soit faible.
Ivoamba ; Lovasoamateza	4	Ivoamba a fait l'objet d'une restructuration au niveau de la commune. Le nouvel ACEAH est assez dynamique et arrive à impulser un nouveau souffle à l'association qui a elle aussi changé de trésorier. Plusieurs assemblées générales étaient nécessaires pour décider de cette réorganisation. Les résultats sur la satisfaction montrent que les usagers attendent des nouveaux responsables plus de rigueur dans la gestion.
Nasandratrony Lovasoamaritra	1	Attention – danger. C'est un réseau étendu avec plusieurs enjeux (environnement...). Le bureau de l'association ne fonctionne pas bien, impactant sur l'assemblée générale. En face, l'ACEAH est assez dynamique, mais le soutien des autres responsables communaux n'est pas effectif. La gestion n'est pas du tout transparente.
Isorana Samisoa	3	Le Maire et l'ACEAH sont dynamiques. Malgré cela, le dynamisme de l'association semble baisser. La confiance au gestionnaire et la satisfaction du service se situent dans un niveau moyen. Le nombre est en baisse par rapport à l'année 2015.
Fianarantsoa, Maompagniry	3	La commune n'a pas une présence constante. Malgré cela, le gestionnaire est assez dynamique et s'approprie le système. Les usagers sont satisfaits de la qualité, de la quantité et du service. La confiance dans le gestionnaire est en baisse, mais pas trop alarmante.
Anjomà Soamiaradia	4	Comme il est annoncé plus haut, nous sommes sur une commune où les responsables communaux sont très impliqués. Le gestionnaire est aussi assez dynamique. Comme sur les autres réseaux aussi, la satisfaction sur la quantité est en baisse. Toutefois, la confiance dans le gestionnaire est assez élevée. Il faut souligner que le nombre de ménages usagers baisse considérablement. Cette baisse est généralisée sur les réseaux d'Anjomà Ambalavao
Anjomà Soaiombonana	3	Responsables communaux et gestionnaires assez dynamiques. Il y donc une amélioration au niveau de l'association par rapport à l'année dernière. Le gestionnaire bénéficie de la confiance des usagers qui sont satisfaits. Il faut aussi mentionner que beaucoup d'usagers ont abandonné le réseau.
Anjomà Soamiray	3	Communes et gestionnaires dynamiques éprouvant des difficultés pour engager les usagers dans la mobilisation pour des activités communautaires (exemple entretien du bassin versant). Le gestionnaire bénéficie de la confiance des usagers malgré le fait que beaucoup d'entre eux ne sont pas satisfaits de la quantité d'eau disponible.
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	3	On constate une évolution positive par rapport à l'année dernière suite à l'implication des responsables communaux et d'acteurs externes (visite échange du réseau des Agents Communaux de l'E&A dans la Haute Matisatra). Toutefois, le dynamisme de l'association n'atteint pas un niveau suffisant permettant d'engager les usagers dans les activités communautaires.
Sahambavy, Fivoarantsoa	3	Le gestionnaire est tout nouveau. Les responsables communaux ont pris en charge une part importante de la phase de structuration et formation du gestionnaire. Malgré cette dynamique de la commune et des usagers satisfaits de la qualité, de la quantité et du service, le gestionnaire devrait fournir plus d'efforts pour se faire connaître et diffuser les documents-cadres de l'association. Le gestionnaire et la commune devraient se pencher sur la formalisation de l'association et clarifier la situation des écoles vis-à-vis du gestionnaire.
Sahambavy, Soaiombonana	3	La commune est assez dynamique, et autonome sur certaines activités d'accompagnement à la structuration du gestionnaire. Le bureau du gestionnaire est aussi dynamique. Les différents responsables ont besoin de se faire connaître auprès des usagers.

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Sahambavy, Soamiaradia	3	La commune est assez dynamique, car est autonome sur certaines activités d'accompagnement à la structuration du gestionnaire. Le bureau du gestionnaire est aussi dynamique. Les différents responsables ont besoin de se faire connaître auprès des usagers.
Sahambavy, Lovasoa	3	On est sur une commune dynamique. Le Maire et surtout l'ACEAH ont travaillé sur la mise en place et la formation du gestionnaire. Le bureau de l'association est aussi dynamique, mais a besoin de se faire connaître auprès des usagers et des responsables des écoles bénéficiaires pour encourager le paiement des cotisations par les parents d'élèves.
Ivoamba, Soalovanjafy	3	ACEAH dynamique, mais le gestionnaire a besoin de se faire connaître et de faire connaître les documents-cadres. Les responsables des écoles ne sont pas suffisamment impliqués
Ivoamba, Lovasoa	3	ACEAH dynamique. Le gestionnaire a besoin de temps pour asseoir son autorité. Les usagers sont toujours satisfaits à la première année.

7. PERFORMANCE FINANCIERE DES GESTIONNAIRES

Les thématiques choisies pour évaluer la performance financière des gestionnaires sont :

- Le taux de recouvrement des cotisations ou des factures sur l'exercice et comparaison avec les années passées
- Les dépenses réalisées
- Le taux d'épargne
- La trésorerie disponible (fonds de réserve)
- Le respect des taxes et redevances communales

7.1. Tarification, localisation du compte et signataires

Tableau n°5. Tarif et localisation de l'épargne des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Commune / gestionnaire	Tarif (en ariary/an/ménage)	Institution d'épargne en 2015	Institution d'épargne en 2016
Ambalavao ; Soaiombonana	7 500	Aucun	CEM
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	6 000	CEM	Tsinjolavitra
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	10 000	Tsinjolavitra	CECAM
Isorana ; Hasoa	7 000	TIAVO	Aucun
Sahambavy ; Aingaso	6 000	TIAVO	Tsinjolavitra
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	6 000	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ialananindro ; Soanirina	6 000	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	6 500	TIAVO	Tsinjolavitra
Anjomà ; Maminiaina	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Faneva	7 200	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ivoamba ; Lovasoamateza	8 500	TIAVO	Tsinjolavitra
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	7 200	Tsinjolavitra	CECAM
Isorana ; Samisoa	6 000	CECAM	CECAM
Fianarantsoa ; Maropagniry	6 500	Aucun	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soamiaradia	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soaiombonana	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soamiray	6000	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	7 000	Aucun	En cours
Sahambavy ; Fivoaranatsoa	7 000		En cours
Sahambavy ; Soaiombonana	7 000		En cours
Sahambavy ; Soamiaradia	7 000		En cours
Ivoamba ; Lovaso	7.200		En cours
Ivoamba ; Soalovanjafy	7.200		En cours

La valeur moyenne des cotisations est estimée à 6646ar/ménage/an pour une consommation d'environ 70l/jour/ménage d'eau potable. Le prix moyen de l'eau auprès des bornes-fontaines est donc estimé à 0,26 Ar/l.

La tarification de 10.000 Ar/ménage en vigueur sur Hasoa Isorana est relativement élevée par rapport aux tarifs des autres gestionnaires. Ce tarif nettement supérieur à la moyenne résulte de l'architecture du réseau et de l'effectif assez bas des ménages bénéficiaires. (8 ménages par borne-fontaine). Soulignons toutefois que les usagers ne posent pas de problème sur ce tarif qu'ils ont eux-mêmes calculé puis proposé à la commune en vue de la délibération, lors du processus d'accompagnement.

Sept gestionnaires n'ont pas encore de compte épargne. Ce sont les dernières associations mises en place. L'ouverture du compte épargne est en cours, car en lien avec la formalisation de l'association.

Cas des gestionnaires professionnels

Tableau n°6. La tarification appliquée par les gestionnaires professionnels

Type de points d'eau	Ranososa,Sahambavy	Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	EC ABRAHAM, Vohiposa	Sandandrano/AIIR, Ambohimahaso
Point d'eau public (PEC)	8000ar/ménage/an	1000 Ar /m3 part du fontainier incluse	1250ar /m3 part du fontainier incluse	1000 Ar /m3 part du fontainier incluse
Branchement privé (BP)	500 ar/m3 pour une consommation <=10m3 1000 ar/m3 pour la consommation supplémentaire (>10m3)	1000 Ar /m3	1500 Ar /m3	1000 Ar /m3
Branchement partagé (Bpart)	Pas de Bpart	500 ar/m3	1250 ar/m3	700 ar/m3
Branchements institutionnels (BI)	100 Ar/écolier/an	1000 ar/m3	1250 ar/m3	1000 ar/m3
Gros Consommateurs (GC)	500 ar/m3 pour une consommation <=10m3 1000 ar/m3 pour la consommation supplémentaire (>10m3)	1000 ar/m3	Pas de G.C	1000 ar/m3

Le tarif sur les réseaux appliquant la tarification au volume résulte des études socio-économique et financière réalisées par la commune et les techniciens du projet Eaurizon et négocié ensuite entre la commune et l'attributaire provisoire de la délégation de service. Ainsi le tarif plus élevé sur le réseau du chef-lieu de Vohiposa géré par l'entreprise EC ABRAHAM est adapté au contexte socio-économique du chef-lieu de cette commune et permettrait au gestionnaire d'assurer un équilibre financier.

7.2. Taux de recouvrement des cotisations ou des factures sur 2016 et comparaison avec les exercices précédents

7.2.1. Recouvrement des cotisations

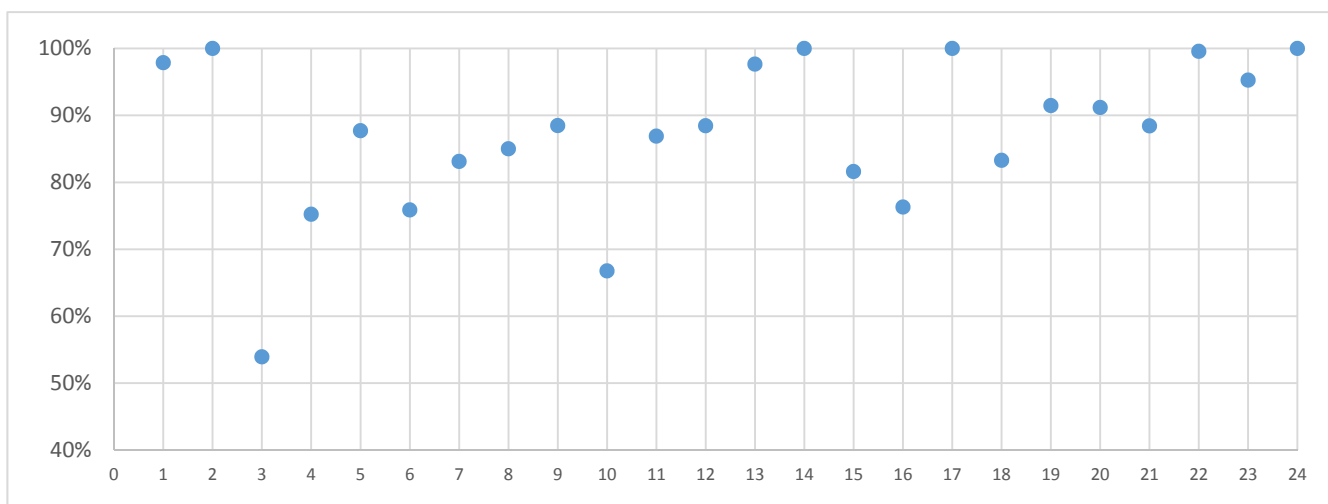
Le taux de recouvrement est un des meilleurs indicateurs de la performance d'un gestionnaire.

En 2016, la valeur moyenne du taux de recouvrement des cotisations est de 87%. Une légère hausse par rapport à l'année dernière qui était de 81% est constatée. Cinq gestionnaires ont un taux inférieur à 80% dont le plus bas est celui de Fiombonanaina / Alakamisy Itenina (54%). Rappelons que c'est sur ce réseau que le nombre de bornes-fontaines non fonctionnelles est le plus élevé.

Il est important de comprendre que les résultats financiers des gestionnaires associatifs appliquant la tarification au forfait sont réalisés principalement sur le deuxième trimestre dans la mesure où cela correspond à la période des récoltes de riz. Soulignons aussi que les gestionnaires et les communes se sont beaucoup plus mobilisées

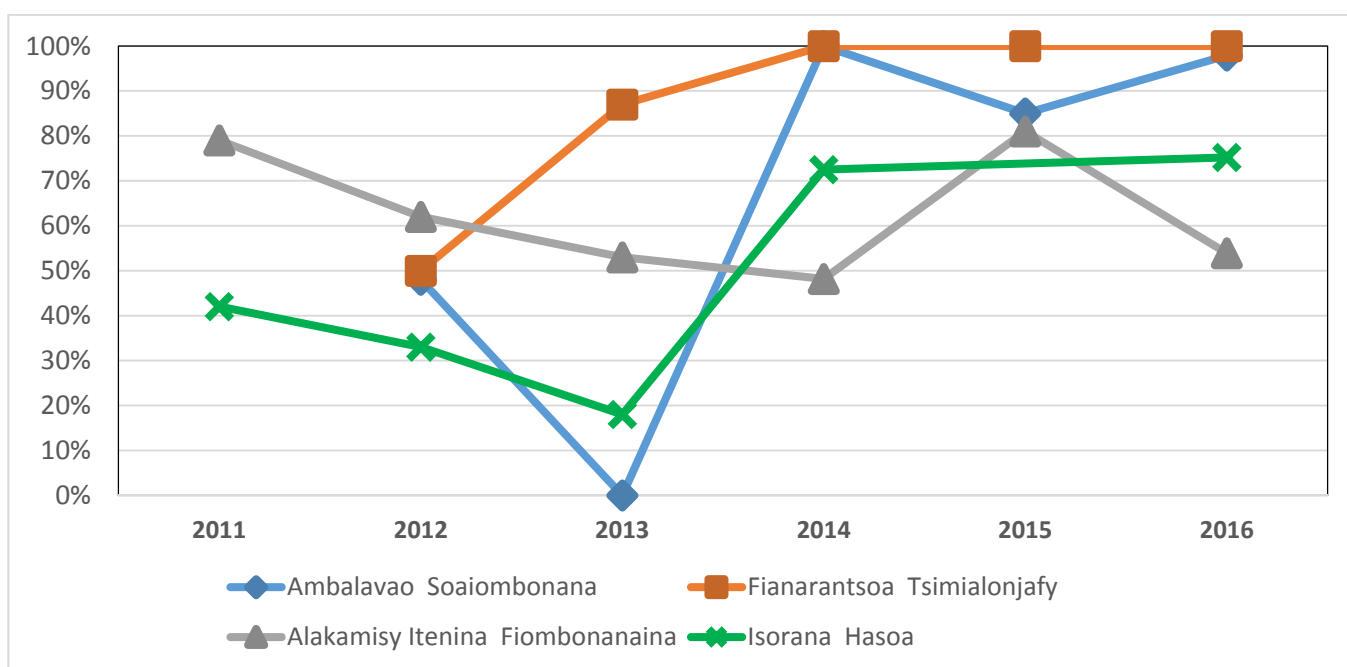
après des résultats mitigés lors du STEFI semestriel de 2016. Il n’y a donc plus de gestionnaire très en difficulté par rapport à cette thématique.

Figure 20 : Taux de recouvrement des cotisations en 2016



GAs1	Ambalavao Soaiombonana	GAs9	Anjomà Maminiaina	GAs17	Anjomà Soamiray
GAs2	Fianarantsoa Tsimialonjafy	GAs10	Anjomà Faneva	GAs18	Ambohimahasoa Ny soa no tohizana
GAs3	Alakamisy Itenina Fiombonanaina	GAs11	Ivoamba Lovasoamateza	GAs19	Sahambavy Fivoaranatsoa
GAs4	Isorana Hasoa	GAs12	Nasandratrony Lovasoamaritra	GAs20	Sahambavy Soaiombonana
GAs5	Sahambavy Aingaso	GAs13	Isorana Samisoa	GAs21	Sahambavy Soamiaradia
GAs6	Alakamisy Itenina Soaholovainjafy	GAs14	Fianarantsoa Maropagniry	GAs22	Sahambavy Lovaso
GAs7	Ialanandro Soanirina	GAs15	Anjomà Soamiaradia	GAs23	Ivoamba Soalovanjafy
GAs8	Vohitrafeno Lovàanjafy	GAs16	Anjomà Soaiombonana	GAs24	Ivoamba Lovaso

Figure 21 : Évolution du taux de recouvrement des réseaux construits dans le cadre du projet AGIRE



Ce graphique montre que les gestionnaires associatifs commencent à stabiliser leur performance sur la collecte des cotisations. Cela confirme ce que nous avons annoncé plus haut : que le paiement des cotisations est une

question de volonté plutôt que de capacité, et à partir du moment où le gestionnaire et la commune assument bien ses rôles, un taux de recouvrement satisfaisant est assuré

7.2.2. Recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels

Tableau n°7. Volumes consommés, payés et facturés selon les types de branchements

	RANOSOA ¹	MANDIMBISOA ²	EC ABRAHAM ³	SANDANDRANO
Volume consommé (m3)				
BP	7657	4171	1006	21559
Bpart	0	4353	2609	6767
PEC	ND	496	955	3179
BI	ND	154	0	0
GC	3213	0	0	0
Volume payé (m3)				
BP	6631	4171	1004	15736
Bpart	0	4353	2582	3071
PEC	ND	496	955	3179
BI	ND	154	0	0
GC	3213	0	0	0
Impayé (m3)				
BP	1026	0	1	5823
Bpart	0	0	26	3696
PEC	ND	0	0	0
BI	0	0	0	0
GC	0	0	0	0
Total				
Volume consommé	10870	9176	4570	31505
Volume payé	9844	9176	4542	21986
Volume impayé	1026	0	28	9519
	9,4%	0,0%	0,6%	30,2%

Les impayés anormalement élevés (30,2 %) constatés sur Sandandrano-AIIR/ Ambohimahasoa concernent les branchements particuliers et partagés. A noter que c'est également le seul gestionnaire dont l'exercice est sur 12 mois. Le rapport ne fournit pas d'explications sur ce phénomène. Il est possible que le gestionnaire ne présente pas la réalité de sa comptabilité. Il est quand même peu probable que les impayés soient à cette hauteur et qu'il continue de fournir le service aux mauvais payeurs. Si ces données sont justes cela pose question sur la compétence du gestionnaire. Dans tous les cas, la commune et la Direction Régionale du Ministère de l'Eau, de l'Energie et des Hydrocarbures devraient sérieusement se pencher sur les données financières du gestionnaire. Les niveaux de consommation sont également très bas pour un réseau en milieu urbain (autour de 10 litres pas jours par habitant). Là aussi, il serait intéressant de bien valider ces données.

Il y a aussi des impayés sur Ranosoa. Ils concernent les branchements particuliers et seraient en lien avec la fin d'exercice. Notons que sur ce réseau, les bornes-fontaines et les branchements institutionnels ne sont pas

1 Attention sur Ranosoa, les volumes des bornes fontaines ne sont pas décomptés car payés au forfait. La consommation annuelle sur le réseau est donc en réalité supérieur aux chiffres annoncés

2 Le gestionnaire d'Alakamisy Itenina a démarré la gestion en juillet 2016, les données sur la consommation n'intègrent donc que 6 mois d'exercice.

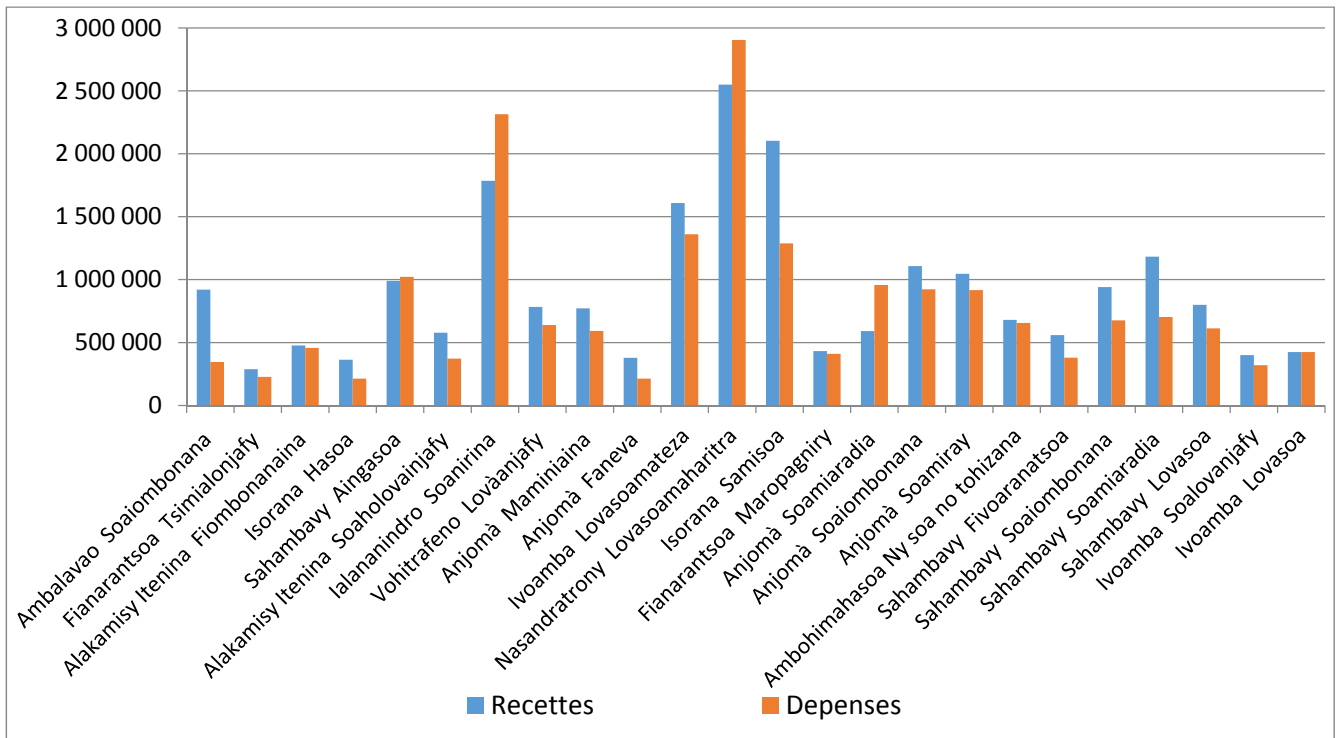
3 Le gestionnaire de Vohiposa a démarré la gestion en juin 2016, les données sur la consommation n'intègre donc que 7 mois d'exercice.

pourvus de compteurs et la tarification appliquée est au forfait. Ceci ne permet pas de mesurer les volumes impayés.

7.3. Affectation des recettes durant l'exercice 2016

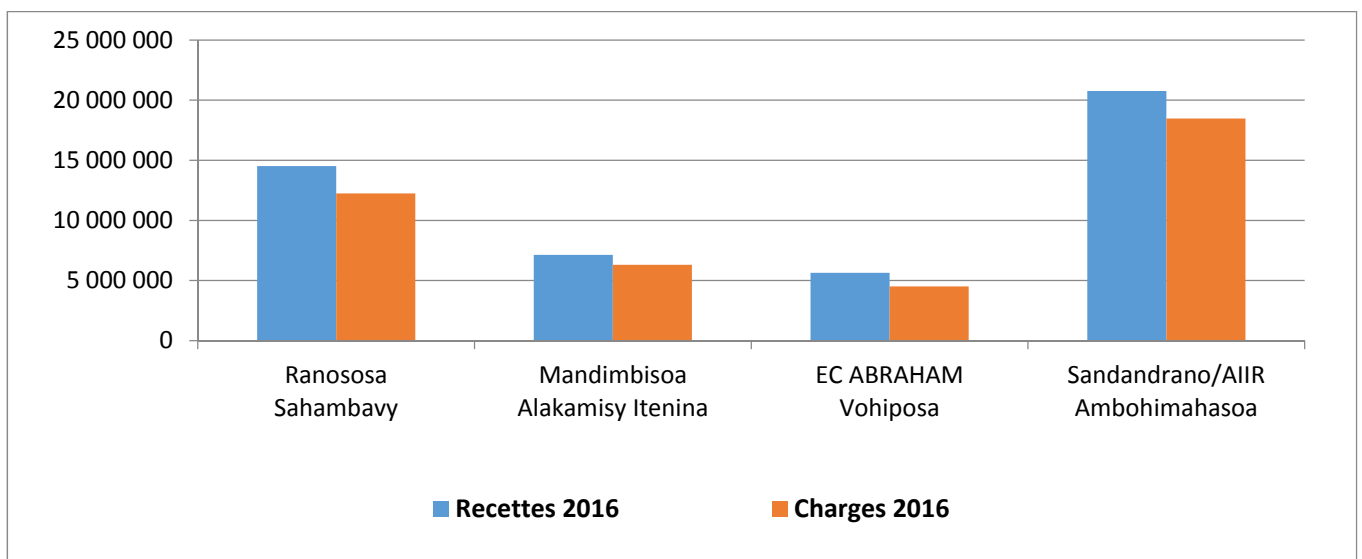
La plupart des gestionnaires associatifs ont encore des difficultés pour élaborer leur budget prévisionnel. Il existe de grandes disparités dans les volumes financiers consacrés par les gestionnaires sur les différents postes budgétaires. Cela peut s'expliquer par les différences existantes dans les caractéristiques des réseaux et par leurs niveaux de vétusté, mais cela peut aussi témoigner de certains dysfonctionnements chez le gestionnaire.

Figure 22 : Recettes et dépenses des gestionnaires associatifs avec des bénévoles durant l'exercice 2016



7.3.1. Les recettes et dépenses des gestionnaires professionnels

Figure 23 : Recettes et dépenses des gestionnaires professionnels

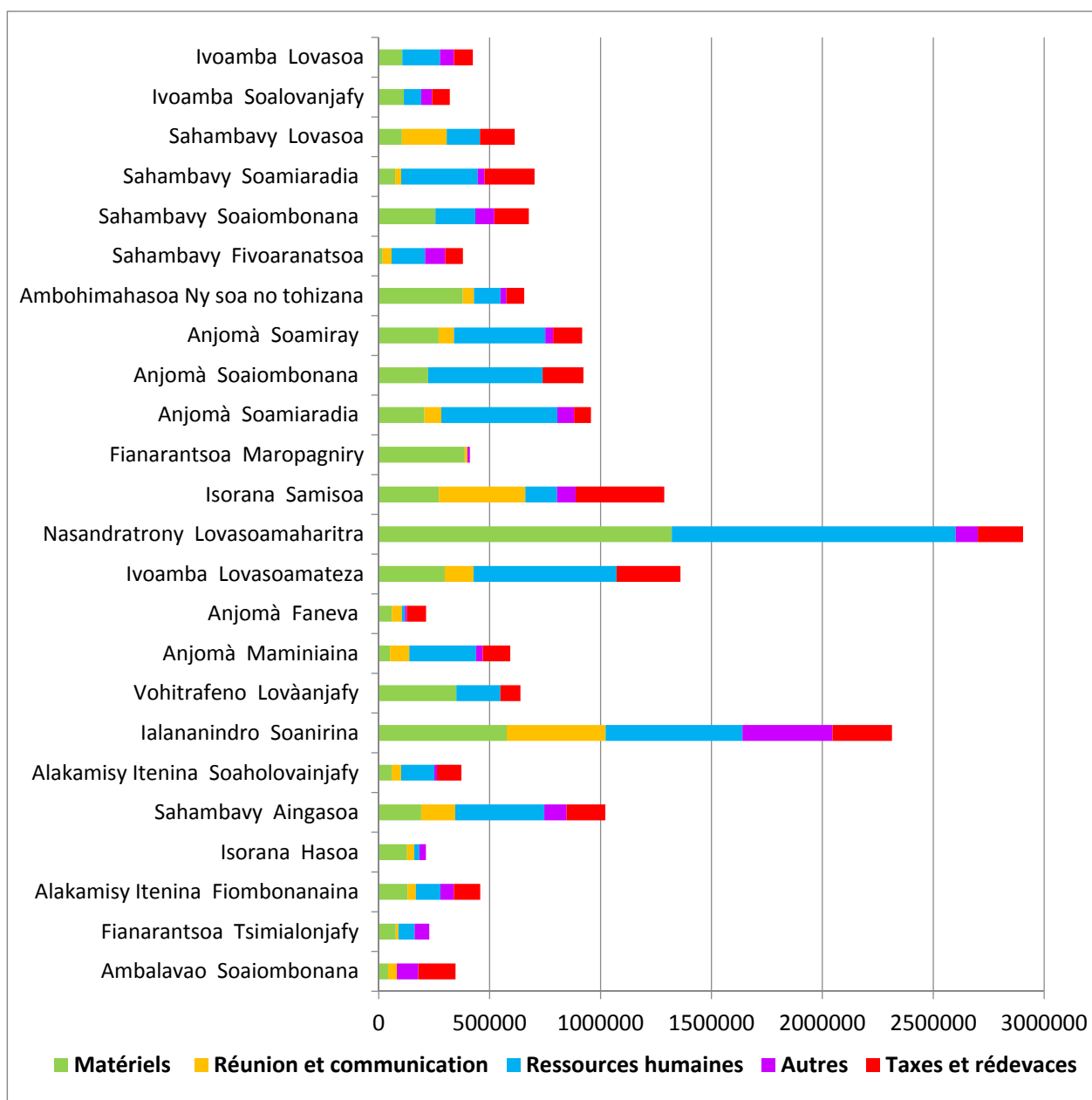


Ce graphique montre les difficultés du gestionnaire privé à Vohiposa. Dans son rapport, ce gestionnaire qui est opérationnel depuis 7 mois interpelle la commune sur la révision du tarif et sur la nécessité d'augmenter l'offre en eau en faisant fonctionner le forage.

7.3.2. Structure des dépenses des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

L'analyse de la répartition des dépenses d'un gestionnaire permettrait d'identifier ces problèmes. Le graphique suivant montre que les problèmes techniques sur Nasandratrony constituent une urgence.

Figure 24 : Structure des dépenses des gestionnaires associatifs

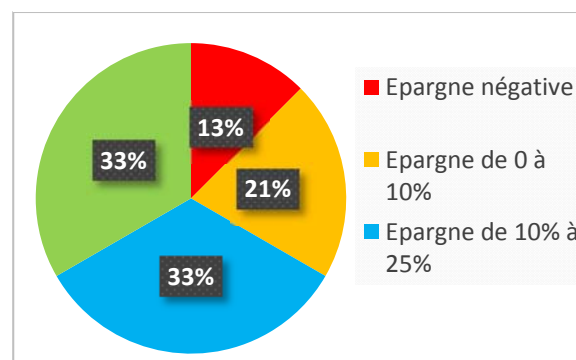


7.4. Épargne de l'exercice 2016

Les budgets des gestionnaires associatifs appliquant la tarification au forfait sont structurés autour des proportions empiriques suivantes :

- 65% pour les charges de maintenance et de réparation ;
- 10% pour les taxes ;
- 10% comme redevance de participation au STEAH ;
- 15% d'épargne.

Figure 25 : Taux d'épargne en 2016



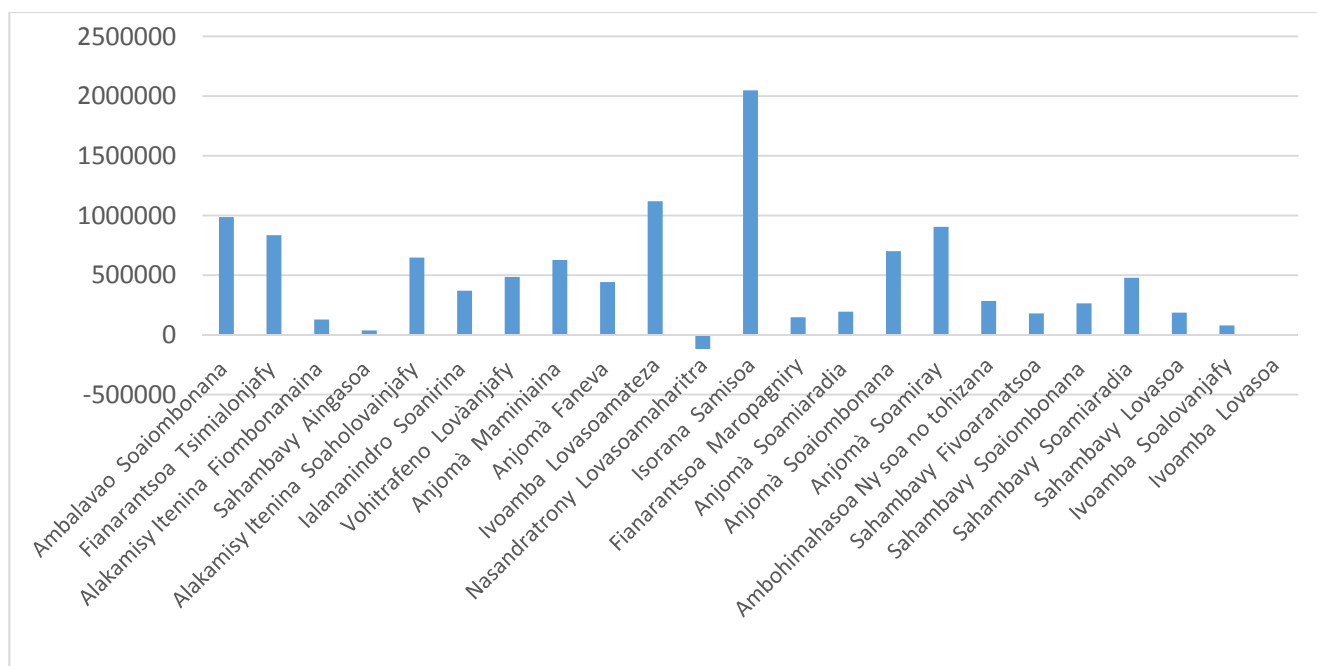
Un taux d'épargne trop important signifie donc que soit le gestionnaire a eu moins de dépenses que prévu sur les aspects techniques du réseau (entretien préventif, renouvellement matériel) soit qu'il n'a pas respecté tous ses engagements (indemnisation des bénévoles et paiement de ses taxes et redevances). Dans les deux cas, cela peut poser problème et n'est donc pas forcément signe d'une bonne santé du gestionnaire.

Des épargnes négatives posent également problème si elles sont structurelles c'est-à-dire qu'elles se répètent d'un exercice sur l'autre.

Les réseaux étant encore globalement récents, les gestionnaires n'ont pas eu beaucoup d'exercices pour accumuler de l'épargne.

Dans certains cas, les gestionnaires ont également des retards dans leurs décaissements et leur épargne est en réalité inférieure à ce qui est présenté ci-dessous.

Figure 26 : Epargnes cumulées des gestionnaires associatifs



Les gestionnaires associatifs peuvent cumuler des épargnes pouvant atteindre des sommes importantes. Ces sommes constituent le fonds de réserve nécessaire aux éventuelles grosses réparations, aux renouvellement et extension du réseau concerné. Son affectation est décidée d'un commun accord entre le gestionnaire et la commune.

7.5. Respects des taxes et redevances communales

Les communes, sauf la commune urbaine de Fianarantsoa, imposent aux gestionnaires associatifs le paiement de taxe (entre 5 et 10 % des recettes) et une redevance pour participation au service technique communal de l'eau et de l'assainissement (montant fixe par usager).

Les 22 gestionnaires associatifs avec des bénévoles ont versé des taxes et redevances aux communes selon les délibérations du conseil et pour 17 d'entre eux, le taux d'exécution a atteint 75% et plus.

À noter que les communes urbaines sont peu disposées à voter des taxes sur les petits réseaux présents dans leur périphérie. Il semblerait que les procédures du trésor public dont seules les communes urbaines sont affiliées n'encouragent pas ces communes à cette démarche d'autant plus que les recettes potentielles sont faibles.

Avec une gestion saine, les taxes et redevances permettraient de renforcer l'autonomie des communes rurales dans la promotion du secteur EAH. Les communes ont tout intérêt à ce que les gestionnaires recourent correctement leurs cotisations, car l'inverse induit un manque à gagner conséquent.

Tableau n°8. Taxes et redevances versées par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Commune	Gestionnaire	Taxes et redevances		
	Nom	Totale taxe et redevance - théorique	Totale taxe et redevance réalisée	taxes et redevances versées par rapport aux valeurs théoriques
Ambalavao	Soaiombonana	148 000	168 000	114%
Fianarantsoa	Tsimialonjafy			
Alakamisy Itenina	Fiombonanaina	119 010	119 010	100%
Isorana	Hasoa	58 000	0	0%
Sahambavy	Aingasoa	169 700	175 000	103%
Alakamisy Itenina	Soaholovainjafy	118 800	110 000	93%
Ialananindro	Soanirina	178 700	268 600	150%
Vohitrafeno	Lovàanjafy	86 980	90 868	104%
Anjomà	Maminiaina	131 970	124 100	94%
Anjomà	Faneva	68 700	87 110	127%
Ivoamba	Lovasoamateza	270 336	288 672	107%
Nasandratrony	Lovasoamaharitra	449 000	374 000	83%
Isorana	Samisoa	394 660	400 000	101%
Fianarantsoa	Maropagniry			
Anjomà	Soamiaradia	110 750	75 900	69%
Anjomà	Soaiombonana	212 600	184 200	87%
Anjomà	Soamiray	169 050	130 900	77%
Ambohimahasoa	Ny soa no tohizana	78 270	80 117	102%
Sahambavy	Fivoaranatsoa	111 600	79 540	71%
Sahambavy	Soaiombonana	194 180	155 300	80%
Sahambavy	Soamiaradia	251 910	225 000	89%
Sahambavy	Lovaso	158 200	156 620	99%
Ivoamba	Soalovanjafy	84 240	79 800	95%
Ivoamba	Lovaso	92 920	84 840	91%
Total		3 657 576	3 457 577	95%

Tableau n°9. Versement des taxes et redevances par les gestionnaires professionnels

	Ranosa	Mandimbo	EC Abraham	Sandandrano
Produits annuels	14 519 012	7 137 650	5 648 371	2 075 600
Taxe et redevance communales	1 196 432	418 442	282 419	1 134 720
Taux de la taxe et redevance payées	8%	6%	5%	5%
Taux stipulé dans les contrats de délégation	10%	10%	5%	6%

Les taxes et redevances sont un pourcentage des recettes du gestionnaire, selon les termes du contrat de délégation. Elles sont collectées par les gestionnaires et versées à la commune selon une fréquence fixée également dans le contrat de délégation. Les taxes et redevances peuvent constituer un fonds important pour dynamiser le secteur EAH au niveau d'une commune.

Ainsi, les recettes anormalement basses sur le réseau géré par l'entreprise AIIR/Sandandrano devraient alerter la commune. Une réunion entre la commune et le gestionnaire devrait clarifier cette situation et la corriger.

7.6. Synthèse de la performance financière des gestionnaires associatifs

En compilant les indicateurs précédents, les techniciens du projet Eaurizon proposent de donner une note permettant de situer la performance financière de chaque gestionnaire associatif avec uniquement des bénévoles.

Comme il est avancé plus haut, il est encore inopportun de noter les gestionnaires professionnels. Le processus STEFI 2016 ne permet pas encore de recueillir des informations quantitatives suffisantes pour les évaluer objectivement. Toutefois, les informations qualitatives obtenues permettent de dégager des tendances sur les difficultés des gestionnaires professionnels.

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	3	Un taux de recouvrement correct et un niveau d'épargne élevé dans la mesure où le gestionnaire n'a pas indemnisé ses ressources humaines. Toutefois les responsables de l'association ont besoin de formation, car les résultats résultent plutôt de l'implication des responsables communaux. Le gestionnaire a un compte épargne après la recommandation de l'année dernière.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Comme les exercices précédents, le gestionnaire est crédité d'un très bon taux de recouvrement. Le gestionnaire commence à accumuler beaucoup d'argent, tout en assurant les activités sur le réseau.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	2	Les différents indicateurs montrent que les choses bougent. Le bon montant de la cotisation est appliqué ; le taux de recouvrement est encore faible (53%). Le gestionnaire commence à payer les taxes et redevances.
Isorana ; Hasoa	3	Le taux de recouvrement est faible surtout pour un petit réseau. Le taux d'épargne est relativement élevé alors que le gestionnaire a beaucoup dépensé sur les activités techniques. Cela s'explique par le non-paiement des taxes et redevances.
Sahambavy ; Aingaso	3	Une légère hausse du taux de recouvrement par rapport à l'année dernière. Le gestionnaire a beaucoup dépensé sur les ressources humaines et la prise en charge des visiteurs tel que l'ACEAH, ce qui fait que le résultat de l'exercice est négatif. Le gestionnaire et la commune doivent être attentifs à cette situation et prendre des mesures pour la corriger l'année prochaine.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	Le taux de recouvrement des cotisations est faible et en baisse par rapport à l'année dernière. Le gestionnaire n'a pu s'acquitter des taxes et redevances communales
Ialananindro ; Soanirina	2	Le nombre d'utilisateurs a un peu augmenté par rapport à l'année dernière. Le taux de recouvrement des cotisations baisse. Le gestionnaire est en mesure de s'acquitter de ses engagements vis-à-vis de la commune. Les changements fréquents au niveau du bureau du gestionnaire impactent sur sa performance.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	4	Le taux de recouvrement de 82% est déjà bon et encore améliorable, et cela montre l'effort mis en œuvre par la commune et le gestionnaire pour établir la situation catastrophique de l'année dernière. Le gestionnaire assume correctement ses engagements vis-à-vis de la commune et est crédité d'un taux d'épargne correct. Toutefois, le gestionnaire doit s'améliorer sur l'utilisation des différents outils de gestion administrative et financière.
Anjomà ; Maminiaina	4	Globalement, une nette amélioration par rapport à l'année dernière : le taux de recouvrement est en hausse alors que le nombre d'utilisateurs stagne. Le gestionnaire s'acquitter des taxes et redevances, le taux d'épargne est raisonnable. Toutefois, le gestionnaire doit s'améliorer sur l'utilisation des différents outils de gestion administrative et financière.
Anjomà ; Faneva	3	Attention, le taux de recouvrement des cotisations auprès des ménages et des écoles n'est pas satisfaisant. Le taux d'épargne élevé s'explique par le fait que le gestionnaire ne paye qu'une partie des indemnités des bénévoles. Le gestionnaire assure bien les taxes et redevances de la commune. Le problème de gestion a impacté sur la performance du gestionnaire, car la commune était obligée de demander la réorganisation du bureau de l'association.

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
		Une formation des responsables du gestionnaire sur l'utilisation des différents outils administratifs et financiers est à prévoir.
Ivoamba ; Lovasoamateza	4	Gestionnaire réactif dans la mesure où le nombre d'utilisateurs qui ont réintégré le dispositif a augmenté (216 en 2015 à 240 en 2016) et en même temps le taux de recouvrement des cotisations est en hausse et se situe à un niveau confortable. Le taux d'épargne est correcte. Le gestionnaire s'est aussi acquitté des taxes et redevances communales. Les dépenses affectées aux ressources humaines sont assez importantes, car le gestionnaire a dû payer les arriérés de l'année dernière. Après les difficultés avec TIAVO et la réorganisation du bureau de l'association, le gestionnaire est en cours de créer son compte épargne.
Nasandratory ; Lovasoamaritra	2	La situation est très alarmante sur ce réseau. Malgré le fait qu'il s'acquitte bien des taxes et redevances communales, ses charges sur l'achat de matériels sont assez élevées et dépassent largement la capacité du réseau. Sa charge sur les ressources humaines est très élevée aussi, mais c'est en lien avec le recrutement du gardien du bassin versant, exigé par le contexte d'insécurité au début du projet. Maintenant que des paysans opérateurs exploitent le bassin dans le cadre de l'appui du projet Zambazama, le gestionnaire pourrait maintenant baisser cette charge. Le bureau de l'association a besoin de restructuration et d'outils sur la gestion administrative et financière.
Isorana ; Samisoa	4	Le taux de recouvrement de 98% est correcte, mais ne tient pas compte des 50 usagers qui ont abandonné le dispositif en l'espace d'une année. Le gestionnaire s'acquitte bien des taxes et redevances et les autres charges sont dans des proportions correctes. Le taux d'épargne est correcte. Avec l'épargne de l'année dernière, le gestionnaire a actuellement une somme importante en réserve.
Fianarantsoa ; Maropagniry	3	Un bon taux de recouvrement des cotisations. Les recettes du réseau sont presque consacrées à la réparation et maintenance du réseau et le gestionnaire a choisi de ne pas motiver les bénévoles. Le taux d'épargne reste à un niveau très faible. Le gestionnaire n'a toujours pas de compte épargne alors qu'il est situé en périphérie de la ville de Fianarantsoa
Anjomà ; Soamiaradia	3	Le taux de recouvrement se situe à 81%, mais cela ne tient pas compte de la baisse importante du nombre d'utilisateurs (171 en 2015 à 108 en 2016 soit une baisse de 37%). Le résultat annuel négatif est compensé par l'épargne de l'exercice précédent. Le gestionnaire assume bien ses engagements vis-à-vis de la commune.
Anjomà ; Soaiombonana	3	Taux de recouvrement des cotisations des ménages est relativement moyen, malgré une forte baisse du nombre d'utilisateurs. Le recouvrement des cotisations des écoliers est aussi en difficulté. Le taux d'épargne est correct. Le gestionnaire assume bien ses engagements vis-à-vis de la commune.
Anjomà ; Soamiray	4	On constate aussi une baisse importante du nombre d'utilisateurs (171 en 2016 et 147 en 2015). Sur les usagers restants, le taux de recouvrement est de 100% . Contrairement aux deux précédents gestionnaires, la cotisation des écoliers est recouverte à 100% aussi. Le gestionnaire s'acquitte bien de ses engagements vis à vis de la commune.
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	3	Le taux de recouvrement des cotisations des ménages est moyen, mais une nette amélioration est constatée par rapport aux résultats de l'année 2015. Le gestionnaire assume bien ses engagements vis-à-vis de la commune. Du fait des dépenses importantes sur les activités techniques et la motivation des ressources humaines, le taux d'épargne reste très faible.
Sahambavy Fivoaranatsoa	3	Taux de recouvrement moyen pour une première année d'exercice. Le taux de recouvrement des cotisations des écoliers est faible. Le gestionnaire n'assume qu'en partie les taxes et redevances. L'indemnité des ressources humaines est plus importante que la normale. Toutefois, le taux d'épargne est assez élevé.
Sahambavy Soaiombonana	3	C'est un premier exercice, en tenant compte de ce contexte, le taux de recouvrement des cotisations des ménages est moyen, celui des écoles est nul. Les dépenses affectées aux activités techniques et à la motivation des ressources humaines sont aussi élevées pour un premier exercice. Le gestionnaire assume en partie (81%) les taxes et redevances. Enfin, le taux d'épargne est anormalement bas pour un premier exercice, durant lequel le réseau est encore sous garantie.
Sahambavy Soamiaradia	4	Premier exercice, le taux de recouvrement des cotisations des ménages est moyen, le gestionnaire dépense beaucoup sur les ressources humaines, il assume bien ses engagements vis-à-vis de la commune, le taux d'épargne est relativement important pour un premier exercice
Sahambavy Lovasoa	4	Premier exercice, un bon taux de recouvrement des cotisations des ménages ; le gestionnaire assume bien ses engagements vis-à-vis de la commune. Le taux d'épargne est toutefois faible, car le gestionnaire a beaucoup dépensé sur les réunions / communication et l'indemnisation des ressources humaines
Ivoamba Soalovanjafy	4	Premier exercice. Le gestionnaire avec l'aval de la commune a décidé de n'appliquer qu'une partie seulement des cotisations (4200 Ar / ménage au lieu de 7200 Ar/ménage).

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
		Le taux de recouvrement des cotisations des ménages est assez bon, par contre celui des écoliers est mauvais. Le gestionnaire s'est acquitté de ses engagements vis-vis de la commune. Le taux d'épargne est faible pour un premier exercice où certaines dépenses sont prises en charge par l'entreprise qui a fait les travaux, l'ouvrage étant sous garantie.
Ivoamba Lovasoa	4	Premier exercice. Un bon taux de recouvrement des cotisations des ménages, mais un taux d'épargne presque nul, car le gestionnaire a beaucoup dépensé sur les activités techniques et l'indemnisation des ressources humaines. Le gestionnaire a bien assumé ses engagements vis-à-vis de la commune.

8. SYNTHÈSE DE LA PERFORMANCE GÉNÉRALE DES GESTIONNAIRES ASSOCIATIFS

En compilant les différentes thématiques du STEFI, il est possible de résumer la performance générale des gestionnaires associatifs avec uniquement des bénévoles, dans le tableau suivant :

Commune / gestionnaire	Note technique (sur 5 points)	Note gouvernance (sur 5 points)	Note financière (sur 5 points)	Total en 2016 (sur 15 points)	Evolution par rapport à 2015
Ambalavao ; Soaiombonana	2	2	3	7	+2
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	5	5	15	+3
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	3	3	2	8	+3
Isorana ; Hasoa	2	3	3	8	
Sahambavy ; Aingasoa	4	3	3	10	0
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	3	3	9	0
Ialananindro ; Soanirina	3	2	2	7	-2
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	3	3	4	10	+5
Anjomà ; Maminiana	4	3	4	11	+2
Anjomà ; Faneva	3	3	3	9	+1
Ivoamba ; Lovasoamateza	4	4	4	12	+6
NasandratroNy ; Lovasoamaharitra	3	1	2	6	-4
Isorana ; Samisoa	4	3	4	11	-2
Fianarantsoa ; Maropagniry	4	3	3	10	+2
Anjomà ; Soamiaradia	5	4	3	12	-2
Anjomà ; Soaiombonana	5	3	3	11	+2
Anjomà ; Soamiray	1	3	4	8	-1
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	2	3	3	8	+3
Sahambavy Fivoarantsoa	4	3	3	10	
Sahambavy Soaiombonana	4	3	3	10	
Sahambavy Soamiaradia	4	3	4	11	
Sahambavy Lovasoa	4	3	4	11	
Ivoamba Soalovanjafy	4	3	4	11	
Ivoamba Lovasoa	4	3	4	11	

9. LES BESOINS EN FORMATION DES COMMUNES ET GESTIONNAIRES

Compte tenu des besoins en formations exprimés par les communes et les gestionnaires et des constats des techniciens de la DREAH et du projet CAP'eau concernant les forces et faiblesses des gestionnaires

L'organisation des formations suivantes est proposée :

Pour les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

1. Gestion administrative et financière
2. Entretien et réparation des réseaux
3. Vie associative (formalisation du gestionnaire, formalisation auprès de l'administration fiscale ...)

Sur certaines thématiques, l'implication des responsables communaux dans leur mise en œuvre des formations, par exemple des STC pour la formation en gestion administrative et financière, est à encourager par les communes.

Pour les acteurs communaux :

1. IEC sur différents thèmes (messages Wash)
2. Accompagnement des gestionnaires
3. Suivi de chantier
4. Informatique
5. Langue française
6. Cadre légal

10. RECOMMANDATIONS

Les ouvrages construits dans le cadre des projets AGIRE et CAP'Eau sont généralement de bonne conception et réalisation. Les performances des gestionnaires sont surtout liées à leur organisation interne et aux interactions avec la commune. Les recommandations concerneront donc les deux principaux responsables de la pérennisation que sont la commune et le gestionnaire.

10.1. Générales à tous les gestionnaires/communes :

Les communes en tant que maître d'ouvrage sont entièrement responsables de la mise en place d'un service public en EAH accessible, efficace et pérenne.

La principale recommandation, valable pour toutes les communes et les gestionnaires est la tenue d'une réunion commune – gestionnaire pour discuter des engagements de chacun selon le contrat de délégation de gestion. Les engagements de la commune sur les activités de suivi-appui-conseil du gestionnaire devraient se structurer autour d'un plan d'action précis portant sur :

- Le diagnostic technique du réseau, si nécessaire avec l'appui de la DREAH, doit être réalisé tous les 3 ans notamment en vue de programmer les investissements à réaliser.
- L'élaboration d'un plan de redressement des performances techniques : bien identifier les techniciens locaux, les former et planifier leurs activités (cahier de maintenance). Les doter des outils de travail nécessaires et enfin les motiver.
- Sur les réseaux réalisés avant 2014 : entretien sur l'aspect des ouvrages. Ils doivent être repeints, et les clôtures endommagées sont à réparer. À noter également que la salubrité des points d'eau doit être améliorée (remettre des graviers 40/70 au niveau des aires de puisage) et s'assurer que l'évacuation des eaux usées se fait correctement.

- Stabiliser la situation des principaux responsables surtout celles des trésoriers : bien identifier le trésorier, s'assurer qu'il dispose et maîtrise tous les outils de gestion nécessaire : lisibilité, traçabilité et respect des différents engagements.
- Campagne de sensibilisation surtout auprès des bornes-fontaines en difficultés, affichage de la synthèse des informations sur la finance.
- Maintenir une motivation des acteurs clés dans la gestion en indemnisant leur temps consacré à la gestion. Il a été constaté une tendance selon laquelle les gestionnaires ont des résultats d'autant plus mauvais que les bénévoles ne sont pas indemnisés.
- Les communes devraient développer des actions sur l'assainissement, car il est constaté suite au STEFI une tendance à une amélioration sur l'assainissement individuel et cela nécessite plus de pilotage et d'encouragement par la commune.
- Sur le plan financier, il est important que la commune et le gestionnaire associatif se réunissent à chaque fin d'année pour statuer sur le solde de chaque exercice et sur la situation du fonds de réserve.
- L'année 2016 a montré que l'accès à l'eau potable est très sensible aux changements climatiques. Les initiatives de certaines communes pour organiser la distribution de l'eau en période de crise sont intéressantes. Mais les communes devraient doubler d'efforts quant au développement d'une stratégie à long terme qui commence par les aménagements des bassins versants, la protection des ressources (reboisement...) et la réussite des pépinières communales déjà mises en place.
- Les communes doivent insister auprès des gestionnaires sur l'application du contrat concernant l'obligation de rendu compte par le gestionnaire. La production de rapport semestriel devrait maintenant être systématique.
- Les communes doivent exiger des gestionnaires la production d'un plan de travail annuel budgétisé en recette et en dépense. L'ACEAH et le STC accompagnent les gestionnaires dans l'élaboration de ces PTA.
- La baisse du nombre d'usagers est constatée sur plusieurs réseaux. Une étude réalisée sur quelques communes montre que ce n'est pas un problème de capacité, mais de volonté à payer les cotisations. Les communes et les gestionnaires devront renforcer les campagnes de sensibilisation des usagers.
- Pour les gestionnaires professionnels il serait intéressant de réaliser une rencontre entre le Ministère, les Communes et les gestionnaires pour se mettre d'accord sur les indicateurs de performance et le canevas des rapports semestriels et annuels.
- Le Ministère doit également faire pression sur les gestionnaires notamment professionnels pour qu'ils jouent le jeu du STeFi. Il est aujourd'hui compliqué d'avoir accès aux informations clés sur les réseaux en affermage notamment sur les aspects financiers.

10.2. Cas particuliers

Les voyants sont rouges sur les réseaux suivants et des actions urgentes sont à mener :

- **Sur le réseau du chef-lieu de la commune de Nasandratrony.** Dans les plus brefs délais, la commune doit revoir son organisation interne, renforcer les attributions de l'ACEAH et voir comment restructurer le gestionnaire. Commune et gestionnaire devront aussi revoir les outils de gestion administrative et financière utilisés par les responsables du gestionnaire. La commune pourrait s'appuyer sur son STC pour l'accompagnement du gestionnaire. Sur le plan technique, un diagnostic technique du réseau est nécessaire et peut se faire avec l'appui technique des techniciens de la DREAH ou du projet Eaurizon.
- **Sur le réseau du chef-lieu de la commune de Ialananindro.** La commune doit clarifier la situation de l'ACEAH, car son instabilité impacte beaucoup sur la performance de la commune et celle du gestionnaire. La commune devrait être accompagnée sur les études de faisabilité du basculement vers la tarification au volume et la mise en place des branchements domiciliaires.

- **Sur la commune d'Ambalavao.** La commune a tendance à faire les choses à la place du gestionnaire. La commune devrait commencer à restructurer le gestionnaire et le responsabiliser.
- **Sur la commune d'Anjomà.** Le nombre important d'usagers abandonnant les réseaux d'adduction d'eau potable est inquiétant et mérite d'être approfondi. L'organisation mise en place par la commune et le gestionnaire pour faire face aux problèmes de débit est louable. Toutefois, la commune doit envisager sérieusement des stratégies à long terme pour préserver et partager les ressources en eau. Réussir la mise en place et l'exploitation de la pépinière commune est un point de départ.
- **Sur la commune d'ambohimahaso.** Il y a trop d'impayés sur le réseau et la crédibilité même des données fournies par le gestionnaire est en cause. La commune et le gestionnaire devraient se réunir pour discuter des modalités d'accès aux informations financières relatives à l'exploitation du service public en EAH. La Direction Régionale du Ministère de l'EAH, doit jouer un rôle de médiateur.
- **Sur le réseau du chef-lieu de la commune d'Alakamisy Itenina :** Le contrat de délégation dure 2 ans à partir de juillet 2016. Une réunion pour discuter de ce contrat est nécessaire.
- **Sur le réseau du chef-lieu de Vohiposa.** EC ABRAHAM souhaite le remboursement de son investissement initial ou la révision du tarif tant les faibles débits disponibles impactent à la baisse ses résultats financiers. Cette demande doit être étudiée par la commune et ses partenaires car elle semble légitime au vue de la situation.

Une restitution au niveau de chaque commune permettra de rentrer dans les détails de chaque réseau et de faire des recommandations plus précises et personnalisées.

Le prochain STeFI sera celui du premier semestre 2017, qui sera plus léger en terme de données collectées et d'analyse. Un suivi détaillé comme réalisé dans ce rapport sera fait à la fin de l'exercice 2017.