

Coopération décentralisée entre

GRAND LYON
la métropole



**Suivi technique et financier
des gestionnaires de réseau**

**RAPPORT ANNUEL
RESULTATS DE L'ANNEE
2017**

Avec le soutien de



TABLE DES MATIERES

Liste des figures	4
Liste des abréviations	6
En résumé.....	7
1. Éléments de cadrage	8
1.1. Contexte général	8
1.2. Les réseaux objets du STeFi 2017	8
2. La méthodologie de collecte de données	13
3. Présentation des acteurs et des adductions d'eau objets du STeFi 2017.....	14
3.1. Les communes concernées.....	14
3.1.1. Disponibilité d'un document de planification du secteur Eau, Assainissement et Hygiène	14
3.1.2. Les services techniques communaux eau, assainissement et hygiène	14
3.2. Réseaux d'adduction d'eau potable suivis par le STeFi 2017.....	15
3.2.1. Réseaux sous gestion bénévole.....	15
3.2.2. Les réseaux sous gestion professionnelle.....	16
3.3. Statut des gestionnaires	17
4. Performance technique.....	19
4.1. La fonctionnalité des points d'eau	19
4.1.1. Cas des réseaux sous gestion bénévole.....	19
4.1.2. Cas des réseaux gérés par des professionnels	20
4.2. Activités de maintenance et de réparation.....	20
4.2.1. Présence de techniciens formés.....	20
4.2.2. Entretien périodique des réseaux	21
4.2.3. Entretien du bassin versant.....	22
4.3. Nombre de jours de coupure d'eau par an.	23
4.4. Rendement du réseau	23
4.4.1. Qualité de l'eau fournie aux usagers,.....	23
4.5. Résumé de la performance technique	24
4.5.1. Réseaux sous gestion bénévole.....	24
4.5.2. Réseaux sous gestion professionnelle.....	28
5. Performance de la gouvernance	30
5.1. L'évolution du nombre d'usagers sur les réseaux gérés par les associations avec des bénévoles.....	30
5.2. La commune et son rôle de maître d'ouvrage.	31
5.3. Dynamisme interne du gestionnaire	31
5.4. Transparence de la gestion.....	33
5.5. Interactions des usagers avec le gestionnaire.....	33
5.6. Utilisation du service par les usagers	35

5.6.1.	Quantité d'eau potable consommée et temps de puisage	35
5.7.	Appréciation générale des usagers sur le service rendu	36
5.7.1.	Satisfaction sur la quantité et la qualité	36
5.7.2.	Confiance dans le gestionnaire.....	38
5.8.	Le nombre de réclamations recueillies et résolues	38
5.9.	Évolution du nombre de branchements particuliers.....	38
5.10.	Résumé Performance de la gouvernance sur la gestion et vision des usagers	39
5.10.1.	Réseaux sous gestion bénévole	40
5.10.2.	Réseaux sous gestion professionnelle	43
6.	Performance financière des gestionnaires.....	44
6.1.	Tarifification, localisation du compte et signataires.....	44
6.1.1.	Les réseaux sous gestion bénévole	44
6.1.2.	Les réseaux en gestion professionnelle.....	45
6.2.	Taux de recouvrement des cotisations ou des factures sur 2017 et comparaison avec les exercices précédents.....	46
6.2.1.	Recouvrement des cotisations sur les réseaux en gestion bénévole	46
6.2.2.	Recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels	48
6.3.	Les recettes des gestionnaires.....	49
6.3.1.	Recettes des gestionnaires associatifs	49
6.3.2.	Recettes des gestionnaires professionnelles.....	49
6.4.	Charges d'exploitation.....	50
6.4.1.	Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles.....	50
6.4.2.	Structure des charges d'exploitation des gestionnaires professionnels	51
6.5.	Résultats de l'exercice 2017	52
6.5.1.	Fonds de réserve des gestionnaires associatifs.....	52
6.5.2.	Résultats avant impôts des gestionnaires professionnels.....	53
6.6.	Respects des taxes et redevances communales.....	53
6.7.	Synthèse de la performance financière des gestionnaires	55
6.7.1.	Les gestionnaires associatifs.....	56
6.7.2.	Les gestionnaires professionnels.....	60
7.	Synthèse de la performance générale des gestionnaires associatifs.....	61
8.	Les besoins en formation des communes et gestionnaires	62
9.	Recommandations	62
9.1.	Générales à tous les gestionnaires/communes :.....	63
9.2.	Cas particuliers	64

Liste des figures

Figure N°1. Carte des communes ou les gestionnaires des réseaux d'adduction d'eau potable objet le STeFi2017 sont localisés.....	9
Figure N°2. Les réseaux d'adductions d'eau potable gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles objets du STeFi 2017	11
Figure N°3. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par la coopération décentralisée et objets du STeFi 2017	12
Figure N°4. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par d'autres PTF et objets du STeFi 2017.....	12
Figure N°5. Profil des communes où les gestionnaires des réseaux d'adduction d'eau potable objet du STEFI 2017 sont localisés	14
Figure N°6. Taille du réseau en nombre de bornes.....	15
Figure N°7. Taille du réseau en nombre d'usagers.....	15
Figure N°8. Situation des ressources en eaux sur les réseaux gérés par des gestionnaires professionnels....	16
Figure N°9. Types d'accès sur chaque réseau géré par les professionnels	17
Figure N°10. Statuts des gestionnaires.....	17
Figure N°11. Durée du contrat de délégation de service public en EAH.....	18
Figure N°12. Localisation des points d'eau non fonctionnels	19
Figure N°13. Entretien périodique des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles....	21
Figure N°14. Entretien périodique par les gestionnaires professionnels.....	21
Figure N°15. Entretien des bassins versants par les gestionnaires associatifs avec bénévoles	22
Figure N°16. Les pressions sur les bassins versants constatées par les gestionnaires professionnels	22
Figure N°17. Qualité de l'eau produits par les gestionnaires professionnels	24
Figure N°18. Évolution du nombre d'usagers des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles 30	
Figure N°19. Dynamisme des gestionnaires associatifs	32
Figure N°20. Connaissance des documents-cadres des gestionnaires associatifs.....	34
Figure N°21. Connaissance des principaux responsables des gestionnaires associatifs.....	34
Figure N°22. Quantité consommée et temps de puisage sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs 35	
Figure N°23. Consommation moyenne des usagers des réseaux gérés par les gestionnaires professionnels..	36
Figure N°24. Satisfaction sur la quantité et la qualité sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs .	37
Figure N°25. Satisfaction sur le service sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs.....	37
Figure N°26. Confiance des usagers vis-à-vis des gestionnaires associatifs.....	38
Figure N°27. Évolution du nombre de branchements particuliers en 2017.....	39
Figure N°28. Tarif et localisation de l'épargne des gestionnaires associatifs avec des bénévoles	44
Figure N°29. La tarification appliquée par les gestionnaires professionnels	46
Figure N°30. Taux de recouvrement des cotisations en 2017.....	47
Figure N°31. Volumes consommés et payés sur les réseaux gérés par des professionnels	48
Figure N°32. Évolution des recettes des gestionnaires associatifs de 2016 à 2017.....	49

Figure N°33.	Tableau des recettes par gestionnaires.....	50
Figure N°34.	Structure des charges d'exploitation des gestionnaires associatifs.....	51
Figure N°35.	Structure des charges d'exploitation des gestionnaires professionnels par poste de dépense ...	51
Figure N°36.	Taux d'épargne en 2017	52
Figure N°37.	Épargnes cumulées des gestionnaires associatifs	52
Figure N°38.	Résultats avant impôts comparés aux recettes de la vente d'eau.....	53
Figure N°39.	Taxes et redevances versées par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	54
Figure N°40.	Versement des taxes et redevances par les gestionnaires professionnels	55

Liste des abréviations

ACEAH	Agent Communal en Eau, Assainissement et Hygiène
ACORDS	Appui aux Communes et Organisations Rurales pour le Développement du Sud
AGIRE	Amélioration de la Gestion Intégrée des Ressources en Eau
BP	Branchement Particulier
BPart	Branchement Partagé
BS	Bloc Sanitaire
CSB	Centre de Santé de Base
DREEH	Direction Régionale du Ministère de l'Eau de l'Énergie et des Hydrocarbures
FIKRIFAMA	Fifanampiana Kristiana ho an'ny Fampanandrosoana eto Madagasikara
GC	Gros Consommateur
ISST	Institut Supérieur des Sciences et Technologies
LM	Lave-Mains
ML	Métropole de Lyon
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAEAR	Programme d'Alimentation en Eau potable et Assainissement en milieu Rural
PCDEA	Plan Communal de Développement de l'eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène
PEP	Point d'Eau Public
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
RHM	Région Haute Matsiatra
RI	Règlement Intérieur
STC	Secrétaire Trésorier Comptable
STEAH	Service Technique de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène
STEFI	Suivi Technique et Financier

EN RESUME...

- Ce STeFi 2017 est mis en œuvre avec une implication de la Direction Régionale du Ministère de l'Eau, de l'Energie et des Hydrocarbures, du Centre Informatique Régional et des Communes concernées par le programme Eaurizon. L'ISST a aussi contribué à sa réalisation à travers les étudiants en stage.
- 17 communes sont concernées par ce STEFI 2017. 12 sont des communes partenaires du programme mis en œuvre dans le cadre de la coopération RHM/ML. Les 5 autres communes sont intégrées par la DREEH, car leur chef-lieu est desservi par un réseau d'eau géré par un professionnel.
- 38 systèmes d'adduction d'eau potable gravitaires sont concernés par le STEFI 2017 dont les 33 réseaux gravitaires mis en place dans le cadre de la Coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon.
- Sur les réseaux appliquant la tarification au forfait, 369 points d'eau sur 381, soit 97 %, sont fonctionnels. Sur les 12 points d'eau non fonctionnels, 2 le sont à cause des problèmes techniques, et 10 pour des raisons sociales ou organisationnelles.
- Tous les gestionnaires associatifs disposent de techniciens formés qui dans la plupart des cas sont dans des situations instables. La motivation baisse au fil du temps et le gestionnaire est obligé de trouver d'autres personnes pour occuper le poste de technicien local.
- 39% des gestionnaires associatifs arrivent à assurer le minimum requis d'activités de maintenance périodique des réseaux (entretien des captages / filtres / réservoirs). Une forte baisse est constatée par rapport à l'année dernière
- 76% des gestionnaires associatifs ont effectué des activités d'entretien du bassin versant où sont situés les captages. Les gestionnaires professionnels s'impliquent dans la mise en place des périmètres de protection en lien avec les communes.
- 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 et le rendement du réseau.
- 4 gestionnaires professionnels sur 10 ont pu effectuer les analyses de l'eau exigées par le contrat de délégation de gestion.
- Une bonne connaissance des règlements intérieurs et des Dinan'ny Rano est constatée sur les gestionnaires associatifs avec des bénévoles.
- La consommation moyenne est évaluée à 10l/h/jour sur les réseaux gérés par les associations. Une baisse sensible par rapport à l'année dernière est constatée et se justifie par les conditions climatiques difficiles de l'année 2017.
- Le temps d'attente moyen à la borne sur les différents réseaux appliquant la tarification au forfait est de 12 min.
- La satisfaction moyenne des usagers sur la quantité d'eau disponible est de 65%. Cet indicateur continue de chuter depuis 2015.
- Le taux moyen de recouvrement des cotisations est de 75 %. Ce taux est en baisse par rapport à l'année dernière. Le taux de recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels varie de 89% à 100%
- 21 gestionnaires associatifs sur 28 arrivent à dégager de l'épargne. Le taux d'épargne moyen est de 12% des recettes collectées.
- 8 gestionnaires professionnels sur 10 arrivent à un résultat net positif. Des problèmes politiques empêchent un gestionnaire professionnel de recouvrer les factures et un problème de débit empêche un autre gestionnaire professionnel de bien fonctionner.
- Le paiement des taxes et redevances est devenu une pratique courante : 25 gestionnaires associatifs sur les 28 ont assumé cet engagement stipulé par les contrats de délégation. Tous les gestionnaires professionnels ont assumé cet engagement

1. ÉLÉMENTS DE CADRAGE

1.1. Contexte général

Dans la Région Haute Matsiatra, ainsi qu'à l'échelle nationale, de nombreux réseaux d'eau, puits ou forages, 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.

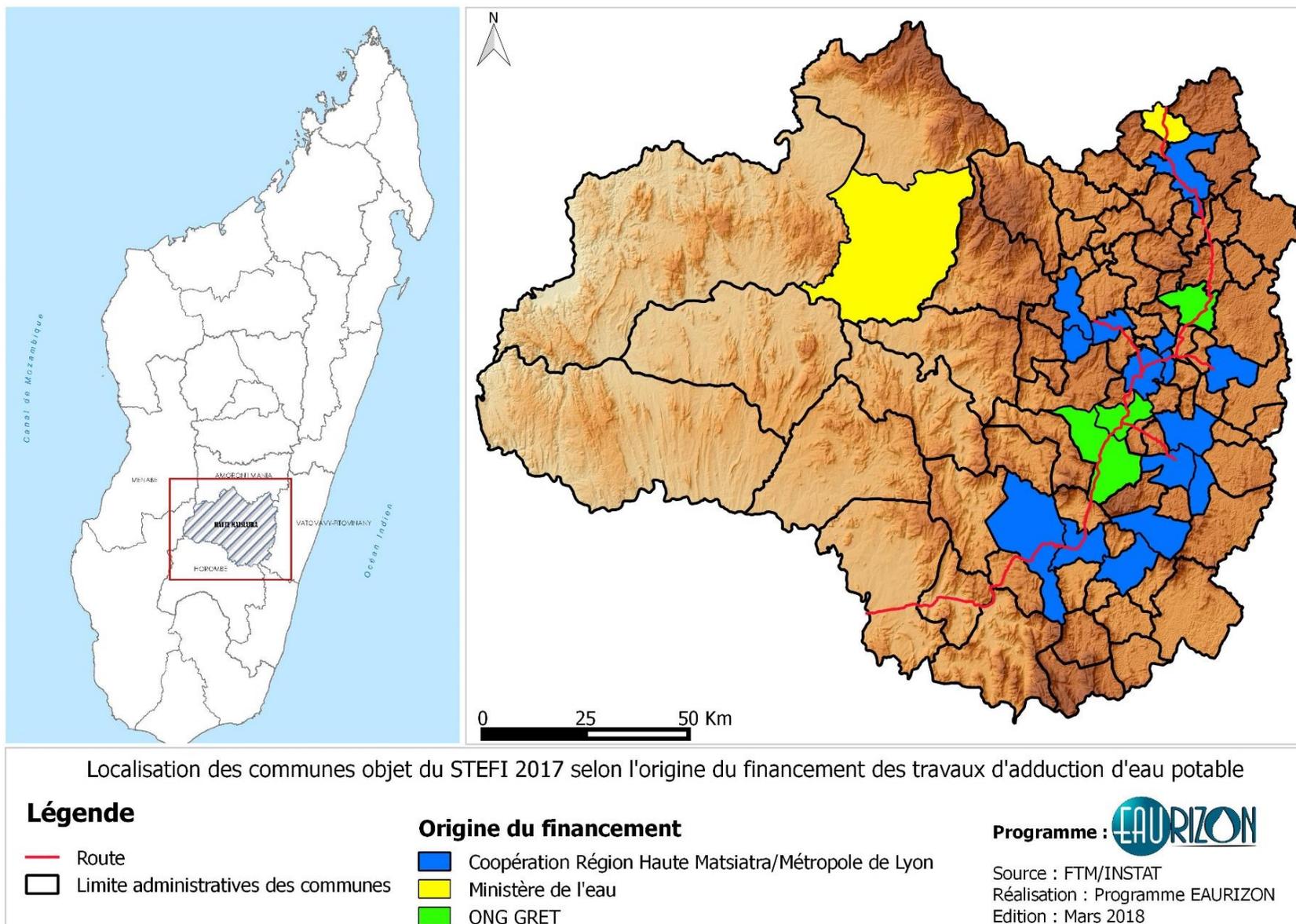
La gestion post-investissement est aujourd'hui une des préoccupations majeures des acteurs du secteur notamment sous l'impulsion du Ministère de l'Eau, de l'Energie et des Hydrocarbures. Ce dernier préconise, par le biais du code de l'eau, la délégation de gestion du service public de qualité associée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



1.2. Les réseaux objets du STeFi 2017

Le dispositif STEFI 2017 est mis en place en lien avec les communes partenaires du programme Eaurizon et la Direction Régionale du Ministère chargé de l'Eau de l'Energie et des Hydrocarbures (DREEH). Il concerne non seulement les réseaux d'adduction d'eau potable gravitaires financés dans le cadre de la coopération décentralisée, mais aussi les réseaux mis en place par d'autres PTF et gérés par des entreprises dans le cadre de contrat d'affermage.

Figure N°1. Carte des communes ou les gestionnaires des réseaux d'adduction d'eau potable objet le STeFi2017 sont localisés



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

- LM : pour Lave-mains. Dispositif installé exclusivement dans les écoles.
- Binst : Branchement institutionnel. C'est un point d'eau installé dans des écoles, CSBII
- PEP : Point d'Eau Public permettant l'accès de tous au service
- 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. Le ménage paie pour son raccordement même si généralement le compteur est subventionné.
- GC : pour Gros Consommateur (consommation supérieure à 30m³ par mois)

Figure N°2. Les réseaux d'adductions d'eau potable gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles objets du STeFi 2017

N°	Commune	Fokontany principal	Gestionnaire	Date de réception du réseau	Coût des travaux (ar)	Nb de points d'eau				Usagers		
			Nom			EPEP	LM	BS	BP	Ménages	Habitants	Écoliers
GA01	Ambalavao	Vatofotsy Maroparasy	Soaiombonana	2010	115 781 498	10	0	0	0	99	750	520
GA02	Fianarantsoa	Mamony	Tsimialonjafy	sept-11	17 125 862	2	0	0	0	45	251	0
GA03	Alakamisy Itenina	Anjanamahaso	Fiombonanaina	2011	149 126 043	18	0	0	3	251	1 677	205
GA04	Isorana	Vatambe	Hasoa	nov-10	41 189 026	5	1	0	0	62	510	240
GA05	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingaso i	nov-13	90 112 079	8	1	2	0	102	597	305
GA06	Alakamisy Itenina	Tambohimandrevo	Soaholovainjafy	déc-13	138 080 586	14	2	2	0	162	1 349	316
GA07	Ialananindro	Sendrinialina	Soanirina	févr-14	146 774 944	20	0	0	0	285	1 766	600
GA08	Vohitrafeno	Vohitrafeno centre	Lovàanjafy	mars-14	113 164 773	8	3	1	0	135	689	1 102
GA09	Anjomà	Samimasina	Maminiaina	mars-14	98 621 260	10	3	0	0	122	848	800
GA10	Anjomà	Ambatomena	Faneva	mai-14	64 443 640	7	2	0	0	72	443	1 354
GA11	Ivoamba	Antombadinana	Lovasoamateza	avr-14	157 116 852	27	2	2	0	244	1 520	715
GA12	Nasandrtrony	Nasandrtrony	Lovasoamaharitra	févr-15	272 251 692	26	4	0	0	327	1698	1 578
GA13	Isorana	Sabotsy Itomboana	Samisoa	mars-15	177 899 189	21	4	0	1	310	1 682	1 193
GA14	Fianarantsoa	Ankazobe	Maropagniry	mars-15	22 500 000	6	0	0	0	79	466	0
GA15	Anjomà	Tsikahoe	Soamiaradia	juil-15	342 943 810	9	1	0	0	139	847	230
GA16	Anjomà	Anjomà chef-lieu	Soaiombonana	juil-15		17	2	0	0	208	1 201	894
GA17	Anjomà	Ankazosoaravina	Soamiray	juil-15		11	1	0	0	159	969	1 052
GA18	Ambohimahasoa	Anteviahitra	Ny soa no tohizana	juin-15	58 959 133	9	1	0	0	122	865	270
GA19	Sahambavy	Ampasina	Fivoaranatsoa	févr-16	43 736 857	7	0	0	0	81	512	420
GA20	Sahambavy	Antanifotsy	Soaiombonana	févr-16	56 432 000	10	1	0	0	149	787	267
GA21	Sahambavy	Antanjona	Soamiaradia	févr-16	35 893 552	12	0	0	0	177	1 059	0
GA22	Sahambavy	Andranolava	Lovaso	févr-16	56 637 359	9	1	0	0	109	674	136
GA23	Ivoamba	Antady	Soalovanjafy	avr-16	81 779 518	8	1	1	0	91	498	196
GA24	Ivoamba	Ambalamahasoa	Lovaso	avr-16	62 140 426	9	1	0	0	101	510	164
GA25	Nasandrtrony	Iavomanitra	Soaiombonana	juil-15	224 219 550	22	3	0	0	380	2 046	260
GA26	Ialananindro	Antsiobe	Faniriana	mars-17	112 362 769	11	2	0	0	110	572	860
GA27	Ialananindro	Lambirano	Soalovainjafy	mars-17	67 327 535	9	1	0	0	104	620	150
GA28	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingaso II	nov-13	58 210 321	6	1	0	0	70	386	209
TOTAL					2 804 830 275	331	38	8	4	4 295	25 792	14 036

Figure N°3. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par la coopération décentralisée et objets du STeFi 2017

N°	Commune	Principal Fokontany concerné	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Coût des travaux en Ar	Nb de points d'eau						Usagers en 2017		
			Nom	Statut			PEP	Binst	BS	Bpart	BP	GC	Ménages	Habitants	Écoliers
GPML01	Sahambavy	Chef-Lieu	Ranosoa	Privé	2015*	297 258 897	4	4	0	56	136	3	650	4 145	1 200
GPML02	Ambohimahasoa	Chef-Lieu	Sandandrano /AIRR	Privé	2015*	129 364 926	5	5	4	47	243	0	2911	11644	2 810
GPML03	Vohiposa	Chef-Lieu	EC ABRAHAM	Privé	2016	206 472 207	3	5	0	36	29	0	763	4 491	4 546
GPML04	Alakamisy Itenina	Chef-Lieu	Mandimbisoa	Associatif avec salariés	2016	285 709 540	4	7	2	77	146	0	582	2 898	1 750
GPML05	Isorana	Chef-Lieu	FAFISOA	Privé	2017	287 156 317	6	7	1	28	6	0	520	2 500	1 275
TOTAL						1 205 961 887	22	28	7	244	560	3	5426	25 678	11 581

* 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.

- Le réseau géré par Ranosoa est construit en 2008 dans le cadre du Programme ACORDS. Les travaux de réhabilitation et d'extension en 2011 étaient financés par le projet AGIRE. Ce réseau a ensuite bénéficié du financement du projet CAP'Eau pour la réhabilitation et la mise en place de branchements particuliers en 2015.
- Le réseau géré par Sandandrano_AIRR est construit en 2009. Les travaux de réhabilitation et d'extension en 2015 étaient financés par le projet CAP'Eau.
- Le réseau géré par Mandimbisoa à Alakamisy Itenina est construit en 2003 par le FIKRIFAMA dans le cadre du projet PAEAR du Gouvernement Malagasy. 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.

Figure N°4. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par d'autres PTF et objets du STeFi 2017

N°	Commune	Principal Fokontany concerné	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Agence d'exécution	Coût des travaux en Ar	Nb de points d'eau						Usagers en 2017		
			Nom	Statut				PEP	Binst	BS	Bpart	BP	GC	Ménages	Habitants	Écoliers
GPO01	Camp Robin	Chef-Lieu	SOAVARY	Privé	Juillet 2009	Etat Malgache	198 000 000	8	0	0	0	96	2	248	2014	1568
GPO02	Alakamisy Ambohimaha	Chef-Lieu	LAKAY	Privé	Juillet 2017	Gret	300 731 706	08	03	0	02	172	0	770	3770	3076
GPO03	Ikalamavony	Chef-Lieu	RNJ	Privé	Février 2012	Acords	133 288 482	12	0	0	0	210	0	908	6810	2526
GPO04	Andranovorivato	Chef-Lieu	LAZA	Privé	Juillet 2017	Gret	250 000 000	04	04	0	12	107	0	300	1474	947
GPO05	Talata Ampano	Chef-Lieu	LAKAY	Privé	Juillet 2017	Gret	393 338 886	04	03	0	0	91	0	726	3260	4481
TOTAL							1 275 359 074	36	10	0	14	676	2	2 952	17 328	12 598

Le gestionnaire du réseau construit par le biais de l'ONG GRET à Ambinaniroa n'est pas encore intégré à ce STEFI 2017, le réseau n'étant pas encore fonctionnel.

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.

Il implique la Direction Régionale du Ministère de l'Eau, de l'Energie et des Hydrocarbures (DREEH), le Centre Informatique Régional (CIR) de la Région Haute Matsiatra et l'Institut Supérieur des Sciences et Techniques (ISST) Fianarantsoa.

La DREEH a vocation à intégrer totalement le dispositif et à l'ouvrir encore d'avantage aux infrastructures financées par d'autres partenaires techniques et financiers.

Les informations disponibles sur le STEFI 2017 sont issues du processus suivant :

- Production d'un rapport semestriel très simplifié au mois de septembre 2017
- Élaboration du rapport annuel des gestionnaires (avec appui/conseil de l'Agent Communal de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène (ACEAH).
- Enquête ménages et inspection technique du réseau par l'ACEAH en binôme avec un étudiant de l'ISST
- 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 DREEH 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 DREEH et au programme Eaurizon
- Descente sur terrain, par les techniciens de la DREEH et du programme pour vérification des données

Le STEFI 2017 a évolué par rapport aux STEFI précédents par

- la formation des responsables communaux sur l'utilisation des différents outils nécessaires à la collecte des données.
- l'utilisation des smartphones pour les enquêtes ménages.
- l'implication des étudiants en deuxième année de l'ISST dans le cadre de leur « stage technicien ».
- l'intégration des gestionnaires des réseaux construits par des financements autres que ceux résultant de la coopération décentralisée entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon.

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 2017 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 2017

3.1. Les communes concernées

12 communes sont partenaires du programme Eurizon. Les 5 autres sont des communes de la Région Haute Matsiatra dont les chefs lieux sont desservis par des réseaux d'eau potable gérés par des professionnels.

Les 4 communes partenaires du programme Eurizon depuis 2016 ne sont pas encore concernées par le STEFI 2017.

3.1.1. Disponibilité d'un document de planification du secteur Eau, Assainissement et Hygiène

15 communes sur 17 disposent d'un document de planification pour le développement du secteur EAH.

Toutes les communes rurales partenaires du programme Eurizon disposent d'un Plan Communal de Développement du Secteur EAH (PCDEA).

Les Communes Urbaines n'ont pas de PCDEA. Un schéma directeur est réalisé 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 pour le développement du secteur EAH.

Sur les 5 communes non-partenaires de la coopération décentralisée, 3 disposent aussi de PCDEA élaboré dans le cadre de leur partenariat avec l'ONG GRET. Les deux communes qui n'ont pas de PCDEA sont celles dont les réseaux d'eau potable ont été construits dans le cadre de financement de l'Etat malgache ou de l'Union Européenne (Camp Robin et Ikalamavony).

3.1.2. Les services techniques communaux eau, assainissement et hygiène

12 communes sur 17 ont un service technique en Eau, assainissement et Hygiène ou STEAH. Elles ont été accompagnées par le programme pour la mise en place et la structuration du service. Les agents affectés à ce service 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 Trésorier Comptable (TC) dans le processus STeFi.

Les 5 communes hors Eurizon n'ont pas de service technique dédié au secteur EAH, mais ont désigné des responsables, un adjoint au Maire dans la plupart des cas, pour suivre l'interaction de la commune avec le gestionnaire.

Figure N°5. Profil des communes où les gestionnaires des réseaux d'adduction d'eau potable objet du STEFI 2017 sont localisés

Commune	PCDEA / Doc de Planification EAH	Partenaire Travaux	STEAH	Nombre de réseaux objet STEFI
Ambalavao	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	1
Fianarantsoa	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	2
Sahambavy	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	7
Ambohimahasoa	En Cours	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	2
Vohiposa	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	1
Alakamisy Itenina	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	3
Nasandratrony	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	2
Vohitrafeno	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	1

Anjomà	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	5
Ivoamba	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	3
Ialananindro	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	3
Isorana	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	3
Camp Robin	Non	Gvt Malagasy /PAEAR	Non	1
Alakamisy Ambohimaha	Oui	GRET	Non	1
Talata Ampano	Oui	GRET	Non	1
Andranovorivato	Oui	GRET	Non	1
Ikalamavony	Non	Programme ACORDS	Non	1

3.2. Réseaux d'adduction d'eau potable suivis par le STeFi 2017

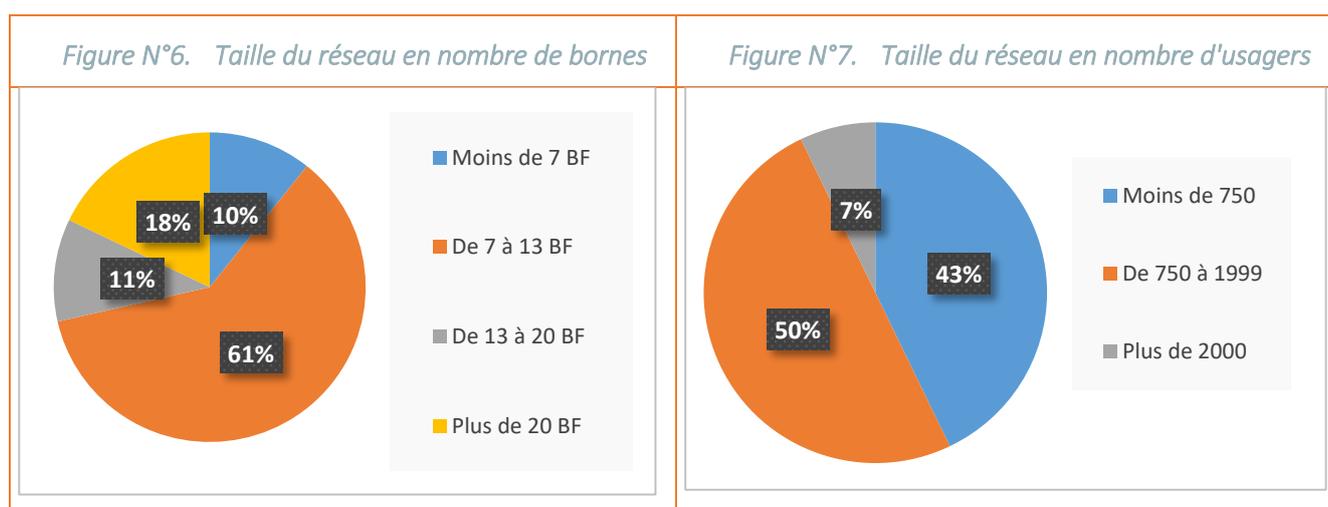
33 (trente-trois) réseaux résultent de la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon. Les 5 autres réseaux sont composés des 3 autres réseaux mis en place par l'ONG GRET, d'un réseau construit dans le cadre du programme ACORDS et enfin un réseau construit par le Ministère chargé de l'eau.

3.2.1. Réseaux sous gestion bénévole

28 (vingt-huit) réseaux sont des réseaux gravitaires gérés par des comités de points d'eau ou des associations des usagers. Ils sont constitués par 381 points d'eau dont 331 points d'eau publics, 38 lave-mains, 8 blocs sanitaires et 4 branchements domiciliaires. Normalement, les branchements domiciliaires ne sont pas acceptés sur ce type de réseau, mais compte tenu de la dynamique sociale sur les réseaux concernés, les gestionnaires, avec l'aval de la commune, ont accepté leur installation. Dans ces cas, la tarification reste au forfait : le ménage bénéficiaire d'un branchement domiciliaire paye 2 ou trois fois le prix de la cotisation annuelle d'un ménage utilisant les points d'eau publics.

Sur ces réseaux, il y a en moyenne 13 ménages ou 77 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'utilisateurs par point d'eau.

Quatre réseaux sont de tailles importantes (plus de 20 points d'eau et/ou avec plus de 2500 usagers). Généralement, ils alimentent des chefs-lieux de communes et sont souvent très étendus.



Les réseaux sont relativement récents : les réseaux les plus anciens ont été construits en 2010 dans le cadre du projet AGIRE. Les gestionnaires les plus anciens ont donc 7 années et quelques mois d'exercice à leur actif.

3.2.2. Les réseaux sous gestion professionnelle

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

Cinq réseaux ont été mis en place par la coopération décentralisée entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon. La figure n°2 montre que ces 5 réseaux sont constitués de 864 points d'eau, dont 65% de branchements particuliers, 2,5% de points d'eau publics et 28% de branchements partagés.

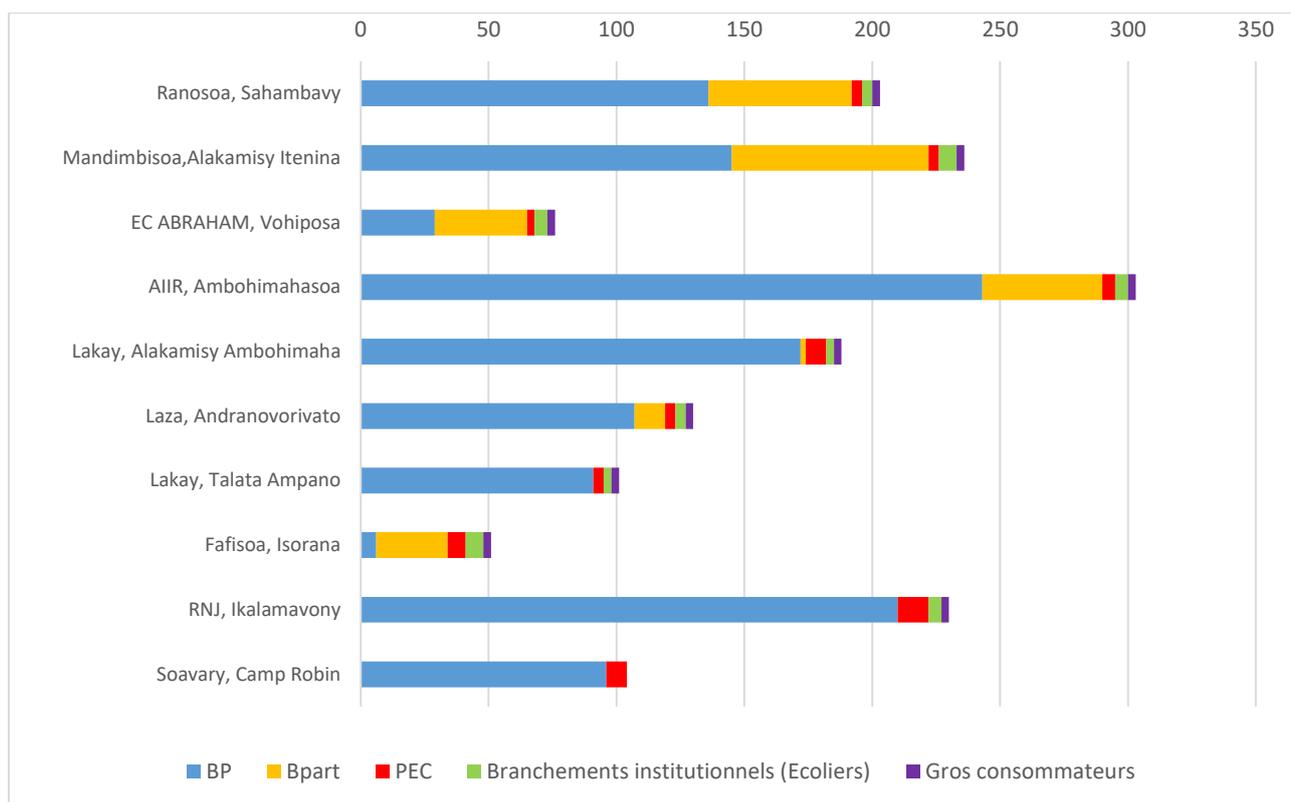
Cinq réseaux sont mis en place en dehors de la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon. La figure N°3 montre qu'ils sont constitués de 632 points d'eau dont 92% de branchements particuliers, 4,4% de points d'eau publics et 2,2% de branchements partagés.

Différents types d'accès à l'eau potable sont en vigueur sur les réseaux gérés par des gestionnaires professionnels. Il est évident que les branchements privés constituent les principaux types d'accès à l'eau développés

Figure N°8. Situation des ressources en eaux sur les réseaux gérés par des gestionnaires professionnels

Gestionnaire / commune	Disponibilité des ressources en eau	Nombre d'utilisateurs	
		Ménages	Habitants
Mandimbisoa – Alakamisy Itenina	3 captages. Débit en étiage : 1,5l/s, suffisant pour les besoins en eau de la population	582	2898
Ranosoa – Sahambavy	4 captages. Débit des sources en étiage : 1,44l/s, suffisant pour les besoins en eau de la population	650	4145
EC ABRAHAM – Vohiposa	02 captages. Débit des sources en étiage : 0,30l/s Insuffisant pour couvrir les besoins en eau de la population	763	4491
AIIR / Sandandrano, Ambohimahasoa	2 captages. Débit total capté : 6l/s	2911	11644
FAFISOA – Isorana	3 sources captées. Débit en étiage : 0,57l/s, Insuffisant à terme pour couvrir les besoins en eau de la population	520	2500
Lakay – Alakamisy Ambohimaha	2 captages avec 16 points d'émergence. Débit : 2,07 l/s	770	3770
Lakay Talata Ampano	Deux zones de captage. Pas d'information sur les débits.	726	3260
Soavary – Camp Robin	Deux captages d'eau souterraine non protégés et donc sujets à des intrusions des riverains qui font des exploitations agricoles. Débit : 11l/s	248	2014
Laza – Andranovorivato	Débit : 0,99l/s suffisant pour les besoins en eau de la population	300	1474
RNJ – Ikalamavony	Un captage. Débit : 3,5l/s. Eau de surface	908	6818

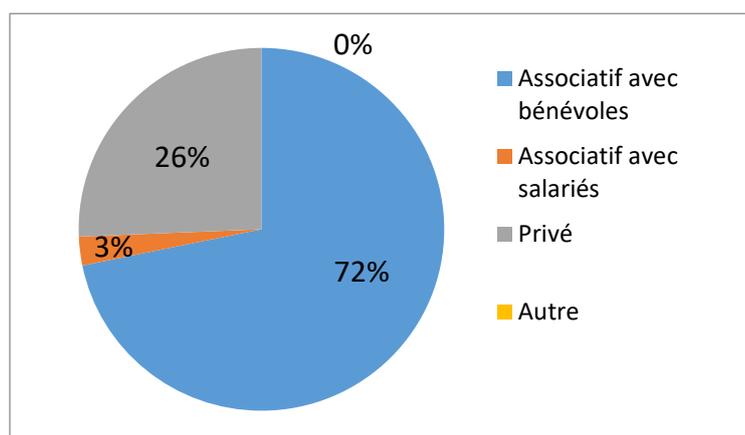
Figure N°9. Types d'accès sur chaque réseau géré par les professionnels



Ce graphique montre les différences de conception des réseaux par le programme Eaurizon et les autres PTF. Sur ces derniers, les branchements partagés n'occupent qu'une importance minime. Dans les zones rurales où l'enquête montre la faible capacité et volonté à payer des ménages pour les branchements domiciliaires, le programme EAURIZON subventionne la construction des branchements privatifs pour un groupe de 5 à 10 ménages. Le tarif de l'eau y est aussi inférieur à celui appliqué aux branchements particuliers.

3.3. Statut des gestionnaires

Figure N°10. Statuts des gestionnaires



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

Un gestionnaire est structuré sous forme associative, mais ayant recruté des salariés pour assurer la gestion d'un réseau avec des branchements domiciliaires. Son contrat de délégation sera expiré cette année.

Les 9 autres gestionnaires sont des entreprises privées.

Quel que soit leur statut, ils sont tous engagés avec les communes suivant un contrat de délégation de gestion dont la durée diffère d'une commune à l'autre.

Pour les gestionnaires associatifs, la durée du contrat de délégation coïncide généralement à la durée du mandat du bureau (3 ans dans la plupart des cas). Le renouvellement des membres de bureau se fait ainsi en parallèle avec la discussion du contrat de délégation avec la Commune.

Pour les gestionnaires professionnels, la durée du contrat varie généralement en fonction de la stratégie de la commune et du montant de l'investissement apporté par le gestionnaire : 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 et amendé en 2015 après réhabilitation et extension du réseau par la commune et ses partenaires.

Tous les contrats de délégation du service public en EAH sont signés par le Ministère chargé de l'eau en tant que maître d'ouvrage délégué.

Figure N°11. Durée du contrat de délégation de service public en EAH

Gestionnaire / Commune	Date de première mise en service	Date de la signature du contrat	Durée du contrat
Mandimbisoa – Alakamisy Itenina	2003	Juin 2016	2 ans
Ranosoa – Sahambavy	2008	Mars 2018	7 ans
EC ABRAHAM – Vohiposa	Avril 2016	Avril 2016	11 ans et 7 mois
AIIR / Sandandrano – Ambohimahasoa	2009	Juin 2010	15 ans
FAFISOA – Isorana	Nov 2017	Novembre 2017	7 ans
Lakay – Alakamisy Ambohimaha	Décembre 2016	Juillet 2017	15 ans
Lakay – Talata Ampano	Juillet 2017	Juillet 2017	6 ans
Soavary – Camp Robin	Juin 2009	Mars 2009	15 ans
Laza – Andranovorivato	Mai 2017	Juillet 2017	6 ans
RNJ – Ikalamavony	Nov. 2011	Février 2012	15 ans

4. PERFORMANCE TECHNIQUE

Les thématiques choisies sont :

- La fonctionnalité des points d'eau
- 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
- Le rendement du réseau
- La qualité de l'eau fournie aux usagers

4.1. La fonctionnalité des points d'eau

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.

4.1.1. Cas des réseaux sous gestion bénévole

Sur les 381 points d'eau construits, 372 sont toujours fonctionnels soit un taux de fonctionnalité de 97%.

Les 12 points d'eau publics non fonctionnels sont localisés sur les réseaux d'Ambalavao, Isoarana, Ialananindro, Vohitrafeno, anjomà, Nasandratrony et Sahambavy.

Figure N°12. Localisation des points d'eau non fonctionnels

Commune	Gestionnaire	Nombre	Explications
Ambalavao	Soaiombonana /Vatofotsy Maroparasy	2	Le premier se trouve auprès d'une école où les parents d'élèves refusent de payer les cotisations. La commune et le gestionnaire ont décidé de fermer la borne-fontaine se trouvant à proximité. Le deuxième point d'eau se trouve au bout du réseau. Les responsables communaux disent qu'ils peuvent le réparer.
Isoarana	Hasoa /Vatambe	1	Le lave-mains construit au sein de l'École Primaire Publique n'est plus fonctionnel et est l'objet d'actes de vandalisme. Un point d'eau se trouve à proximité.
Ialananindro	Soanirina / Chef-Lieu	1	Point d'eau en altitude. Le gestionnaire avait programmé des heures d'ouverture des bornes pour permettre à ce point d'eau de fonctionner, mais avec les problèmes internes actuels du gestionnaire, il est difficile de les appliquer.
Vohitrafeno	Lovàanjafy / Chef-lieu	2	Le premier est un lave-mains auprès d'une école où les parents d'élèves ne sont pas encore sensibilisés pour les cotisations de 100 ariary par enfant par an. Le deuxième est une borne-fontaine avec des problèmes fréquents de robinet que le gestionnaire et la commune ont finalement décidé la fermeture.
Anjomà	Faneva / Ambatomena	1	Lave-mains auprès d'une école / problèmes d'organisation. La commune a décidé de sa fermeture, car sa gestion n'est pas rigoureuse

Commune	Gestionnaire	Nombre	Explications
Nasandratrony	Lovasoamahiritra / maroharona	1	Point d'eau auprès d'une école. Problèmes fréquents de robinet. La commune et le gestionnaire ont décidé la fermeture jusqu'à ce que des solutions soient trouvées
Isorana	Samisoa / Sabotsy Itomboana	3	Les 3 points d'eau du petit réseau de Malaza sont fonctionnels mais ne sont pas utilisés par la communauté concernée depuis la réception provisoire à cause d'un problème social.
Sahambavy	Fivoarantsoa / Ampasina	1	Ce point d'eau était rattaché au réseau du chef-lieu et aurait dû être raccordé au petit réseau d'Ampasina lors des travaux de réalisation du réseau d'Ampasina.

Ainsi, sur les 12 points d'eau non fonctionnels, 2 le sont à cause de problèmes techniques. Les 10 autres sont non fonctionnels à cause de problèmes de gestion.

Notons que la commune rurale d'Alakamisy Itenina où 7 points d'eau publics n'étaient pas fonctionnelles entre 2014 et 2016 (STEFI 2016) a réussi à les rendre fonctionnels grâce à la dynamique de la commune et les appuis techniques et financiers de la DREEH et du programme Eaurizon.

4.1.2. Cas des réseaux gérés par des professionnels

Durant l'année 2017, 864 points d'eau sont recensés sur les 5 réseaux construits dans le cadre de la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon et gérés par les 5 gestionnaires professionnels. 826 points d'eau sont toujours fonctionnels, soit un taux de 95,6%. 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 Ambohimahaso.

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 Ambohimahaso, les points d'eau non fonctionnels sont des branchements institutionnels construits dans des écoles. La commune n'a pas réussi à impliquer les responsables des écoles bénéficiaires et à les engager dans le paiement des factures.

Les réseaux construits par les autres PTF totalisent 734 points d'eau avec un taux de fonctionnalité de 100%.

4.2. Activités de maintenance et de réparation

4.2.1. Présence de techniciens formés

4.2.1.1. Pour les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Chaque réseau a au moins deux 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 du ministère chargé de l'eau 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.

La plupart des gestionnaires associatifs ont des difficultés avec les techniciens locaux. Au fil du temps, certains d'entre eux réalisent qu'ils sont importants pour le fonctionnement du réseau et surenchèrent leur implication.

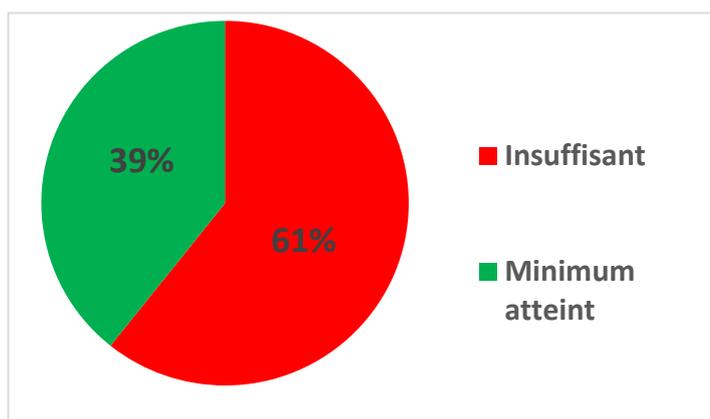
4.2.1.2. Pour les réseaux sous gestion professionnelle

Qu'ils soient mis en place dans le cadre de la coopération RHM/ML ou par d'autres PTF, les techniciens/plombiers sont des agents spécialisés recrutés par les gestionnaires selon les termes stipulés dans le contrat de délégation. Les 10 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 relever des compteurs, de distribution des factures...

4.2.2. Entretien périodique des réseaux

4.2.2.1. Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Figure N°13. Entretien périodique des réseaux gérés par les 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 pour les 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'hygiènes satisfaisantes (utilisation de chlore par exemple).

Par rapport à l'année dernière, on constate une importante baisse du nombre de gestionnaire ayant réalisé le minimum nécessaire pour l'entretien périodique des réseaux (52% → 39%)

4.2.2.2. Réseaux sous gestion professionnelle

Les gestionnaires professionnels sont plus présents que les gestionnaires associatifs concernant la réalisation des activités de maintenance périodique et de réparation.

Figure N°14. Entretien périodique par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Entretien courant réalisé sur les ouvrages	Marnage des réservoirs
Sahambavy	RANOSOA	Oui	Pas satisfaisant
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	Oui	Satisfaisant
Vohiposa	EC ABRAHAM	Oui	Satisfaisant
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	Oui	ND
Isorana	FAFISOA	Oui	ND
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Oui	ND
Andranovorivato	LAZA	Oui	Pas satisfaisant
Talata Ampano	LAKAY	Oui	ND
Ikala mavony	RNJ	Oui	ND
Camp Robin	SOAVARY	Oui	ND

Le mauvais marnage des réservoirs est lié à des réservoirs qui ne se vidangent pas et dont les temps de séjour de l'eau impactent négativement la qualité de l'eau.

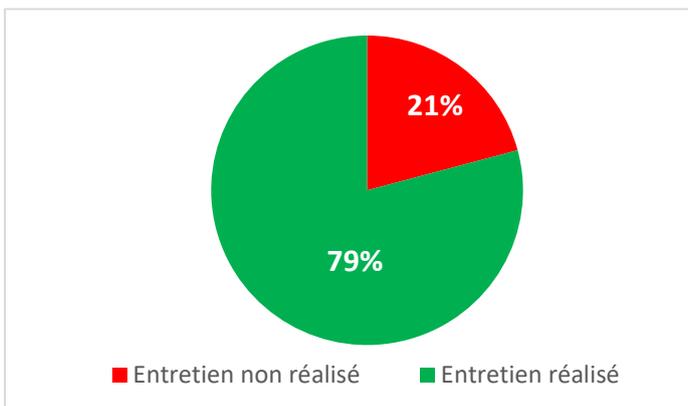
4.2.3. Entretien du bassin versant

Les aménagements des bassins versants 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.

4.2.3.1. Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Figure N°15. Entretien des bassins versants par les gestionnaires associatifs avec 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.

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.

4.2.3.2. Cas des gestionnaires professionnels

Les informations techniques obtenues sur cette thématique ne permettent pas de mesurer objectivement les performances 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 doit être fait.

Signalons que les gestionnaires professionnels ont plus de difficultés que les gestionnaires associatifs à mobiliser les acteurs concernant les actions indispensables sur les bassins versants.

Figure N°16. Les pressions sur les bassins versants constatées par les gestionnaires professionnels

Gestionnaire	Situation actuelle / Pressions	Mesure prise par le gestionnaire
Mandimboisa – Alakamisy Itenina	Périmètre de protection non respectée Feux de brousse	Interpellation de la commune
Ranosoa – Sahambavy	Bassin versant étendu couvert de forêts denses et de quelques roches mères	Mise en place de panneaux de signalisation pour interdire l'accès aux environs du barrage de captage
EC ABRAHAM – Vohiposa	L'état du BV est inquiétant. Présence de fuite au niveau du drain du collecteur N°1.	Collaboration commune gestionnaire et Projet Kolorano. Aménagement du bassin dans un rayon de 10m autour du périmètre de protection immédiate)
AIIR / Sandandrano, Ambohimahaso	Rizières, déboisement, charbonnage en amont du barrage	Interpellation de la commune

Gestionnaire	Situation actuelle / Pressions	Mesure prise par le gestionnaire
FAFISOA – Isorana	Sur les 3 bassins versants concernés, 1 est exploité pour la riziculture	Aménagement complet avec le projet kolorano sur un BV
Lakay – Alakamisy Ambohimaha	Un des deux bassins versants est sous pression : dégradation de l'environnement, du sol, exploitation de parcelle de terrain pour l'agriculture, feux de brousse	Aménagement effectué par la commune et le gestionnaire
Lakay Talata Ampano	Bassin versant à Nanorosana quasiment dénudé	Alerter les acteurs du secteur que sans mesures prises, l'alimentation en eau est menacée
Soavary – Camp Robin	Bassin versant sans protection et transformé petit à petit en zone de culture.	Le gestionnaire, en collaboration avec la Commune et la population vient de réaliser dernièrement une campagne de reboisement dans le cadre de la JME 2018.
Laza – Andranovorivato	Intrusion et coupes de bois.	Interpellation de la commune
RNJ – Ikalamavony	ND	

Généralement, les bassins versants sont sujets à différentes pressions et comme il est mentionné plus haut, les gestionnaires professionnels attendent beaucoup l'intervention des communes pour leur protection et leur aménagement.

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

Les rapports produits par les gestionnaires informent sur la réalisation des entretiens courants qui devraient nécessiter des jours de coupure (nettoyage et curage des ouvrages et des matériaux filtrants...)

Mais ces rapports ne fournissent pas des informations fiables et précises 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.

Ces rapports montrent toutefois que les gestionnaires professionnels sont réactifs par rapport aux problèmes techniques à l'origine des coupures d'eau et disposent des capacités pour y faire face.

4.4. Rendement du réseau

Comme il est annoncé précédemment, sur tous les réseaux, il n'existe toujours 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 2017 impossible.

Seul le gestionnaire sur le réseau du chef-lieu d'Ambohimahasoa a pu renseigner cet indicateur et a mentionné un rendement de 87% durant le deuxième semestre 2017.

L'installation de compteurs pour mesurer la production est en cours pour les réseaux mis en place dans le cadre de la coopération RHM / ML.

4.4.1. Qualité de l'eau fournie aux usagers,

Les gestionnaires associatifs ne disposent ni des moyens ni des compétences pour réaliser l'analyse de la qualité de l'eau. Dans les contrats de délégation de service, les communes se sont engagées sur la réalisation de ces analyses, mais faute de moyens, les analyses ne sont pas réalisées. Des dispositifs particuliers seront à mettre en place pour permettre de suivre la qualité de l'eau sur ces réseaux.

Les gestionnaires professionnels par contre sont obligés par leur contrat d'effectuer une ou deux analyses par an. 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 portabilités en vigueur. Les résultats de ces analyses devraient être mis à la disposition des autorités compétentes et affichés publiquement.

Figure N°17. Qualité de l'eau produits par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Traitement physique	Chloration	Mesure qualité réalisée	Institution	Résultat mesure qualité
Sahambavy	RANOSOA	Oui	Non	Non		
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	Oui	Non	Non		
Vohiposa	EC ABRAHAM	Oui	Non	Non		
Ambohimahaso	AIRR/ SANDANDRANO	Oui	Oui	Oui	IPM	Conforme
Isorana	FAFISOA	Oui	Non	Non		
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Oui	Oui	Oui	JIRAMA	Conforme
Andranovorivato	LAZA	Oui	Oui	En cours	NS	En attente
Talata Ampano	LAKAY	Oui	Oui	Oui	JIRAMA	Non conforme
Ikalamavony	RNJ	Oui	Non	Non		
Camp Robin	SOAVARY	Oui	Non	Non		

L'eau à Talata Ampano n'est pas conforme à la consommation. La direction régionale du ministère de l'eau a déjà fait des recommandations à l'endroit de la commune et du gestionnaire pour y remédier.

4.5. Résumé de la performance technique

En compilant les indicateurs précédents et suite aux observations faites sur le terrain durant l'année 2017, 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.

4.5.1. Réseaux sous gestion bénévole

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	3	L'état général de ce réseau de 7 ans interpelle. Les activités de maintenance périodique et de réparation sont pilotées par un agent dédié de la commune depuis deux années. Les résultats sont probants (1 des 3 points d'eau non fonctionnels de l'année dernière est rouvert aux usagers, les activités de maintenance périodique sont réalisées, un devis est réalisé pour la réparation du deuxième point d'eau). En outre, l'aménagement du bassin versant, en bonne voie l'année dernière n'est pas réalisé, le nombre exact d'usagers n'est pas arrêté faute de recensement. Il est conseillé à la commune d'accompagner l'identification des techniciens communaux et de les former pour rendre autonome le gestionnaire. Le gestionnaire sur ce réseau est dépendant de l'agent dédié de la commune
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Ce gestionnaire âgé de 7 ans est toujours au top de sa performance sur le plan technique : les activités de maintenance périodique et de réparation sont réalisées à temps. L'état général du réseau est satisfaisant car le gestionnaire travaille sur son embellissement (Clôture en brique de la BF N°2 financée en partie par la prime

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 points)	Commentaires
		du STEFI 2016). Le bassin versant n'a pas vraiment besoin d'aménagement particulier, car encore en état, mais le gestionnaire a pris l'initiative d'y planter des arbres fruitiers obtenus avec son partenariat avec d'autres acteurs.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	4	Les problèmes techniques constatés depuis le STEFI 2015 sont résolus grâce à l'utilisation des reliquats du financement du projet du chef-lieu. Une nouvelle source a été trouvée. Tous les points d'eau publics sont fonctionnels. La commune et le gestionnaire autorisent même l'installation de branchements particuliers. Une forte augmentation des bénéficiaires est ainsi constatée. Toutefois, le gestionnaire n'est toujours pas en mesure d'assurer l'aménagement et la protection des bassins versants. Ces zones ont été victimes des feux. Une nouvelle ère a commencé à partir du dernier trimestre 2017 : une tendance à l'amélioration est constatée et pour continuer sur cette courbe ascendante, commune et gestionnaire doivent travailler sur l'identification et la formation de bons techniciens. En outre, le gestionnaire devrait maintenant travailler sur l'embellissement des ouvrages vieux de 7 ans.
Isorana ;Hasoa	2	Le gestionnaire retombe dans son immobilisme. Le lave-mains n'est toujours pas réparé (ce n'est peut-être pas une priorité dans la mesure où un point d'eau se trouve à proximité ?). Les activités de maintenance périodique et d'aménagement/protection du bassin versant ne sont pas réalisées comme il faut. En outre, un flou persiste sur le nombre d'usagers sur chaque point d'eau. Enfin, les ouvrages sont dans un état délabré et nécessitent des vrais travaux d'embellissement.
Sahambavy ; Aingaso	4	Le gestionnaire avec l'appui de la commune a pu réagir par rapport au problème de disponibilité de l'eau et a trouvé et capté d'autres sources. Les travaux de maintenance périodique et de réparation sont aussi réalisés comme il faut. Par contre l'aménagement et la protection du bassin versant ne sont pas bien réalisés à cause des difficultés pour mobiliser les usagers. En outre, certains points d'eau commencent à avoir besoin d'embellissement.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	L'état général du réseau nécessite l'élaboration d'un programme d'embellissement à partir de cette année. Toutes les activités de maintenance prévues ont été réalisées. Idem sur les activités de maintenance du BV où le gestionnaire a réalisé plus d'activités que prévu. Il est toutefois mentionné des difficultés concernant le respect des périmètres de protection. En outre, le gestionnaire a un problème de techniciens locaux.
Ialananindro ; Soanirina	2	Ce réseau compliqué était confronté à des difficultés depuis la première année (qualité des matériaux utilisés). Les difficultés en matière de gestion impactent sur l'état du réseau et expliquent l'existence de point d'eau non fonctionnel et les difficultés du gestionnaire pour assurer un nombre suffisant d'activités de maintenance. L'état général des ouvrages est aussi à améliorer. Par ailleurs, le manque d'eau s'est fait sentir cette année. Tous ces problèmes techniques et organisationnels ont entraîné une baisse importante du nombre d'usagers. Commune et gestionnaire devraient aussi identifier les techniciens locaux et revoir l'interaction avec eux.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	3	Les techniciens locaux ont besoin de compétences techniques et organisationnelles pour assurer les activités de maintenances périodiques et de réparation. Les deux points d'eau non fonctionnels sont plus dus à des problèmes organisationnels que de compétences techniques. Il est tout de même louable l'initiative de la commune et du gestionnaire dans l'aménagement et la protection du bassin versant. Identifier les techniciens locaux et les former, quel que soit le mode de gestion choisi. Commencer aussi les activités d'embellissement des points d'eau.

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 points)	Commentaires
Anjomà ; Maminiaina	2	Ce réseau de 4 ans se trouve dans une zone où la disponibilité de l'eau est vraiment un problème. L'état général du réseau montre l'urgence d'un programme d'embellissement. Toutes les activités de maintenances périodiques, de réparation et d'aménagement du bassin versant sont réalisées sur ce réseau grâce à l'implication de la commune plutôt que des techniciens locaux sur lesquels le gestionnaire n'a qu'une faible autorité. Les enjeux sur la disponibilité de l'eau exigent que la commune et le gestionnaire soient vigilants sur l'aménagement des bassins versants. Les informations sur le nombre de ménages et d'usagers sont aussi anormales et nécessitent la réalisation d'un recensement.
Anjomà ; Faneva	3	Ce réseau de 4 ans a un problème de disponibilité de l'eau. Malgré cela, le gestionnaire ne s'est pas mobilisé sur le bassin versant. Les coupures fréquentes et le rationnement de l'eau ont entraîné le désistement de certains usagers. Avec le suivi de la commune, le gestionnaire a réalisé toutes les activités de maintenance prévue et a pu réparer les problèmes constatés au niveau du captage. Un point d'eau est non fonctionnel pour des raisons plus organisationnelles que techniques..
Ivoamba ; Lovasoamateza	3	Ce réseau étendu a maintenant 4 ans. Toutes les activités techniques et environnementales sont réalisées. Le gestionnaire est très réactif aux problèmes de disponibilité de l'eau. Il a pu ajouter de nouvelles sources et continue d'en chercher d'autres. L'état de certains points d'eau nécessite la mise en œuvre d'un programme d'embellissement.
Nasandrtrony Lovasoamaharitra	2	Le gestionnaire et la commune ont réussi à faire fonctionner ce réseau compliqué, étendu, âgé déjà de quatre ans. Il est toutefois constaté que la capacité du gestionnaire à réaliser les activités de maintenance périodique baisse, les fortes pressions continuent d'endommager les conduites d'autant plus que le gestionnaire a ajouté une autre source lors de la période où l'eau disponible commençait à faire défaut.. En outre, le bassin versant est fortement endommagé par le feu. Par ailleurs, les techniciens locaux sont bien identifiés, mais n'assurent pas bien les activités de maintenance et de réparation. Le point d'eau non fonctionnel l'est pour des problèmes organisationnels plutôt que techniques (réparation trop répétitive et la commune a finalement opté pour la fermeture. Le gestionnaire devrait aussi commencer les travaux d'embellissement).
Isorana Samisoa	4	Les trois points d'eau publics non fonctionnels localisés sur le village de Malaza le sont à cause des problèmes de gestion et d'organisation plutôt que des problèmes techniques. Les activités de maintenance baissent, mais le gestionnaire assure bien les activités de réparation au niveau des conduites (réparation des tuyaux cassés à cause des fortes pressions). Le nombre des usagers remonte, mais n'a pas encore atteint l'effectif du début. Rien d'inquiétant, mais le gestionnaire devrait consulter les techniciens avant de se décider sur des choix techniques et organisationnels pouvant impacter sur la performance du réseau (exemple branchements domiciliaires, création de lavoirs et de douches ou de nouveaux points d'eau).
Fianarantsoa Maropagniry	4	Le gestionnaire est assez dynamique et réactif sur les activités de maintenance périodique, de réparation et d'entretien du bassin versant. Il travaille aussi sur l'embellissement des ouvrages. Ce qui inquiète sur ce réseau est le problème de disponibilité de l'eau. Un travail pour la localisation d'autres sources est nécessaire.
Anjomà Soamiaradia	2	Ce réseau se trouve sur une zone sensible, mais le gestionnaire n'arrive plus à assurer les activités de maintenance des ouvrages et même d'entretien du bassin versant, faute de moyen financier. Il est aussi constaté qu'il est moins dynamique sur les activités de réparation au niveau des tuyaux et des points d'eau. Toutefois, le nombre d'usagers a fortement augmenté comparé à l'année dernière.
Anjomà Soaiombonana	4	Toutes les activités de maintenance des ouvrages et d'entretien du bassin versant sont réalisées. Le gestionnaire est aussi dynamique sur les activités de réparation. Ce réseau de 3 ans alimente le chef-lieu de la commune, il a donc une forte demande alors que la ressource disponible est très limitée. La commune et le gestionnaire ont déjà essayé de localiser d'autres sources, mais ces initiatives n'ont pas encore porté leurs fruits.

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 points)	Commentaires
Anjomà Soamiray	3	Le gestionnaire est assez présent sur les activités de maintenance périodique et très dynamique aussi sur l'aménagement du bassin versant (fossé de protection, pare-feu). Réseau avec des problèmes de disponibilité de l'eau, le gestionnaire a pu identifier une source et l'a utilisée. Tous les points d'eau sont fonctionnels, mais des travaux d'embellissement sont nécessaires sur certains d'entre eux.
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	3	Le gestionnaire arrive à assurer les activités de maintenance périodique et semble assez réactif pour les activités de réparation. Par contre, il continue de ne pas agir sur le bassin versant qu'il considère comme toujours en bon état. Le nombre d'utilisateurs baisse.
Sahambavy, Fivoarantsoa	3	Ce réseau a deux ans. Le gestionnaire arrive à assumer en partie les activités de maintenance des ouvrages, toutes les activités prévues d'entretien du bassin versant et les réparations. Par contre, il n'arrive pas à réparer la borne N°7 qui était rattachée au réseau du chef-lieu, mais son affectation au réseau d'Ampasina n'est pas finalisée.
Sahambavy, Soaiombonana	3	Le gestionnaire arrive à assurer toutes les activités de maintenance périodique nécessaires. Il est aussi présent sur les activités de réparation. Par contre, l'effort du gestionnaire a baissé sur le bassin versant jugé très sensible l'année dernière.
Sahambavy; Soamiaradia	3	Le gestionnaire est à sa deuxième année d'exploitation. L'état général des ouvrages est correct. Il assume bien les activités de maintenance périodique et de réparation et d'embellissement des points d'eau. Par contre, les activités sur le bassin versant jugé très sensible l'année dernière sont insuffisantes.
Sahambavy; Lovaso	3	Le gestionnaire est à sa deuxième année d'exploitation. L'état général des ouvrages est correct. Le gestionnaire assume bien les activités de maintenance périodique, de réparation et d'embellissement des points d'eau. Par contre, les activités sur le bassin versant jugé très sensible l'année dernière sont insuffisantes.
Ivoamba; Soalovanjafy	3	Gestionnaire avec deux années d'exploitation. Il s'implique bien dans les activités de maintenance périodique et de réparation. Il est aussi présent sur l'entretien du bassin versant où des problèmes sont identifiés (Intrusion dans le périmètre de protection, exploitation inadéquate du bassin versant...) La résolution est en cours avec l'aide de la commune.
Ivoamba; Lovaso	3	Gestionnaire avec deux années d'exploitation. Il s'implique bien dans les activités de maintenance périodique et de réparation. Il est par contre moins présent sur l'entretien du bassin versant.
Nasandratory; Soaiombonana	4	Première année d'exploitation. Le réseau est encore sous garantie. Les activités d'entretien du bassin versant ne sont pas suffisantes. Toutefois, le gestionnaire est assez dynamique et réactif.
Ialananindro; Faniriana	3	Première année d'exploitation. Le réseau est encore sous garantie. Aucune activité d'entretien du bassin versant n'a été réalisée.
Ialananindro; Soalovainjafy	4	Première année d'exploitation. Le réseau est encore sous garantie. Les usagers ont réalisé des activités sur le bassin versant (mise en place des périmètres de protection...)
Sahambavy; Aingaso II	3	Ce nouveau gestionnaire est sur un réseau de 4 ans. Il résulte de la scission d'un gestionnaire qui gérait deux réseaux autonomes construits dans un même fokontany (quartier). L'état général du réseau nécessite la mise en place d'un programme d'embellissement. Toutes les activités de maintenance périodique et d'entretien du bassin versant sont réalisées. Concernant le bassin versant, le gestionnaire interagit bien avec le projet Kolorano. Étant encore très jeune, le gestionnaire devrait bien identifier ses techniciens locaux et les former.

A noter la remarque récurrente sur les débits des sources qui diminuent et ne suffisent plus dans plusieurs cas à répondre à la demande.

4.5.2. Réseaux sous gestion professionnelle

Commune	Gestionnaire	Commentaires
Sahambavy	RANOSOA	<p>Ce gestionnaire est assez réactif sur la gestion technique du réseau. Le débit actuel est suffisant, mais la commune et le gestionnaire doivent rester vigilants sur les pressions exercées sur les périmètres de protection et les bassins versants et réaliser une mesure périodique du débit des sources.</p> <p>Il peut s'améliorer sur la protection et l'aménagement des bassins versants, le marnage du réservoir, la réalisation des analyses de l'eau et l'enregistrement des informations sur les activités techniques sur le réseau (Enregistrement des doléances, nombre de jours de coupure par an). L'installation de compteurs pour permettre la mesure de la production est en cours avec l'appui du programme Eaurizon.</p>
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	<p>Le débit des sources est rassurant, mais les marges deviennent de plus en plus étroites, en témoigne la difficulté du réseau lors de la dernière période d'étiage.</p> <p>Commune et gestionnaires se doivent donc d'être vigilants en ce qui concerne la protection des bassins versants.</p> <p>Les techniciens plombiers sont en mesure d'effectuer les entretiens périodiques, les réparations et les raccordements des branchements particuliers. Ce gestionnaire peut s'améliorer sur l'analyse de la qualité de l'eau, l'enregistrement des informations sur la gestion et la protection / aménagement des bassins versants. Des mesures strictes sont en effet nécessaires pour l'aménagement des BV.</p>
Vohiposa	EC ABRAHAM	<p>Malgré les problèmes sur le débit, le gestionnaire continue d'assurer le service. Travailler avec la commune et ses partenaires pour l'aménagement des bassins versants, réaliser des analyses de la qualité de l'eau. Travailler aussi pour minimiser les infiltrations au niveau d'un des deux collecteurs et les fuites constatées au niveau des conduites en attendant l'opérationnalisation du forage.</p> <p>Comme tous les gestionnaires professionnels, ce gestionnaire devrait renforcer ses différents outils de gestion : enregistrement des doléances, les nombres de jours de coupure...). Il est vrai que le gestionnaire manque de moyens financiers pour se permettre le recrutement de plus d'une personne sur site, mais le gestionnaire a intérêt à avoir un bon technicien pour maximiser l'exploitation du réseau.</p>
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	<p>L'eau est abondante, mais à suivre de près dans un premier temps sur la qualité et ensuite sur la quantité, car les bassins versants sont sujets à différentes pressions.</p> <p>Intéressant l'initiative prise par le gestionnaire et la commune pour réaliser des relevés contradictoires des compteurs mais les informations disponibles actuelles sur les nombres d'utilisateurs sont à vérifier. La qualité de l'eau n'est pas satisfaisante sur au moins la partie nord du réseau (en lien avec les sources d'Ampanidinana).</p> <p>Comme tous les gestionnaires professionnels, ce gestionnaire devrait renforcer ses différents outils de gestion : enregistrement des doléances, les nombres de jours de coupures d'eau...</p>
Isorana	FAFISOA	<p>Le gestionnaire est en cours de s'affirmer. Handicapé par un débit insuffisant au début de l'exploitation, il doit travailler avec la commune pour l'identification d'autres sources et la sécurisation des sources actuelles.</p> <p>Les autres suggestions sur la gestion au quotidien d'un réseau sont aussi valables.</p>
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	<p>Le réseau d'Alakamisy Ambohimaha est un réseau qui actuellement souffre de débit insuffisant d'où la fréquence des coupures (source : bénéficiaire). Ceci n'est pas dû à la conception du réseau mais au changement climatique et à un détournement de la source. Une descente sur terrain a été faite par le gestionnaire en impliquant l'équipe de la DREEH et de la Commune pour faire une constatation et un diagnostic afin d'y remédier.</p>
Andranovorivato	LAZA	<p>Jusqu'à présent, ce réseau n'a pas rencontré de gros problème. Ceci est sûrement dû à sa récente mise en fonction. Par contre, les responsables doivent mettre un accent sur la protection de la zone de captage à cause de l'introduction des individus pour couper le bois.</p>
Talata Ampano	LAKAY	<p>L'eau est abondante mais sa qualité laisse à désirer. Un nettoyage périodique à forte fréquence doit être effectué au niveau du système de traitement physique.</p>

Commune	Gestionnaire	Commentaires
Ikalamavony	RNJ	Malgré le consentement à payer négatif de la population, le gestionnaire parvient à faire les entretiens et les maintenances du réseau par ses propres moyens. A part la nécessité d'installer un dispositif de traitement par chloration et l'amélioration du captage, aucun problème technique grave n'est recensé sauf les dégradations volontaires faites par des personnes malintentionnées.
Camp Robin	SOAVARY	Jusqu' à maintenant, le gestionnaire arrive à faire fonctionner le réseau.

5. PERFORMANCE DE LA GOUVERNANCE

Les thématiques choisies sont :

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

5.1. L'évolution du nombre d'utilisateurs sur les réseaux gérés par les associations avec des bénévoles

La gestion associative est très sensible aux moindres changements socio-économiques, culturels et techniques de la zone d'implantation. Les problèmes de disponibilité de l'eau durant ces deux dernières années impactent négativement la distribution de l'eau au niveau des points d'eau publics (rationnement...).

Soulevons aussi le cas d'un réseau à Sahambavy où la baisse du nombre d'utilisateurs est en partie due à la réhabilitation et l'amélioration simple des sources traditionnelles (par un autre partenaire technique et financier de la commune) où l'accès n'est pas payant. Ce problème de coordination doit être résolu en amont de la réalisation des travaux, car une fois construit, des ménages feront toujours recours à ces sources améliorées qui n'assurent pas une eau de qualité.

Figure N°18. Évolution du nombre d'utilisateurs des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Communes	Gestionnaire	Ménages Usagers	Évolution				
			2015	2016	2017	de 2015 à 2016	de 2016 à 2017
Ambalavao	Soaiombonana	96	120	99	20%	-18%	3%
Fianarantsoa	Tsimialonjafy	45	40	45	-13%	13%	0%
Alakamisy Itenina	Fiombonanaina*	91	145	251	37%	73%	176%
Isorana	Hasoa	40	46	62	13%	35%	55%
Sahambavy	Aingasoà I	152	153	102	1%	-33%	-33%
Alakamisy Itenina	Soaholovainjafy	155	123	162	-26%	32%	5%
Ialanandro	Soanirina	343	358	285	4%	-20%	-17%
Vohitrafeno	Lovàanjafy	126	126	135	0%	7%	7%
Anjomà	Maminiaina	121	122	122	1%	0%	1%
Anjomà	Faneva	77	73	72	-5%	-1%	-6%
Ivoamba	Lovasoamateza	219	240	244	9%	2%	11%
Nasandratrony	Lovasoamaharitra	360	317	327	-14%	3%	-9%

Isorana	Samisoa	330	280	310	-18%	11%	-6%
Fianarantsoa	Maropagniry	85	72	79	-18%	10%	-7%
Anjomà	Soamiaradia	171	108	139	-58%	29%	-19%
Anjomà	Soaiombonana	250	204	208	-23%	2%	-17%
Anjomà	Soamiray	171	147	159	-16%	8%	-7%
Ambohimahasoa	Ny soa no tohizana	130	131	122	1%	-7%	-6%
Sahambavy	Fivoarantsoa		82	81		-1%	
Sahambavy	Soaiombonana		143	149		4%	
Sahambavy	Soamiaradia		191	177		-7%	
Sahambavy	Lovasoa		113	109		-4%	
Ivoamba	Soalovanjafy		92	91		-1%	

* Sur le gestionnaire Fiombonanaina à Alakamisy Itenina l'augmentation importante du nombre d'utilisateurs s'explique par le fait qu'une partie du réseau n'était plus fonctionnelle par le passé. La résolution des problèmes techniques a permis un retour des usagers au service.

De 2015 à 2017, on assiste à une hausse progressive du nombre d'utilisateurs sur 5 gestionnaires seulement. La réhabilitation et l'extension du réseau, l'amélioration de l'organisation interne du gestionnaire et l'absence d'alternative fiable présentant un meilleur rapport qualité-prix sur la zone en seraient les principales explications.

5.2. 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, compte tenu des enjeux sur ces réseaux (taxes et redevances plus importantes pour faire fonctionner le STEAH pour la Commune et, faire des bénéfices pour le gestionnaire) la commune est beaucoup plus présente auprès du gestionnaire. Il y a une organisation une réunion mensuelle avec le gestionnaire professionnel sur toutes les communes. Plus de rencontres sont organisées si des problèmes sont constatés par l'une des deux parties (descente sur terrain pour constater les activités illicites dans le périmètre de protection...). Le rapport Maître d'ouvrage / délégataire d'un service public est en train de s'instaurer.

5.3. Dynamisme interne du gestionnaire

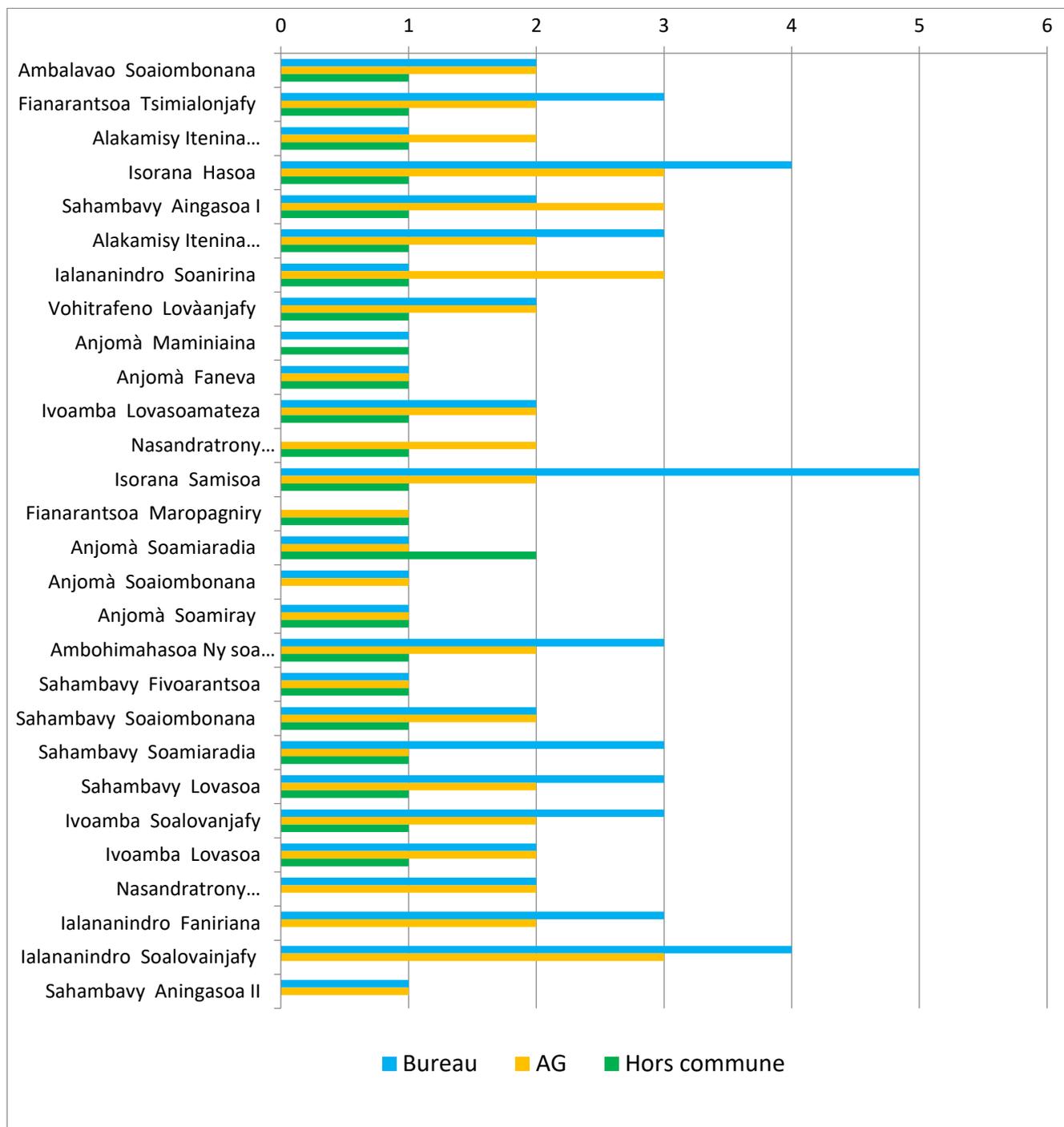
Cet indicateur concerne les gestionnaires associatifs. Le nombre de réunions faites par le bureau du gestionnaire et la tenue d'assemblées générales sont des signes d'un gestionnaire qui vit bien.

Cet indicateur est très important, car les réunions, surtout du bureau, permettent au gestionnaire de piloter correctement la gestion du 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 de points d'eau, et au moins une participation à des réunions / ateliers / formations en dehors de la commune pour sortir de son quotidien et appréhender la gestion avec plus de recul.

De manière générale, les gestionnaires associatifs sont en train de s'essouffler. Trois gestionnaires seulement ont pu tenir les réunions prévues du bureau. Par contre, les assemblées générales sont tenues, car les communes suivent de près leurs organisations dans le cadre du suivi des performances des gestionnaires.

Figure N°19. Dynamisme des gestionnaires associatifs



Plusieurs réunions du bureau signifient que les responsables du gestionnaire sont réactifs par rapport aux actualités de la gestion du réseau. Quand ce bureau est incapable de tenir une réunion ou n'en fait qu'un nombre réduit, des problèmes internes surgissent et minent le gestionnaire. Les communes doivent prendre la mesure de ce problème et retravailler avec le gestionnaire sur son organisation. Si cela n'a que peu d'impact, il faut alors penser à changer le gestionnaire. Le gestionnaire doit tenir au moins deux assemblées générales doivent se

tenir au sein du gestionnaire. 18 gestionnaires sur 28 ont pu tenir ces 2 AG minimum ce qui démontre une bonne interaction avec la commune.

Il ne reste plus qu'un seul gestionnaire associatif avec des salariés dont le contrat arrivera à son terme au mois de juin de cette année. L'association organise une réunion mensuelle du bureau pour validation du rapport narratif et financier avec les responsables communaux, une réunion semestrielle pour la production du rapport semestriel selon le contrat. Il faut dire que l'entité ne fonctionne plus comme une association (difficulté du bureau pour réunir les représentants des usagers, demande plus insistante des membres de bureau de jouir des avantages liés à leur fonction, mobilisation des bénéficiaires pour l'aménagement des bassins versants...). L'adoption d'un autre mode de gestion est devenue incontournable.

5.4. 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 DREEH 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, et rendre publique les informations sur la gestion par différentes voies de communication. Les 10 gestionnaires professionnels ciblés ont produit des rapports en utilisant le canevas de rapport fourni par les communes. Des améliorations sont constatées, mais les rapports fournis manquent encore 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. Le contrôle des pièces comptables par la commune doit être renforcé pour permettre la validation des comptes fournis par les gestionnaires

5.5. 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). Cet indicateur est plus spécifiquement lié aux gestionnaires associatifs.

Sur chaque commune, les enquêtes ménages ont été réalisées par un étudiant de l'ISST en binôme avec l'ACEAH en se servant d'un smartphone. Les résultats des enquêtes ménages sont disponibles et fiables sauf pour les gestionnaires de la commune d'Anjomà Ambalavao.

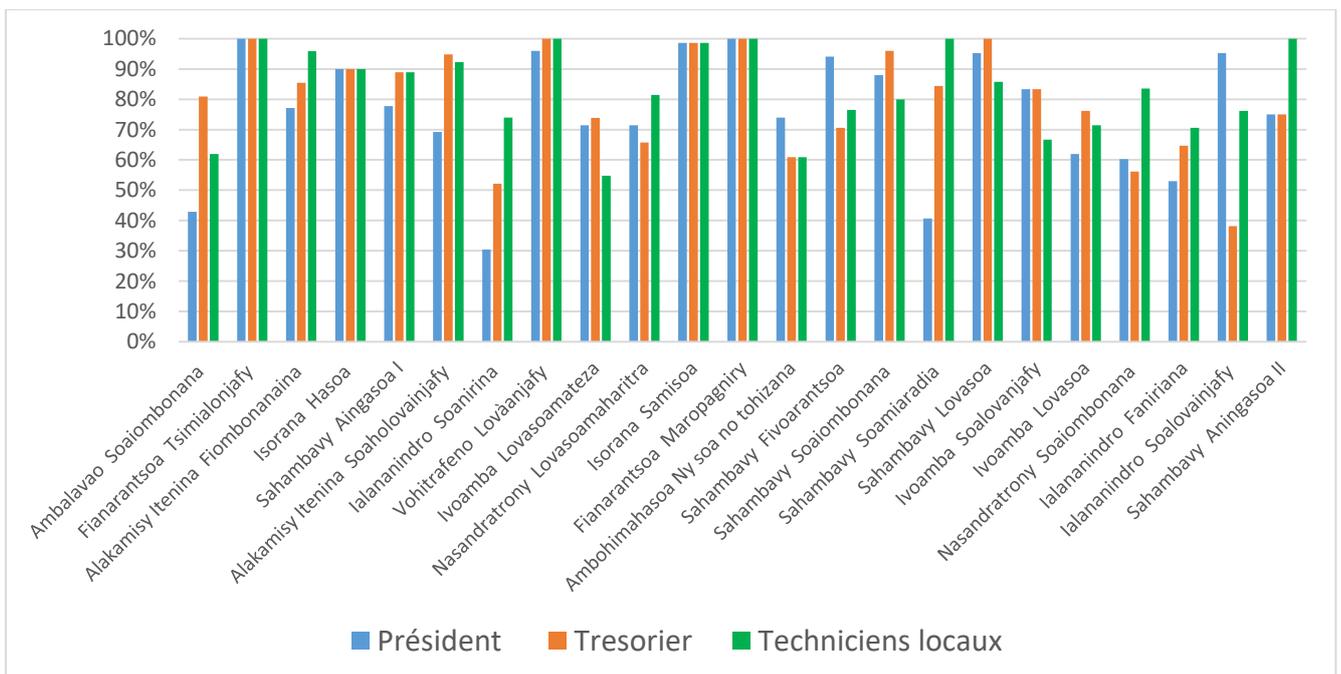
Figure N°20. Connaissance des documents-cadres des gestionnaires associatifs



Le dinan’ny Rano et le règlement intérieur du gestionnaire sont globalement bien connus par les usagers sauf sur les communes urbaines d’Ambalavao et d’Ambohimahasoa. La taille du réseau et la proximité avec le chef-lieu d’une commune urbaine pourraient peut-être expliquer ce désintérêt pour la vie associative.

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 grandes tailles.

Figure N°21. Connaissance des principaux responsables des gestionnaires associatifs



Les nouveaux gestionnaires ont encore besoin de plus d'interaction avec les usagers pour faire connaître les responsables et les documents-cadres. Sur les autres gestionnaires, les responsables sont moins connus par les usagers à cause du manque d'interaction avec les usagers à travers les AG et les réunions de sensibilisation ainsi que l'instabilité des responsables à ces postes. C'est le cas de Soanirina lalanaindro, de Lovasoamateza Ivoamba et de Lovasoamaharitra Nasandratrony. Les communes et les gestionnaires devraient organiser des descentes périodiques auprès des points d'eau publics pour corriger ces défauts qui pourraient impacter sur la capacité de mobilisation du gestionnaire.

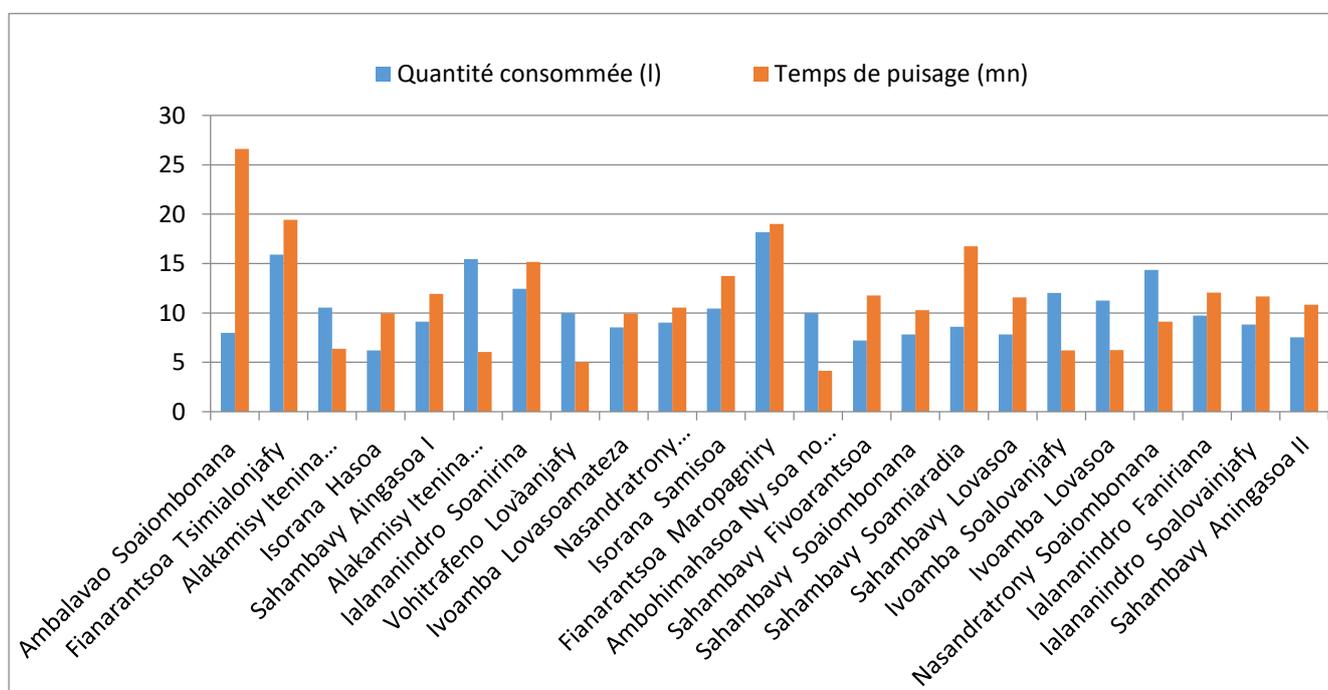
5.6. Utilisation du service par les usagers

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

5.6.1. 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 et par jour est évaluée à 10 litres. Cette valeur moyenne baissera encore plus si l'on intègre la situation des 5 réseaux à Anjomà Ambalavao où l'effet de la sécheresse est plus accentué que sur les autres communes.

Figure N°22. Quantité consommée et temps de puisage sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs



Une consommation par habitant très basse est constatée sur plusieurs réseaux : Soaiombonana, Ambalavao, Hasoa Isorana, les 6 réseaux de Sahambavy. La consommation la plus élevée se trouve sur Samisoa Isorana (22l/hab/j), sur Maropagniry (18l/hab/j) et Tsimialonjafy (16l/hab/j) autrement dit sur des réseaux où la disponibilité de l'eau est forte et l'organisation interne du gestionnaire efficace.

Le temps d'attente moyen pour puiser de l'eau au niveau des points d'eau publics est de 11mn. Pas de changement majeur comparé au temps moyen de l'année 2016.

Sur les réseaux gérés par des professionnels, la consommation moyenne tous types de branchements confondus est présentée dans le tableau suivant. Le problème de débit sur Vohiposa est confirmé par ce tableau. Par contre, le cas de Talata Ampano est étrange dans la mesure où le débit annoncé est assez important. Enfin le cas anormal sur Sandandrano est en lien avec le recensement des usagers.

Figure N°23. Consommation moyenne des usagers des réseaux gérés par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Consommation totale (en m3)	Nombre d'habitants	Conso moyenne en l/hab/j tous branchements confondus	Conso moyenne en l/hab/j sur les branchements particuliers
Sahambavy	RANOSOA	10 964	4 145	17	45
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	17 442	2 898	16	33
Vohiposa	EC ABRAHAM	6 243	4 491	4	37
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	39 122	11 644	9	65
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	11 297	3 770	16	40
Andranovorivato	LAZA	4 182	1 474	16	33
Talata Ampano	LAKAY	3 354	3 260	7	37
Ikala mavony	RNJ	11 821	6 810	10	36
Camp Robin	SOAVARY	6 885	2 014	19	34

Les usagers de Vohiposa ont recours à d'autres sources et cela s'explique par le débit faible des ressources utilisées actuellement (et l'urgence de l'utilisation du forage). Pour Ambohimahasoa, la valeur obtenue semble incohérente. Une évaluation exacte des habitants desservis par ce réseau est à faire.

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.

5.7. 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.

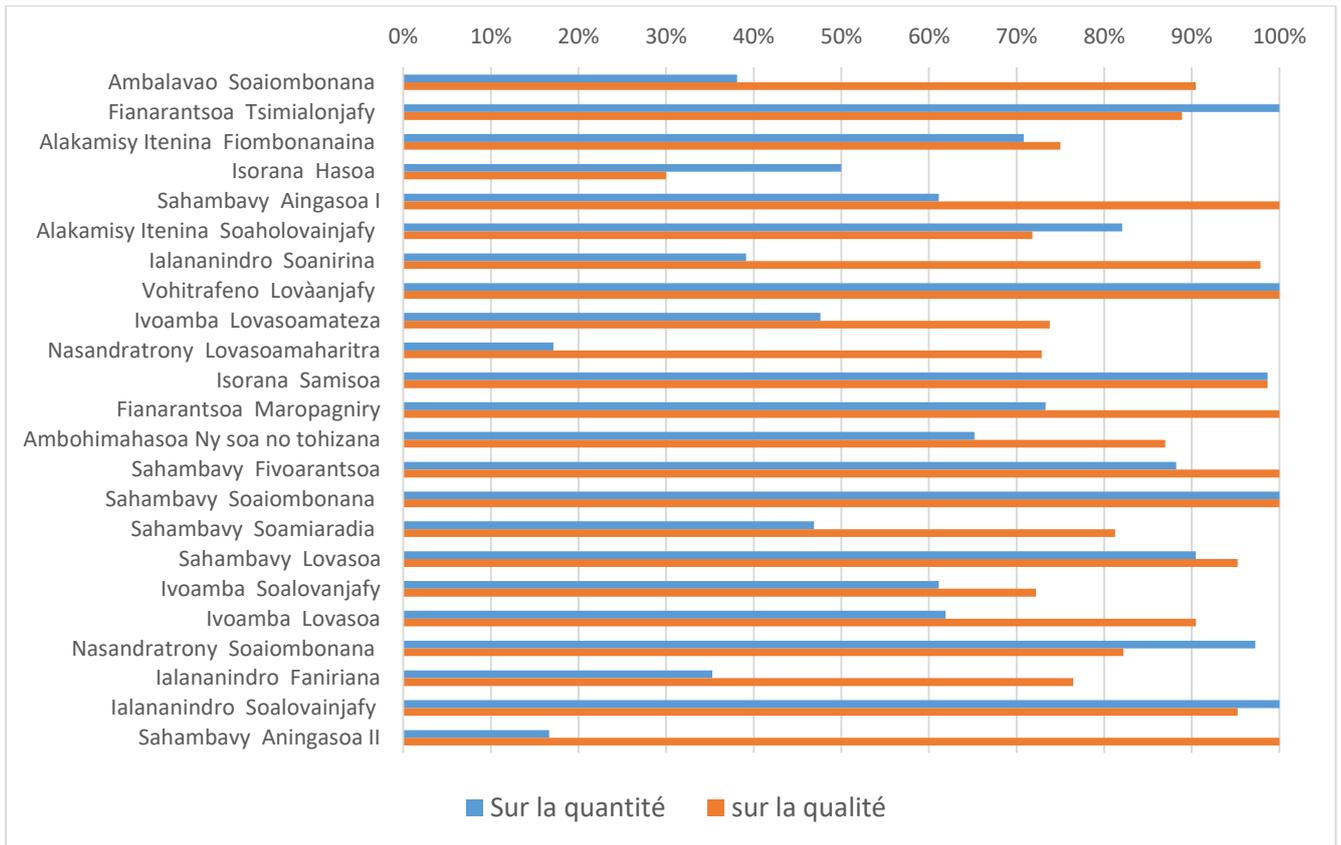
5.7.1. Satisfaction sur la quantité et la qualité

Les usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau distribuée sauf sur Hasoa Isorana où des problèmes de crépines sont trop fréquents et impactent l'appréciation des usagers.

La proportion des ménages satisfaite de la quantité se trouve dans une zone d'alerte, car en moyenne 67% des ménages se disent satisfaits de la quantité d'eau disponible. Cette valeur moyenne aurait sûrement baissé encore si les informations sur les 5 réseaux d'Anjomà Ambalavao étaient disponibles.

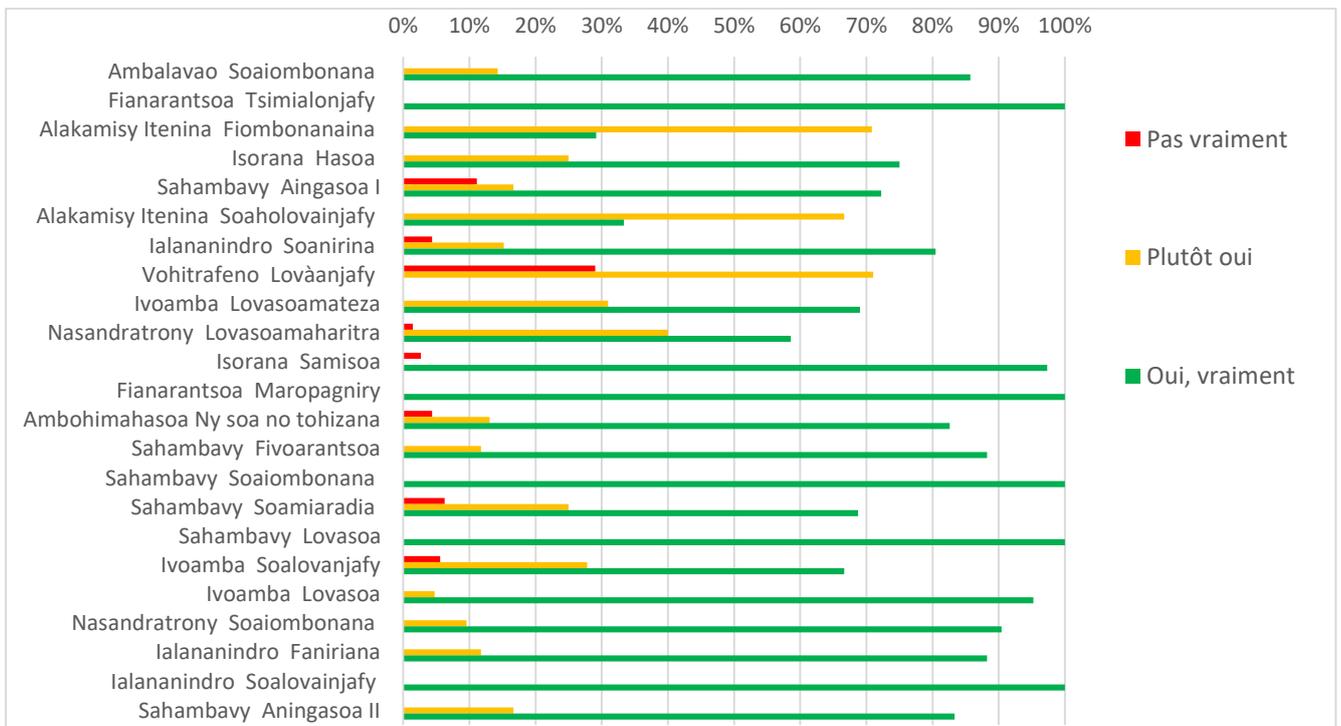
La proportion des ménages satisfaits de la quantité est en dessous de 50% sur 8 gestionnaires associatifs avec une situation très alarmante sur le chef-lieu de Nasandratrony et sur un réseau d'Ambohimandroso Ambalavao. Si le cas d'Ambohimandroso Sahambavy relève d'un problème technique (disponibilité des sources) celui de Nasandratrony peut être amputé à un problème d'organisation auprès des points d'eau publics.

Figure N°24. 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 N°25. Satisfaction sur le service sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs

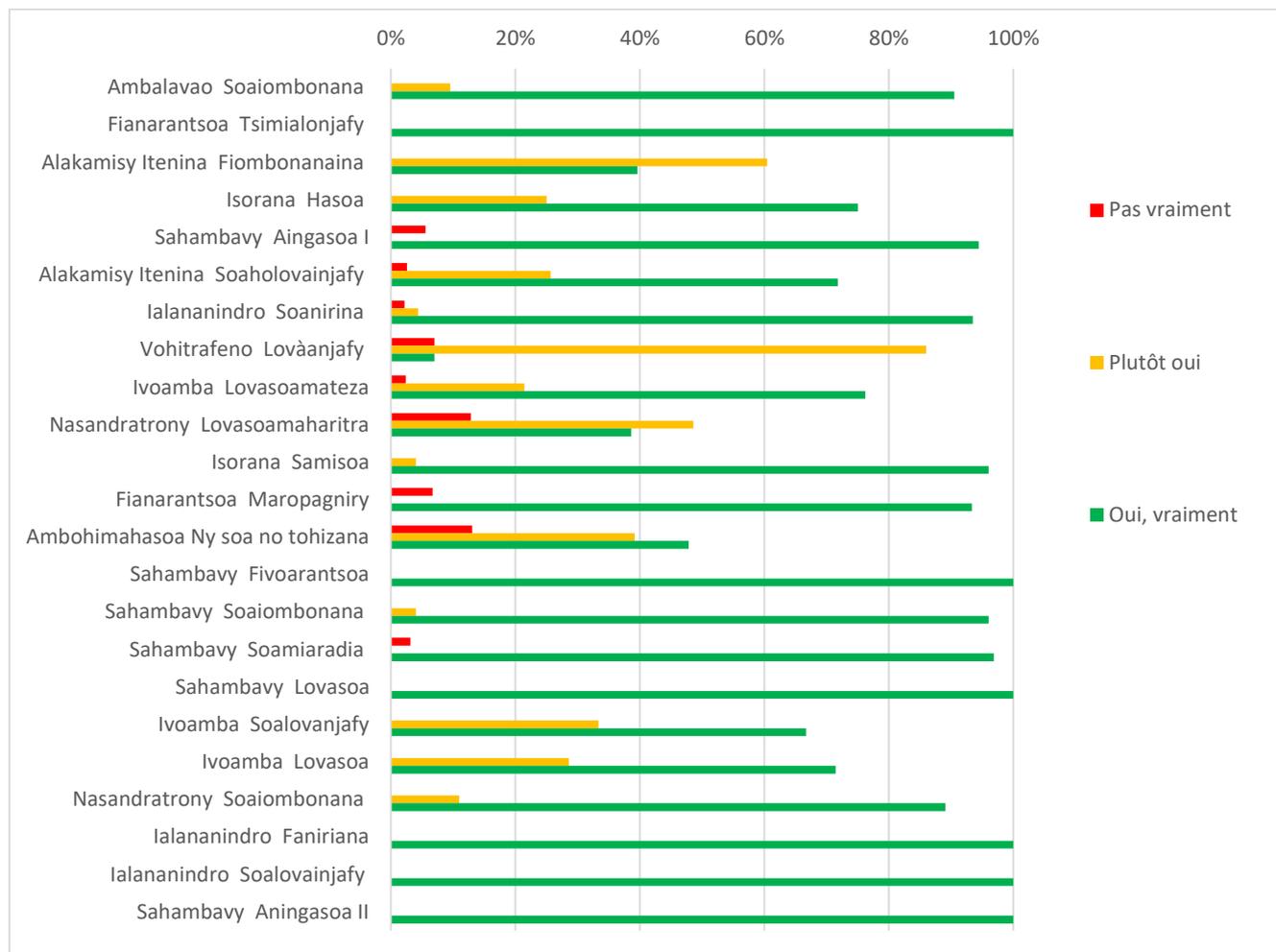


5.7.2. Confiance dans le gestionnaire

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.

Figure N°26. Confiance des usagers vis-à-vis des gestionnaires associatifs



Si la situation s'est améliorée sur Hasoa Isorana et Fiombonanaina Alakamisy Itenina, elle semble de plus en plus problématique sur Lovasoamaritra / Nasandratrony et Ny Soa No Tohizana / Ambohimahasoa.

Un début d'insatisfaction est constaté sur les réseaux âgés de 3 et de 4 ans. Ce constat conforte ce qui est annoncé plus haut comme quoi la gestion associative est très sensible aux aléas de la zone, et le maintien dans une zone de confort dépend de l'implication de la commune dans le suivi/appui/conseil.

Les usagers ont une confiance totale sur le gestionnaire à la première année d'exploitation où l'accompagnement est important. La confiance baisse à la deuxième année et les ménages qui n'ont pas du tout confiance au gestionnaire apparaissent à la troisième et quatrième année. Si la commune assure bien le suivi/appui conseil du gestionnaire, la situation se rétablit à partir de la cinquième année.

5.8. 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.

5.9. Évolution du nombre de branchements particuliers

Figure N°27. Évolution du nombre de branchements particuliers en 2017

Commune	Gestionnaire	Ménages	BP	Nouveau BP en 2017	Croissance	% ménages raccordés aux BP
Sahambavy	RANOSOA	650	136	30	28%	21%
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	582	145	18	14%	25%
Vohiposa	EC ABRAHAM	763	29	1	4%	4%
Ambohimahasoa	AIIR/SANDANDRANO	2911	243	9	4%	8%
Isorana	FAFISOA	520	6	6	0%	1%
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	770	172	18	12%	22%
Andranovorivato	LAZA	300	107	47	78%	36%
Talata Ampano	LAKAY	726	91	2	2%	13%
Ikalamavony	RNJ	908	210	10	5%	23%
Camp Robin	SOAVARY	248	96	1	0%	39%

L'extension du réseau sur Ranosoa Sahambavy a permis au gestionnaire de toucher de nouvelles zones de besoins et de créer une forte augmentation des BP. Vohiposa est bloqué par le problème de disponibilité de l'eau.

Rappelons que le raccordement à un branchement particulier dépend de la capacité du ménage à payer les coûts de raccordement et les factures mensuelles. Ces informations sont normalement disponibles au niveau du gestionnaire, car produites lors des études avant-projet sommaire. Le taux de desserte en branchement particulier présenté dans le tableau ci-dessus peut indiquer le potentiel d'évolution du réseau.

5.10. 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 10 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/gestionnaire de plus en plus forte et le renforcement du positionnement de la commune en tant que Maître d'ouvrage.

5.10.1. Réseaux sous gestion bénévole

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	3	<p>Pour rétablir le service, la commune a décidé d'affecter une personne pour l'accompagnement technique et organisationnel du gestionnaire. La réorganisation du gestionnaire a démarré, mais n'est pas encore aboutit, la priorité étant les aspects techniques, les problèmes de disponibilité de l'eau, l'état général du réseau, compte tenu de son âge, et les points d'eau non fonctionnels.</p> <p>Le gestionnaire n'est pas encore bien organisé. Les résultats des enquêtes ménages concernent plutôt l'organisation avec une forte implication de l'agent communal que de la valeur intrinsèque du gestionnaire. Maintenant que les aspects techniques sont plus maîtrisés, la commune devrait réfléchir sur le mode de gestion adaptée et accompagner le délégataire dans son organisation.</p> <p>La réalisation d'un recensement est aussi nécessaire pour servir de base à la future gestion.</p>
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	<p>Le gestionnaire est efficace du fait de la taille du réseau et de l'existence d'un leader accepté par la communauté. Les usagers sont donc satisfaits sur tous les points, malgré la durée du temps de puisage très élevé pour un petit réseau de 2 points d'eau dans un espace réduit.</p>
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	3	<p>Ce gestionnaire est à réorganiser maintenant que les aspects techniques sont résolus : revoir le mode de gestion, les acteurs clefs du délégataire et le mode de fonctionnement. Cette réflexion est d'autant plus nécessaire au regard de la faible capacité du bureau à se mobiliser, de la confiance des usagers dans le gestionnaire et leur satisfaction sur le service. Par ailleurs, la décision du gestionnaire pour l'installation des branchements domiciliaires est prématurée et montre ainsi la nécessité d'une réorganisation interne. Sa proximité avec le réseau du chef-lieu qui applique la tarification au volume pourrait ainsi faciliter son basculement vers la gestion professionnelle.</p>
Isorana ; Hasoa	2	<p>La bonne dynamique lancée l'année dernière avec le nouveau bureau s'essouffle déjà. Les problèmes techniques liés à la disponibilité de l'eau et la qualité de l'eau semblent décourager les responsables du gestionnaire.</p>
Sahambavy ; Aingasoa	3	<p>Les usagers qui géraient les deux réseaux autonomes construits dans un même fokontany ont décidé la création de deux associations distinctes. Les conditions techniques des deux réseaux étant différentes, les problématiques différentes et les motivations différentes. L'association qui gère le réseau de l'ouest est dirigée par les mêmes responsables que l'ancien gestionnaire. L'association est assez réactive compte tenu de sa capacité à identifier d'autres sources en réponse aux problèmes de débits durant l'année 2017. Malgré cela, la satisfaction sur le volume disponible est en baisse ainsi que la satisfaction des usagers sur la qualité de service.</p>
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	<p>La commune est arrivée à gérer les problèmes engendrés par l'affectation de quelques villages bénéficiaires dans la nouvelle commune ainsi qu'à résoudre les problèmes sur le point d'eau non fonctionnel en 2016. Le gestionnaire est par contre trop dépendant de l'implication de l'ACEAH, et le pourcentage des ménages moyennement satisfaits du service interpelle. Il y a aussi un nombre non négligeable des ménages pas satisfaits de la qualité et de la quantité d'eau disponible. Comme il est annoncé plus haut aussi, le gestionnaire a des problèmes de techniciens locaux.</p>
Ialanandro ; Soanirina	1	<p>Le gestionnaire éprouve beaucoup de difficulté à se réorganiser pour assumer les activités dévolues à un exploitant d'un réseau d'eau potable : le bureau est en difficulté, les techniciens locaux deviennent exigeants. Le dysfonctionnement au sein de l'organisation communale (absence du maire, manque de rigueur / absence de l'ACEAH) limite beaucoup les activités de suivi-appui-conseil. Ce réseau alimente le chef-lieu et est très étendu. Il est important que la commune se réorganise pour reprendre les choses en main : redéfinir le mode de gestion, et agir en conséquence sur l'accompagnement du nouveau délégataire.</p>
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	3	<p>Le gestionnaire essaie de se réorganiser pour mieux assurer ses engagements (renouvellement du bureau, résolution des problèmes techniques, redynamisation des usagers de chaque borne-fontaine, embellissement des points d'eau...), mais manque d'efficacité sur les activités techniques de réparation.</p> <p>La commune impute les difficultés du gestionnaire sur les comportements des usagers du chef-lieu, et devrait aussi revoir ses activités de suivi-appui-conseil.</p>

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Anjomà ; Maminiaina	2	Les résultats des enquêtes ménages n'étaient pas disponibles, mais les informations recueillies sur ce gestionnaire démontrent des difficultés inquiétantes : il n'arrive plus à organiser suffisamment de réunions du bureau pour piloter la gestion, aucune assemblée générale pour interagir avec les membres de l'association. Les difficultés semblent se situer au niveau de certains fontainiers et des techniciens locaux qui agissent indépendamment des directives des responsables de l'association. La commune devrait prendre des mesures fermes sur le gestionnaire, car les comportements actuels des responsables constituent une menace pour la pérennisation.
Anjomà ; Faneva	3	Les résultats des enquêtes ménages ne sont pas disponibles. Les informations recueillies montrent les difficultés du gestionnaire et les différentes interventions de la commune pour rétablir la situation (renouvellement du bureau, des techniciens locaux, fermeture d'un lavemains, appui dans l'aménagement des BV...).
Ivoamba ; Lovoamamateza	3	Des problèmes internes au gestionnaire, malgré le dynamisme de l'ACEAH, en raison du souhait de certains ménages du chef-lieu de basculer vers la tarification au volume et l'attitude des ménages près des sources à ne pas payer les cotisations. La commune devrait prendre des mesures réfléchies et concertées avec les usagers, car les informations actuelles montrent des difficultés pouvant menacer l'avenir du service public
Nasandratrony ; Lovoamamaharitra	1	La gestion de ce réseau est très inquiétante : le bureau fonctionne mal, il n'a pas d'autorité sur les techniciens locaux et sur la gestion de plusieurs points d'eau au chef-lieu, les recommandations du dernier STEFI n'ont pas été mises en œuvre. D'autre part, la commune a pris des décisions inopportunes en baissant le tarif et en s'engageant à compléter les charges du gestionnaire par ses recettes propres, autoriser l'ajout d'une nouvelle source sans prendre des mesures techniques pour sécuriser les conduites contre les fortes pressions.
Isorana ; Samisoa	4	Gestionnaire très efficace grâce à un bureau très réactif et une présence suffisante des responsables communaux. Les trois points d'eau publics non fonctionnels sont sur le petit réseau de Malaza et ses dysfonctionnements sont indépendants du gestionnaire de Sabotsy Itomboana. Le défi de la commune sur ce gestionnaire est le maintien de l'interaction avec les usagers pour assurer la transparence de la gestion et légitimer les décisions surtout concernant l'utilisation de l'épargne et l'installation des branchements domiciliaires. Les résultats des enquêtes ménages montrent que les usagers sont satisfaits du gestionnaire.
Fianarantsoa, Maompagniry	4	La commune s'implique et interagit un peu plus avec le gestionnaire qui est assez motivé et s'approprie le système, il est assez présent sur les activités techniques de maintenance et de réparation et de protection des ressources en eau. La disponibilité de l'eau constitue une menace pour ce réseau pour le moyen et le long terme, et les gestionnaires doivent dès maintenant travailler sur la protection des ressources actuelles et en trouver d'autres.
Anjomà ; Soamiaradia	3	Les résultats des enquêtes ménages ne sont pas disponibles. Les autres informations sur la gestion de ce réseau montrent un gestionnaire assez réactif face à ses problèmes internes et au problème de disponibilité de l'eau (remplacement d'un responsable décédé, organisation du rationnement de l'eau face au problème de disponibilité).
Anjomà ; Soaiombonana	4	Les résultats des enquêtes ménages ne sont pas disponibles. Les autres informations sur la gestion montrent un gestionnaire réactif et qui interagit bien avec les responsables communaux et les usagers.
Anjomà ; Soamiray	3	Les résultats des enquêtes ménages ne sont pas disponibles. Les autres informations sur la gestion montrent un gestionnaire réactif sur les activités techniques, mais un peu en difficulté sur l'interaction avec les usagers. Le dynamisme du Maire et de l'ACEAH est bénéfique pour le gestionnaire.
Ambohimahasoa ; Ny Soa no Tohizana	3	Le gestionnaire arrive avec l'appui de la commune à organiser un nombre suffisant de réunion du bureau et d'assemblée générale avec les usagers. Les résultats des enquêtes ménages par contre montrent un nombre non négligeable d'usagers non satisfaits du service. Les usagers qui déclarent ne plus avoir confiance aux gestionnaires sont aussi nombreux.
Sahambavy,	4	Le gestionnaire s'organise bien pour assurer les activités de maintenance, de réparation et d'entretien du bassin versant. Les enquêtes ménages montrent aussi des usagers satisfaits

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Fivoarantsoa		du service et confiants dans le gestionnaire. Le taux des usagers non satisfaits de la quantité d'eau disponible atteint un niveau alarmant, mais cela ne dépend pas de l'organisation interne du gestionnaire.
Sahambavy, Soaiombonana	3	Le gestionnaire est assez dynamique même s'il éprouve des difficultés pour mobiliser les usagers sur la protection et l'entretien du bassin versant. Une situation rattrapable avec l'implication de la commune. Les usagers sont aussi satisfaits sur tous les indicateurs.
Sahambavy, Soamiaradia	4	Le gestionnaire s'organise bien pour assurer les activités de maintenance, de réparation et d'entretien du bassin versant. Le bureau est assez dynamique malgré les difficultés sur la disponibilité de l'eau entraînant une forte proportion des ménages non satisfaits sur la quantité disponible et la qualité du service. Toutefois, les usagers ont encore confiance dans le gestionnaire qui est à sa deuxième année d'exploitation.
Sahambavy, Lovasoa	4	Le gestionnaire est assez dynamique. Le bureau est assez réactif pour piloter les activités d'exploitation du réseau. Malgré un problème de disponibilité de l'eau qui impacte sur le niveau faible de la quantité consommée par habitant (8l/j), les usagers sont satisfaits et ont toujours confiance dans le gestionnaire.
Ivoamba, Soalovanjafy	4	Le gestionnaire est assez dynamique. Le bureau est assez réactif pour piloter les activités d'exploitation. Le niveau de connaissance des responsables pose question pour un réseau de petite taille. Toutefois les usagers sont satisfaits et ont toujours confiance dans le gestionnaire. La commune et le gestionnaire doivent travailler avec les techniciens de la DREEH sur leur réflexion concernant la mise en place de branchements domiciliaires.
Ivoamba, Lovasoa	4	Le gestionnaire est assez dynamique. Le bureau est assez réactif pour piloter les activités de maintenance, de réparation et d'entretien du bassin versant. Le niveau de connaissance des responsables pose question pour un réseau de petite taille. Toutefois les usagers sont satisfaits et ont toujours confiance dans le gestionnaire. La commune et le gestionnaire doivent travailler avec les techniciens de la DREEH sur leur réflexion concernant la mise en place de branchements domiciliaires.
Nasandratrany; Soaiombonana	4	Le gestionnaire de ce réseau important en zone rurale est assez dynamique. Le réseau étant encore sous garantie, et le gestionnaire à sa première année d'exploitation. Le gestionnaire devrait mener une campagne d'information pour faire connaître auprès des usagers les différents documents-cadres et les principaux responsables. Le bureau est assez dynamique et pilote bien les activités de maintenance de réparation. Toutefois, le gestionnaire et la commune doivent suivre de près ce réseau de taille intermédiaire mais sur un espace étendu.
Ialananindro; Faniriana	3	Le bureau semble assez dynamique et pilote bien les activités techniques et d'entretien du bassin versant. Toutefois, les usagers semblent avoir une connaissance insuffisante des responsables du gestionnaire et des documents-cadres. En outre la satisfaction des usagers sur la quantité / qualité de l'eau et sur la qualité de service est à un niveau faible pour une première année d'exercice.
Ialananindro; Soalovainjafy	3	Le gestionnaire sur ce nouveau réseau semble moins dynamique. L'absence de la commune sur un nouveau service pourrait impacter négativement sur la confiance en soi du gestionnaire. Ainsi plusieurs indicateurs ne sont pas satisfaisants pour une première année d'exercice. Malgré ces difficultés, les usagers continuent d'avoir confiance dans le gestionnaire.
Sahambavy; Aingasoa II	2	Ce gestionnaire résulte de la décision de la commune et des usagers de séparer la gestion des deux réseaux autonomes desservant le fokontany d'Ambahimandroso. La disponibilité de l'eau et le dynamisme des usagers des deux réseaux étant différentes. Les responsables de ce nouveau gestionnaire ont donc besoin de légitimité, de structuration, de formation.

5.10.2. Réseaux sous gestion professionnelle

Commune	Gestionnaire	Commentaires
Sahambavy	RANOSOA	La commune et le gestionnaire interagissent bien. Le gestionnaire est en plus accessible aux usagers. Des efforts sont toutefois à encourager sur la diffusion publique des informations sur la gestion (Organisation de réunion publique et / ou diffusion d'affichages). La commune et le gestionnaire devront aussi faire des efforts pour l'enregistrement des doléances des usagers et voir ensemble leur résolution.
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	Le gestionnaire est accessible à la commune. Par contre, il manque des compétences internes à la commune pour pouvoir suivre de près les activités du gestionnaire. Le gestionnaire est aussi accessible aux usagers du fait de l'emplacement de son bureau, mais des efforts sont à mobiliser pour informer les usagers sur la gestion du service public (Réunion publique, affichage...) Le gestionnaire ne fonctionne plus comme une association régie par l'ordonnance 60133 : les membres de bureau exigent de plus en plus de contreparties de leur mobilisation, leurs interactions avec les usagers n'existent pratiquement plus...
Vohiposa	EC ABRAHAM	A cause des problèmes de débit, ce gestionnaire est très proche de la commune malgré le fait que le siège du gestionnaire se trouve à Antananarivo. Ses difficultés sur cette histoire de disponibilité de l'eau rendent difficile son interaction avec les usagers.
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	L'année 2017 est marquée par une amélioration du rapport Maître d'ouvrage / délégataire du service public à Ambohimahasoa. La production des rapports semestriels s'est améliorée et est encore améliorabile. Il reste aussi à trouver avec la commune l'organisation de la police de l'eau et la protection des bassins versants. La consommation moyenne très faible est à vérifier car vraisemblablement liée à une information non fiable sur l'effectif des usagers. Réaliser un vrai recensement avec la commune constitue donc une nécessité.
Isorana	FAFISOA	Ce gestionnaire traverse un début difficile nécessitant une interaction très forte avec la commune concernant la mobilisation sociale et la sécurisation des ouvrages, et avec le Ministère et la Région (Eaurizon) en ce qui concerne les aspects techniques. Une forte campagne d'information et de sensibilisation est nécessaire pour gagner l'adhésion de la population car cela peut constituer une menace pour la pérennisation. L'organisation interne du gestionnaire est aussi à revoir pour assurer une présence permanente sur les plans techniques, administratifs et sociaux.
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Jusqu'ici, la Commune Rurale d Alakamisy Ambohimaha et le gestionnaire sont en étroite collaboration pour la résolution du manque d'eau.
Andranovorivato	LAZA	RAS
Talata Ampano	LAKAY	Le Maître d'ouvrage se plaint du manque réactivité du gestionnaire pour remédier au problème de qualité de l'eau fournie aux usagers. Des agents du gestionnaire sont sur place pour effectuer leur travail mais la Commune se plaint de l'absence du premier responsable de l'Entreprise LAKAY afin de trouver des solutions communes.
Ikalamavony	RNJ	La relation entre la Commune et le Gestionnaire est depuis quelques années en souffrance pour des problèmes d'agitation politique, malgré plusieurs descentes et réunions faites en impliquant la DREEH, les membres de l'exécutif de la Commune et les membres du conseil ainsi que le Chef District.
Camp Robin	SOAVARY	R.A.S

6. 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

6.1. Tarification, localisation du compte et signataires

6.1.1. Les réseaux sous gestion bénévole

Figure N°28. Tarif et localisation de l'épargne des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Commune / gestionnaire	Tarif (ar/an/ménage)		Institution d'épargne		
	2016	2017	2015	2016	2017
Ambalavao ; Soaiombonana	7 500	7500	Aucun	CEM	Tsinjolavitra
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	6 000	7200	CEM	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	6 000	6000	Tsinjolavitra	CECAM	Tsinjolavitra
Isorana ; Hasoa	10.000	10.000	TIAVO	Aucun	CECAM
Sahambavy ; Aingaso	7 000	7 000	TIAVO	TIAVO	Aucun
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	6 000	6 000	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ialananindro ; Soanirina	6 000	6 000	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	6 500	6 000	TIAVO	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Maminiaina	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Faneva	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ivoamba ; Lovasoamateza	7 200	6 600	TIAVO	TIAVO	Aucun
NasandratroNy ; Lovasoamaritra	8 500	6 000	Tsinjolavitra	CECAM	Tsinjolavitra
Isorana ; Samisoa	7 200	7 200	CECAM	CECAM	CECAM
Fianarantsoa ; Maropagniry	6.000	6 000	Aucun	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soamiaradia	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soaiombonana	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soamiray	6.500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	6 000	6 000	Aucun	Aucun	En cours
Sahambavy ; Fivoaranatsoa	7 000	7 000		Aucun	En cours
Sahambavy ; Soaiombonana	7 000	7 000		Aucun	En cours
Sahambavy ; Soamiaradia	7 000	7 000		Aucun	En cours
Sahambavy ; Lovasoa	7 000	7 000		Aucun	En cours
Ivoamba ; Lovasoa	7.200	7.200		Aucun	Tsinjolavitra

Ivoamba ; Soalovanjafy	7.200	7.200		Aucun	Tsinjolavitra
Nasandratrony ; Soaiombonana	7.300	7.300		Aucun	En cours
Ialananindro ; Faniriana	8.500	8.500			Tsinjolavitra
Ialananindro ; Soalovainjafy	8.500	8.500			CEM
Sahambavy ; Aingaso II	7.000	7.000			En cours

Les nouveaux gestionnaires associatifs reviennent à la hausse le montant des cotisations. La tarification au forfait (Cotisation annuelle par ménage payable par tranche) est appliquée aux réseaux ruraux. Ce tarif varie de 6000 ar/ménage/an à 10000 ar/ménage/an. La valeur moyenne pour cette année est en hausse par rapport à l'année dernière, car on constate une hausse du tarif sur les nouveaux réseaux : les communes conscientes de l'importance des taxes et redevances et des apports pour le fonctionnement du STEAH ont impulsé une hausse. Soulignons toutefois que le tarif au forfait est déterminé de manière participative, à partir de l'inventaire des charges d'exploitation (65% du tarif) de la taxe communale (10%), de la participation du gestionnaire au fonctionnement STEAH (10%) et de la nécessité de constituer un fonds de réserve (15% du tarif).

Deux cas particuliers sont à relever concernant le tarif en 2017. Sur le réseau du chef-lieu d'Ivoamba, le tarif appliqué de manière concertée entre la commune, le gestionnaire et les usagers est en baisse, car le nombre de jours de coupure pendant l'année 2017 est évalué à un mois. Ainsi, le tarif appliqué équivaut à 11 mois d'utilisation.

Sur le réseau du chef-lieu de Nasandratrony, le tarif appliqué est passé de 8500 ariary à 6000 ariary par ménage par an. Le poste de gardien du bassin versant ayant été supprimé, la commune a pris une délibération hâtive de supprimer le montant consacré à la rémunération du gardien. Cette baisse du tarif, combinée à d'autres facteurs comme les problèmes techniques et la mauvaise gestion ont entraîné le manque de liquidité du gestionnaire ainsi que d'autres conséquences menaçant la pérennisation du service public.

19 gestionnaires sur 28 ont déjà un compte épargne. La majorité a un compte auprès de Tsinjolavitra de la Paositra Malagasy. Les gestionnaires, traumatisés par l'expérience avec le TIAVO, trouvent Tsinjolavitra plus sécurisant et plus proche aussi, car disponible sur certains chefs-lieux de district. Les deux gestionnaires sur Isorana ont choisi le CECAM, car il est présent à Isorana. 2 gestionnaires ont choisi la facilité en utilisant le compte CEM d'un des membres influents du bureau. Pour ce dernier cas, les communes concernées devraient accompagner les gestionnaires dans la création d'un compte dédié.

9 gestionnaires n'ont toujours pas de compte épargne : tous les gestionnaires associatifs sur Sahambavy ne souhaitent plus revivre l'expérience avec TIAVO, les autres institutions étant sur Fianarantsoa, et sur proposition de la commune, attendent que le lien avec l'entreprise RANOSOA, gestionnaire du réseau du chef-lieu soit établi.

Pour Ambohimahaso, la commune et le gestionnaire préfèrent attendre le renouvellement du bureau prévu pour cette année pour finaliser le processus de création d'un compte épargne.

Enfin, sur Nasandratrony, la création d'un compte épargne du gestionnaire du réseau nouvellement créé est en cours. Le montant du fonds de réserve étant important, le gestionnaire et la commune ont décidé de sécuriser l'argent dans le coffre-fort de la commune, en attendant la création d'un compte dédié.

Enfin, un problème de gestion important est constaté sur le réseau du chef-lieu d'Ivoamba. Il est demandé à la commune et aux usagers de trouver des solutions très rapidement.

6.1.2. Les réseaux en gestion professionnelle

Les tarifs appliqués par les gestionnaires professionnels varient de 500 ar /m³ à 2000 ar/m³. La tarification au volume appliquée par les gestionnaires professionnels résulte des études socio-économiques et financières. Ainsi, en fonction de ces études, les tarifs varient d'une commune à l'autre. Le tarif le moins cher se trouve sur les branchements partagés d'Alakamisy Itenina et de Sahambavy où les ménages des zones rurales bénéficiaires étaient encore habitués aux cotisations annuelles.

Le tarif le plus élevé par contre se trouve sur le gestionnaire d'Andranovorivato où l'effectif des usagers est moins important que sur les autres réseaux.

Figure N°29. La tarification appliquée par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Tarif du service (Ar/l)				
		BP	Bpart	PEP	Binst	GC
Sahambavy	Ranosa	800	500	750	600	750
Alakamisy Itenina	Mandimbisoa	1000	500	1000	1000	
Vohiposa	EC Abraham	1500	1250	1250	1250	
Ambohimahaso	AIIR	1000	700	1000	1000	1000
Isorana	FAFISOA	1000	700	1000	750	900
Alakamisy Ambohimaha	Lakay	1400	1000	1000	1400	
Andranovorivato	Laza	2000	1000	1000	1000	
Talata Ampano	Lakay	1 ^{ère} tranche : 1650 2 ^{ème} tranche : 1950		1100	1 ^{ère} tranche : 1650 2 ^{ème} tranche : 1950	
Ikalamavony	RNJ	1000		700	700	
Camp Robin	SOAVARY	1050		900		

Le tarif est défini pour être adapté au contexte socio-économique du périmètre de contrat et pour permettre au gestionnaire d'assurer un équilibre financier en vue de la pérennisation.

On retrouve dans le tarif aussi la politique de la commune et du gestionnaire : sur Sahambavy, on encourage les usagers à consommer de l'eau, dans la mesure où elle est abondante. Remarquons que le prix de l'eau a beaucoup baissé sur ce réseau suite aux travaux de réhabilitation et de mise en place des branchements partagés.

6.2. Taux de recouvrement des cotisations ou des factures sur 2017 et comparaison avec les exercices précédents

6.2.1. Recouvrement des cotisations sur les réseaux en gestion bénévole

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

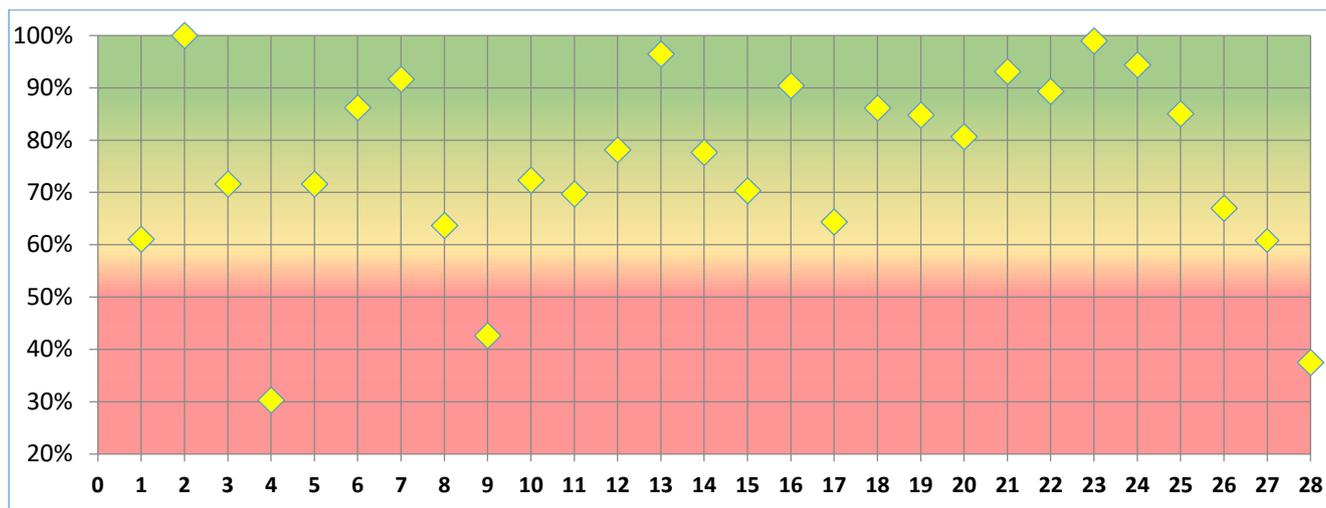
En 2017, la valeur moyenne des cotisations des ménages est de 75%, soit une baisse non négligeable par rapport à l'année dernière (87%). La baisse est généralisée. Elle confirme l'essoufflement des gestionnaires associatifs constatés sur différents indicateurs.

3 gestionnaires ont un taux de recouvrement inférieur à 50% : Hasoa Isorana, Maminiana Anjomà et Aingaso II à Sahambavy. Cette dernière association résulte de la décision des usagers et de la commune de Sahambavy de créer deux associations pour gérer les deux réseaux autonomes d'Ambohimandroso. Sur ces trois réseaux, des problèmes d'organisation interne des gestionnaires sont évidents et une restructuration est nécessaire.

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 toutefois que tous les gestionnaires et les communes se sont beaucoup plus mobilisés après le constat d'un résultat très alarmant lors du STEFI semestriel de juillet 2017.

Figure N°30. Taux de recouvrement des cotisations en 2017



N°	Commune / Gestionnaire	TR 2017	N°	Commune / Gestionnaire	TR 2017
1	Ambalavao Soaiombonana	61%	15	Anjomà Soamiaradia	70%
2	Fianarantsoa Tsimialonjafy	100%	16	Anjomà Soaiombonana	90%
3	Alakamisy Itenina Fiombonanaina	72%	17	Anjomà Soamiray	64%
4	Isorana Hasoa	30%	18	Ambohimahasoa Ny soa no tohizana	86%
5	Sahambavy Aingaso I	72%	19	Sahambavy Fivoarantsoa	85%
6	Alakamisy Itenina Soaholovainjafy	86%	20	Sahambavy Soaiombonana	81%
7	Ialananindro Soanirina	92%	21	Sahambavy Soamiaradia	93%
8	Vohitrafeno Lovàanjafy	64%	22	Sahambavy Lovasoa	89%
9	Anjomà Maminiaina	43%	23	Ivoamba Soalovanjafy	99%
10	Anjomà Faneva	72%	24	Ivoamba Lovasoa	94%
11	Ivoamba Lovasoamateza	70%	25	Nasandratrony Soaiombonana	85%
12	Nasandratrony Lovasoamahiritra	78%	26	Ialananindro Faniriana	67%
13	Isorana Samisoa	96%	27	Ialananindro Soalovainjafy	61%
14	Fianarantsoa Maropagniry	78%	28	Sahambavy Aningaso II	37%

Deux gestionnaires émergent du lot au regard de la stabilité de leurs résultats : le petit gestionnaire de Mamony (Commune urbaine de Fianarantsoa) et Samisoa, gestionnaire du réseau très important de Sabotsy Itomboana (Commune rurale d’Isorana). Pour ces deux réseaux, l’existence de leaders communautaires écoutés par les usagers est importante.

En absence de ce leader communautaire, le taux de recouvrement suit une courbe en dent de scie, la gestion étant très sensible aux aléas de la vie sociale de la communauté. La reprise correspond au suivi rapproché des responsables communaux pour rétablir une situation qui se dégrade.

Il est aussi important de mentionner les résultats inquiétants des gestionnaires à leur premier exercice. Les résultats d’Ialananindro s’expliquent par les dysfonctionnements au sein de l’organisation communale (Absence du Maire, instabilité de l’ACEAH...).

L’analyse de ces informations confirme le constat énoncé dans les STeFi précédents : dans la fourchette de tarif en vigueur actuellement, 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 leurs rôles, un taux de recouvrement satisfaisant est assuré.

6.2.2. Recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels

Le recouvrement des factures ne devrait pas poser de problèmes. En effet, chaque abonné est informé d'un article du contrat d'abonnement portant sur la coupure de l'eau en cas de non paiement dans un délai déterminé. Ainsi, contrairement au taux de recouvrement des cotisations des gestionnaires associatifs, le taux de recouvrement des factures des gestionnaires professionnels se situe dans la zone de confort. Par ailleurs, les plans d'affaires sont montés en supposant un taux d'impayé maximum de 5%.

Les cas particuliers de Ranosoa Sahambavy (-6%) de Sandandrano Ambohimahasoa (-6%) et de Lakay Talata Ampano (-7%) sont à expliquer :

- Sur Ranosoa Sahambavy, une des explications réside dans ses difficultés pour recouvrer en temps et en heure les factures du mois de décembre 2017.
- Une amélioration est constatée sur le gestionnaire professionnel d'Ambohimahasoa. Elle résulte de l'amélioration de l'interaction entre la commune et le gestionnaire et l'organisation de relevé contradictoire du compteur assisté par un agent de la commune, un agent du gestionnaire en présence de l'utilisateur.
- Sur Lakay, Talata Ampano, la disponibilité d'une eau de qualité serait à l'origine de cette baisse du taux de recouvrement par rapport aux prévisions.

Figure N°31. Volumes consommés et payés sur les réseaux gérés par des professionnels

Gestionnaire	Volume vendus	Volumes non payé	taux de recouvrement des factures	Prévision du plan d'affaires	Ecart
Ranosoa, Sahambavy	17 650	2 019	89%	95%	-6%
Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	17 442	216	99%	95%	4%
EC ABRAHAM, Vohiposa	6 243	106	98%	95%	3%
AIRR, Ambohimahasoa	39 122	4 293	89%	95%	-6%
Fafisoa, Isorana					
Lakay, Alakamisy Ambohimaha	11 297	0	100%	94%	6%
Laza, Andranovorivato	4 182	192	95%	94%	1%
Lakay, Talata Ampano	3 354	432	87%	94%	-7%
RNJ, Ikalamavony	28 391	264	58%	N D	
Soavary, Camp Robin	6885	0	100%	ND	

En fait, même avec ces taux d'impayés, les gestionnaires n'osent pas procéder à la coupure de l'eau. Ils souhaitent l'intervention / sensibilisation de la commune avant d'appliquer les procédures stipulées dans les contrats d'abonnement.

Le cas de RNJ sur Ikalamavony est un cas exceptionnel. Il est confirmé auprès de la commune que les usagers des branchements particuliers ne payent plus les factures depuis deux ans, car des leaders politiques leur auraient interdit malgré l'émission des factures par le gestionnaire. La direction du ministère chargée de l'eau a déjà organisé une réunion auprès de la commune, mais aucune solution n'est encore trouvée aux dépens de gestionnaire.

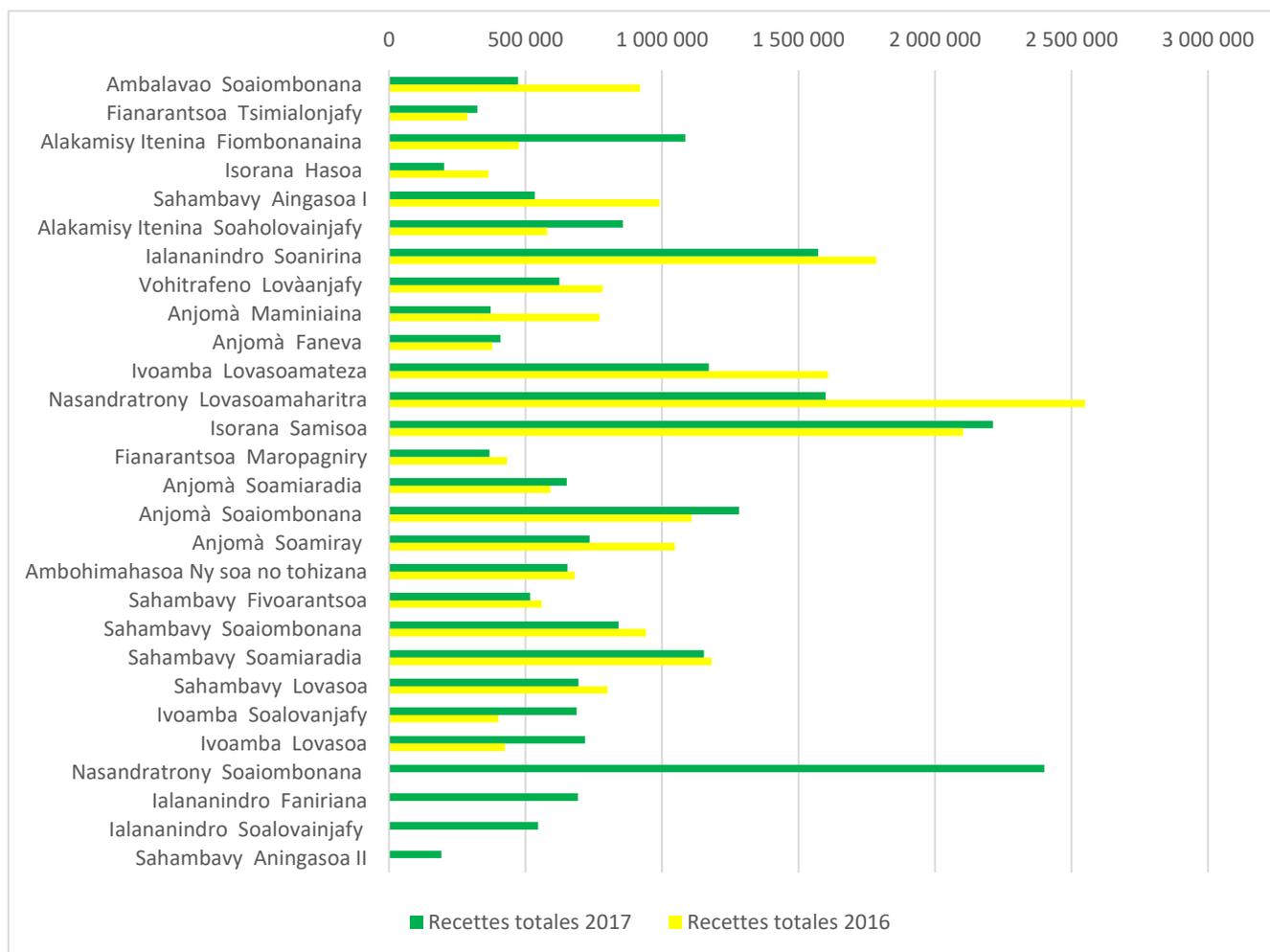
6.3. Les recettes des gestionnaires

6.3.1. Recettes des gestionnaires associatifs

Globalement, les recettes des gestionnaires associatifs sont inférieures aux prévisions. La situation inquiète sur les gestionnaires à leur première année d'exercice qui ont la possibilité de faire un bon taux de recouvrement, de dépenser moins car le réseau est encore sous garantie donc de faire un maximum d'épargne.

En outre, les recettes sont en train de baisser sur beaucoup de gestionnaires associatifs (15/24). Une situation inquiétante qui s'explique par la stagnation ou la baisse du nombre de ménages usagers et/ou la baisse du taux de recouvrement des cotisations.

Figure N°32. Évolution des recettes des gestionnaires associatifs de 2016 à 2017



La situation la plus alarmante se trouve sur le réseau du Chef-lieu de Nasandratrony et sur le réseau du Chef-lieu de Ivoamba. Des problèmes organisationnels inquiétants sont identifiés sur ces gestionnaires en plus des problèmes techniques sur Nasandratrony.

Notons aussi une situation qui s'est beaucoup améliorée sur Alakamisy Itenina grâce à la réhabilitation et l'extension réalisée par la commune dans le cadre de son reliquat de financement.

6.3.2. Recettes des gestionnaires professionnelles

Les plans d'affaires informent sur les objectifs annuels des gestionnaires en termes de recettes notamment de la vente d'eau. Nous n'avons accès qu'à 5 plans d'affaires uniquement, ceux de Ranosoa Sahambavy, d'EC ABRAHAM de Vohiposa et des trois gestionnaires mis en place par le GRET. Des écarts importants sur les prévisionnels sont constatés. Pour Ranosoa Sahambavy, la suppression des bornes fontaines appliquant la tarification au forfait n'intervient qu'à partir du mois de juillet, d'où une recette inférieure à la prévision. Pour le gestionnaire de Vohiposa, le plan d'affaires a été modifié de manière pessimiste pour tenir compte du problème de débit.

Figure N°33. Tableau des recettes par gestionnaires

Gestionnaire	Volume vendu (m3)	Volumes payés (m3)	Recettes de la vente d'eau (Ar)	Durée de l'exercice (mois)	recette annuelle prévisionnelle	Ecart
Ranosoa, Sahambavy	17 650	15 631	12 391 082	12	14 343 405	-14%
Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	17 442	17 226	12 645 340	12	ND	
EC ABRAHAM, Vohiposa	6 243	6 137	8 427 412	12	5 582 175	51%
AIRR, Ambohimahaso	39 122	34 829	32 880 260	12	ND	
Fafisoa, Isorana						
Lakay, Alakamisy Ambohimaha	11 297	11 297	14 266 200	6	14 949 974	23%
Laza, Andranovorivato	4 182	3 990	6 186 000	6	4 625 942	42%
Lakay, Talata Ampano	3 354	2 922	4 006 800	5	12 406 054	-4%
RNJ, Ikalamavony	28 391	2 150	ND	12	ND	
Soavary, Camp Robin	6 885	6 885	11 856 101	12	ND	

Généralement, il est possible d'affirmer que les recettes des gestionnaires professionnels sont généralement supérieures aux recettes prévisionnelles. Les plans d'affaires sont montés avec des hypothèses pessimistes alors que les ménages des chefs-lieux conscients des avantages des branchements domiciliaires sont intéressés à s'y raccorder.

6.4. Charges d'exploitation

6.4.1. Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

L'analyse de la répartition des dépenses d'un gestionnaire permettrait d'identifier ses éventuels problèmes.

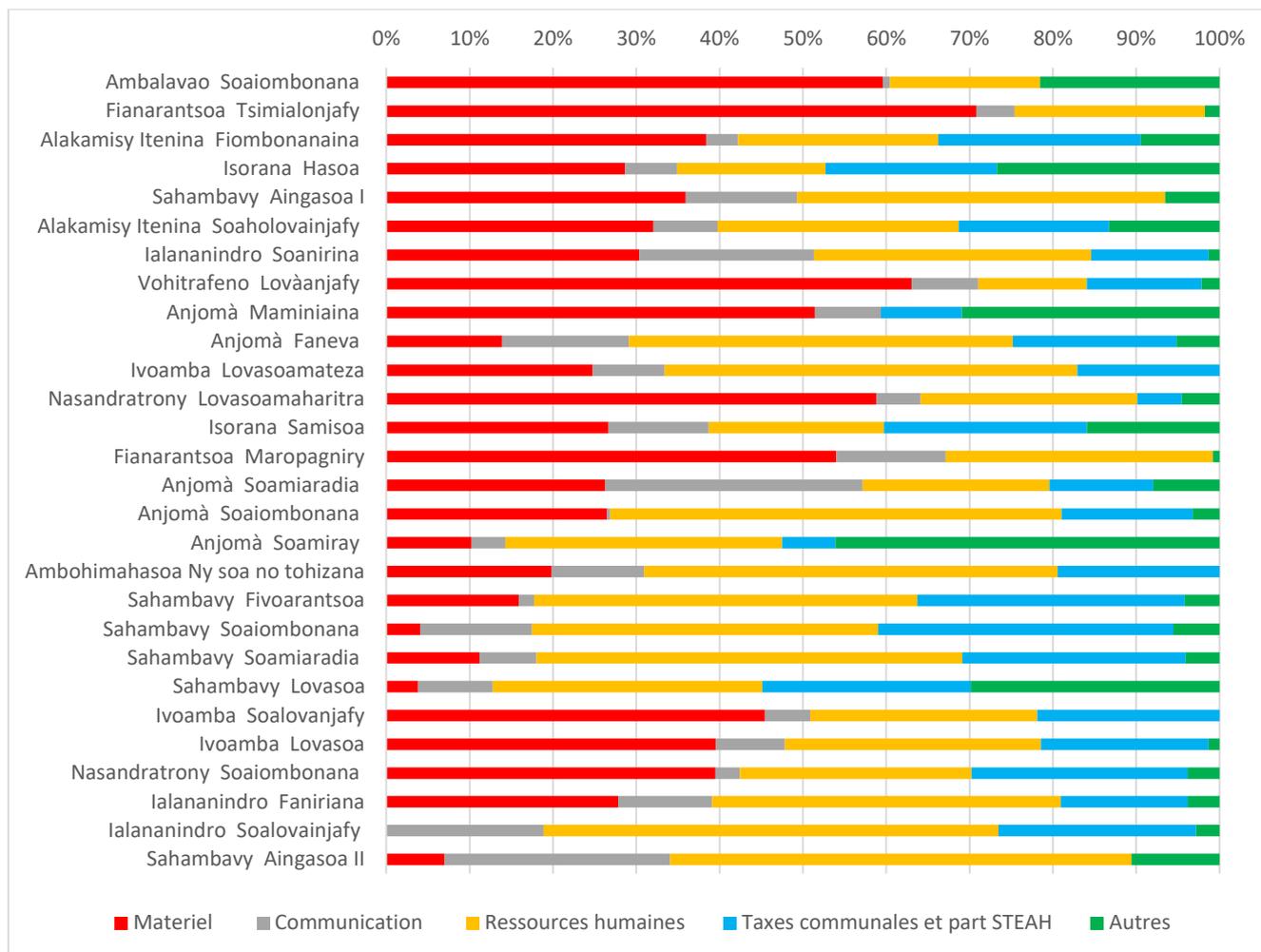
Pour les gestionnaires associatifs, deux rubriques devraient occuper une proportion importante : les charges de maintenance et de réparation et la motivation des ressources humaines.

Les dépenses consacrées à la réparation et la maintenance d'un réseau sont infimes à la première année, elles devraient théoriquement augmenter en fonction de l'âge du réseau. Ce qui ne se retrouve pas sur le graphique suivant où des gestionnaires en place depuis un à deux ans dépensent déjà une proportion importante de leurs recettes sur cette rubrique.

La répartition des dépenses est planifiée au début de l'année. Une proportion importante des dépenses autres (non planifiées) témoigne donc des difficultés du gestionnaire (Hasoa Isorana, Maminiana Anjomà, Soamiray, Anjomà, Lovasoahambavy).

Sur ce graphique, les dépenses en matériels occupent une proportion importante (>40%) sur des réseaux avec des difficultés techniques sauf sur le réseau de Tsimialonjafy qui a avancé les primes de performances obtenues suite au STEFI 2016 pour financer l'embellissement des bornes fontaines.

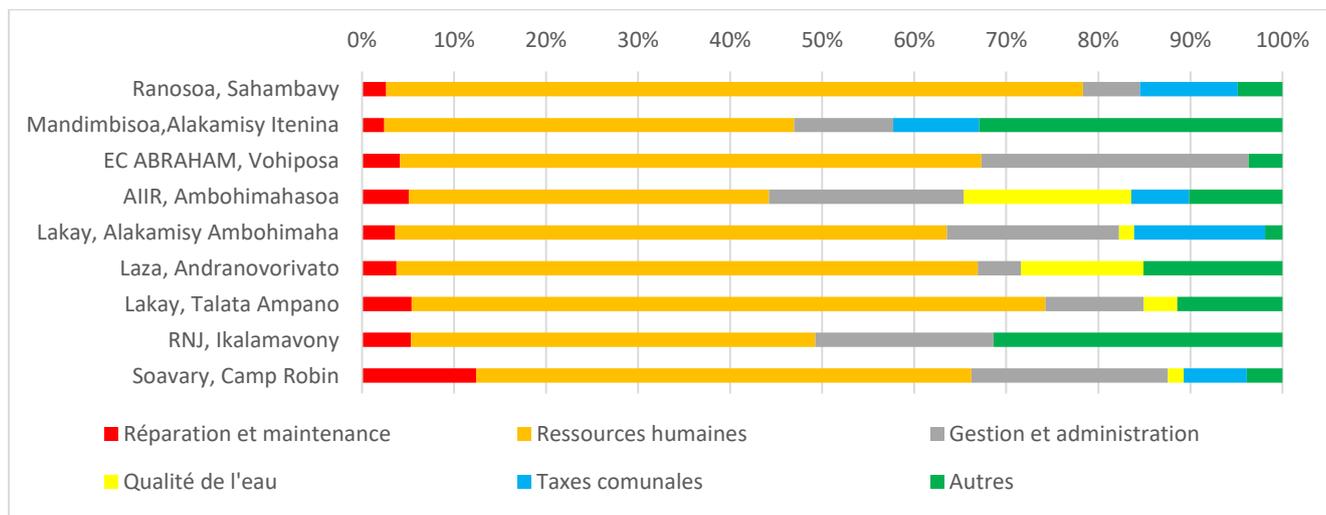
Figure N°34. Structure des charges d'exploitation des gestionnaires associatifs



6.4.2. Structure des charges d'exploitation des gestionnaires professionnels

Chaque poste de dépense du gestionnaire est déjà estimé dans son plan d'affaires. Les charges de réparation et la maintenance d'un réseau sont par exemples estimées à une valeur entre 0,4% et 1% de l'investissement, avec une augmentation annuelle qui diffère d'un réseau à l'autre aussi.

Figure N°35. Structure des charges d'exploitation des gestionnaires professionnels par poste de dépense



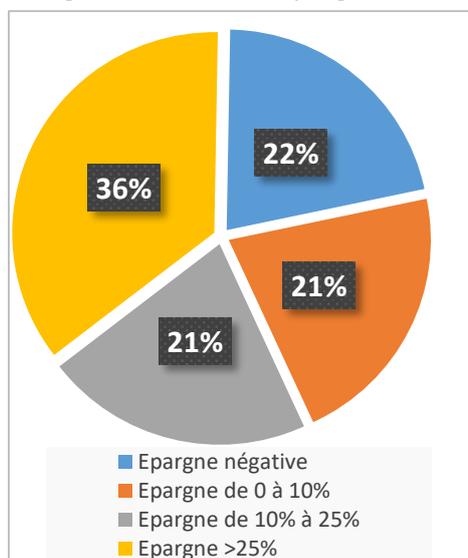
Sur tous les gestionnaires professionnels, les charges de maintenance et de réparation n'occupent qu'une proportion très faible (les montants sont minimes par rapport aux prévisions des plans).

Les ressources humaines occupent une part très importante des dépenses des gestionnaires ce qui est prévisible.

6.5. Résultats de l'exercice 2017

6.5.1. Fonds de réserve des gestionnaires associatifs

Figure N°36. Taux d'épargne en 2017



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

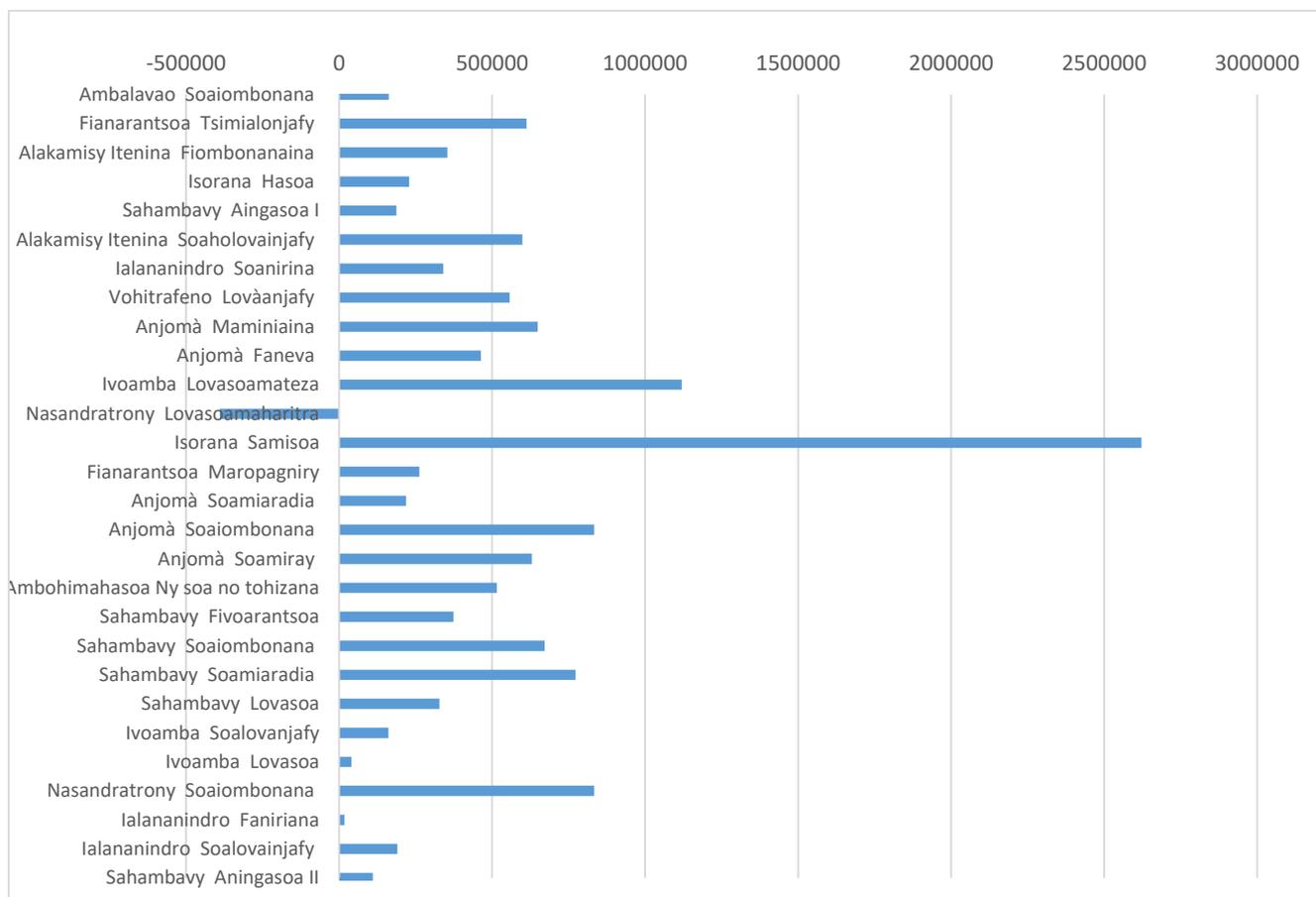
- 65% pour les charges de maintenance et de réparation ;
- 10% pour les taxes ;
- 10% comme redevance de participation au STEAH ;
- 15% d'épargne.

Un taux d'épargne trop important signifie donc que soit le gestionnaire a eu moins de dépenses que prévues 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.

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 N°37. Épargnes cumulées des gestionnaires associatifs



Les gestionnaires associatifs peuvent cumuler des épargnes pouvant atteindre des sommes importantes (exemple du cas de SAMISOA, gestionnaire associatif du réseau de Sabotsy Itomboana / Commune rurale d'Isorana). Ces sommes constituent le fonds de réserve nécessaire aux éventuelles grosses réparations, au renouvellement et à l'extension du réseau concerné. Son affectation est décidée d'un commun accord entre le gestionnaire et la commune.

6.5.2. Résultats avant impôts des gestionnaires professionnels

Figure N°38. Résultats avant impôts comparés aux recettes de la vente d'eau

Gestionnaire	Recettes de la vente d'eau (ar)	Résultats avant impôts (ar)	Résultats avant impôts par rapport à la recette de la vente d'eau
Ranosa, Sahambavy	12 391 082	3 352 557	27%
Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	12 645 340	1 005 863	8%
EC ABRAHAM, Vohiposa	8 427 412	3 760	0%
AllR, Ambohimahaso	32 880 260	7 205 165	22%
Fafisoa, Isorana	0	0	
Lakay, Alakamisy Ambohimaha	14 266 200	2 014 664	14%
Laza, Andranovorivato	6 186 000	598 800	10%
Lakay, Talata Ampano	4 006 800	392 550	10%
RNJ, Ikalamavony	ND	ND	
Soavary, Camp Robin	11 856 101	1 857 641	16%

Aucun gestionnaire professionnel n'est déficitaire même à la première année d'exercice. Comme il est déjà annoncé plus haut, les plans d'affaires sont construits à partir des hypothèses pessimistes, alors qu'une fois les réseaux installés, les usagers sont intéressés par les raccordements et consomment plus d'eau que prévu.

Le cas de l'entreprise RNJ est exceptionnel, pourquoi continue-t-il de gérer ce réseau où il ne gagne rien ?

6.6. 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 auprès des ménages) et une redevance pour participation au service technique communal de l'eau et de l'assainissement (montant fixe par ménage).

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.

Les 24 gestionnaires associatifs avec des bénévoles ont versé des taxes et redevances aux communes selon les délibérations du conseil et pour 19 d'entre eux, le taux d'exécution a atteint 75% et plus.

Figure N°39. 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	95 250	0	0%
Fianarantsoa	Tsimialonjafy			
Alakamisy Itenina	Fiombonanaina	233 100	230 900	99%
Isorana	Hasoa	48 320	46 220	96%
Sahambavy	Aingasoa	121 670	0	0%
Alakamisy Itenina	Soaholovainjafy	165 020	163 420	99%
Ialananindro	Soanirina	299 100	226 000	76%
Vohitrafeno	Lovàanjafy	59 610	76 010	128%
Anjomà	Maminiaina	90 220	34 100	38%
Anjomà	Faneva	69 800	76 300	109%
Ivoamba	Lovasoamateza	235 181	200 000	85%
Nasandratrony	Lovasoamaharitra	302 900	100 000	33%
Isorana	Samisoa	360 330	400 000	111%
Fianarantsoa	Maropagniry			
Anjomà	Soamiaradia	132 330	78 100	59%
Anjomà	Soaiombonana	225 600	180 850	80%
Anjomà	Soamiray	142 450	64 600	45%
Ambohimahasoa	Ny soa no tohizana	74 196	82 140	111%
Sahambavy	Fivoaranatsoa	104 150	103 300	99%
Sahambavy	Soaiombonana	188 150	153 300	81%
Sahambavy	Soamiaradia	239 250	230 700	96%
Sahambavy	Lovaso	144 950	138 700	96%
Ivoamba	Soalovanjafy	110 300	132 400	120%
Ivoamba	Lovaso	120 220	136 320	113%
Nasandratrony	Soaiombonana	425 940	406 700	95%
Ialananindro	Faniriana	119 850	102 850	86%
Ialananindro	Soalovainjafy	105 110	84 350	80%
Sahambavy	Aingasoa II	66 050	0	0%

Figure N°40. Versement des taxes et redevances par les gestionnaires professionnels

Gestionnaire	Valeur théorique	Montant versé (ar)	% par rapport à la vente d'eau
Ranosoa, Sahambavy	10%	991 100	8%
Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	10%	1 030 972	8%
EC ABRAHAM, Vohiposa	5%	0	0%
AllR, Ambohimahaso	6%	1 501 506	5%
Fafisoa, Isorana	10%	0	
Lakay, Alakamisy Ambohimaha	10%	1 978 034	14%
Laza, Andranovorivato	10%	0	0%
Lakay, Talata Ampano	10%	0	0%
RNJ, Ikalamavony	10%	0	
Soavary, Camp Robin	10%	660 960	6%

Les taxes et redevances sont un pourcentage des recettes de la vente d'eau, 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.

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 recouvrent correctement leurs cotisations, car l'inverse induit un manque à gagner conséquent.

Les gestionnaires professionnels respectent leurs obligations avec les communes dans le versement des taxes et redevances communales. Les différences par rapport au prévisionnel résultent d'un consensus entre la commune et le gestionnaire (exemple Vohiposa, Andranovorivato) ou d'une méthode de calcul à uniformiser.

6.7. Synthèse de la performance financière des gestionnaires

En compilant les indicateurs précédents, les techniciens du projet Eaurizon et de la Direction régionale du Ministère chargée de l'eau 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 2017 a permis de recueillir des informations quantitatives, mais pas encore suffisantes pour les évaluer objectivement. Toutefois, les informations qualitatives obtenues permettent de dégager des tendances sur les difficultés des gestionnaires professionnels.

6.7.1. Les gestionnaires associatifs

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	3	Le montant des cotisations recouvrées ne permet pas au gestionnaire d'assurer les activités d'exploitation du réseau. Ainsi, la réparation d'une BF au bout du réseau n'est pas réalisée faute de moyens financiers (épargne insuffisante). Le gestionnaire ne verse toujours pas de taxes et de participation au fonctionnement du STEAH, mais ce choix incombe à la commune. Le gestionnaire a ouvert un compte épargne suite aux recommandations de l'année dernière. La commune et le gestionnaire devraient travailler sur l'amélioration des recettes en recensant les vrais utilisateurs du réseau et en les sensibilisant sur la nécessité de payer les cotisations. Néanmoins, pour un réseau de 7 ans très en difficulté en année 3, 4 et 5, la situation actuelle montre que le gestionnaire est en bonne voie.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Comme les exercices précédents, le gestionnaire est crédité d'un très bon taux de recouvrement. En plus, le nombre d'utilisateurs recensés a augmenté, ce qui a amélioré la recette du gestionnaire. Cette année, le gestionnaire a affecté une partie de son épargne dans l'embellissement des points d'eau publics, selon les recommandations de l'année dernière.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	4	Le taux de recouvrement et le montant des recettes sont satisfaisants. Le gestionnaire peut faire mieux maintenant que les problèmes techniques sont résolus. Le gestionnaire est devenu constant en ce qui concerne le paiement des taxes et redevances. Concernant la répartition des charges, il est possible de bien les maîtriser pour permettre ainsi la constitution de fonds de réserve. Ce gestionnaire est en bonne voie et peut faire mieux si la commune arrive à accompagner sa restructuration.
Isorana ; Hasoa	2	Le taux de recouvrement des cotisations est trop faible. Le gestionnaire a dû recourir à sa réserve pour lui permettre d'assurer les activités d'exploitation du réseau surtout concernant l'entretien du filtre. Toutefois, le gestionnaire s'est toujours acquitté de son engagement vis-à-vis de la commune concernant les taxes et participations au fonctionnement du STEAH.
Sahambavy ; Aingasoa	2	Le taux de recouvrement continue de baisser malgré le départ des usagers du réseau de l'Est. Ainsi le montant disponible auprès du gestionnaire a fortement diminué. À cause de ces problèmes de liquidité, le gestionnaire a choisi de ne pas verser encore les taxes et participations au fonctionnement du STEAH. On constate aussi que ce gestionnaire n'est pas encore enregistré auprès d'une institution d'épargne, comme tous les gestionnaires associatifs sur la commune rurale de Sahambavy. Le risque pour la sécurisation du fonds de réserve est ainsi élevé.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	Ce gestionnaire est crédité d'un taux de recouvrement des cotisations correct. Il s'acquitte aussi de ses engagements vis-à-vis de la commune. Le résultat de l'exercice 2017 est toutefois négatif, car le gestionnaire s'est beaucoup engagé sur les activités de maintenance et de réparation.
Ialanandiro ; Soanirina	2	Le taux de recouvrement élevé est trompeur, car le nombre d'utilisateurs a fortement baissé (perte de 70 ménages). Ce qui est inquiétant. La somme disponible auprès du gestionnaire a ainsi baissé par rapport à l'année dernière alors que le gestionnaire dépense beaucoup sur les activités de réparation. Le gestionnaire s'est acquitté de son engagement vis-à-vis de la commune.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	3	Malgré l'augmentation du nombre d'utilisateurs, le taux de recouvrement des cotisations a baissé et se trouve à un taux anormal. En outre, le gestionnaire dépense beaucoup sur les activités de maintenance et de réparation et sur la

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
		motivation des ressources humaines alors que ses dépenses ne produisent pas vraiment des effets positifs sur l'état du réseau.
Anjomà ; Maminiaina	2	Le taux de recouvrement des cotisations a baissé et se situe dans une zone rouge. Comme annoncée dans la partie gouvernance, cette baisse est surtout due aux problèmes d'interaction usagers / fontainiers / techniciens. Certains fontainiers ne versent pas au trésorier les cotisations recouvrées auprès des usagers. La commune doit prendre une mesure ferme sur ce gestionnaire et devrait préparer son Trésorier Comptable dans son accompagnement.
Anjomà ; Faneva	3	Le taux de recouvrement des cotisations se trouve dans une zone intermédiaire et le gestionnaire, vu son historique et son interaction avec la commune, peut faire mieux. Le taux d'épargne du gestionnaire est faible, car il a beaucoup dépensé sur les ressources humaines pour compenser le non-paiement des motivations de ses responsables lors de l'exercice précédent. Le gestionnaire s'acquitte bien des taxes et redevances STEAH.
Ivoamba; Lovasoamateza	3	Le gestionnaire en assemblée générale a baissé le montant de la cotisation, arguant que le nombre de jours de coupure durant l'année 2017 équivaut à un mois de cotisation. Le taux de recouvrement des cotisations a baissé. Le gestionnaire a dépensé toutes les recettes pour les activités techniques et pour la motivation des ressources bénévoles. Un problème interne auprès du gestionnaire fait que le gestionnaire n'a plus de compte épargne. En outre, les épargnes cumulées des années précédentes est encore à trouver.
Nasandratrony ; Lovasoamaritra	1	La situation continue de se dégrader, car le gestionnaire continue de s'endetter. Le taux de recouvrement continue de chuter, les recettes déjà en baisse sont englouties par les activités de réparation du réseau (achat des accessoires et motivation des techniciens locaux :86% des recettes). Toutefois, le gestionnaire s'acquitte toujours de ses engagements vis-à-vis de la commune. Le cas de ce gestionnaire méritera une attention particulière de la part des acteurs du secteur.
Isorana ; Samisoa	5	Le gestionnaire est toujours au top de ses performances. Tous les indicateurs sont corrects : le gestionnaire s'acquitte bien des taxes et redevances et les autres charges sont dans des proportions correctes. Le taux d'épargne est bon. Avec l'épargne de l'année dernière, le gestionnaire a actuellement une somme importante en réserve.
Fianarantsoa ; Maropagniry	3	Le taux de recouvrement n'est pas bon et en baisse par rapport à l'année dernière malgré une légère hausse du nombre d'usagers. Le gestionnaire commence aussi à maîtriser les dépenses pour ainsi constituer une épargne correcte à la fin de l'exercice. Le gestionnaire n'a toujours pas de compte épargne alors que plusieurs choix s'offrent à lui, étant donné qu'il est situé en périphérie de la ville de Fianarantsoa.
Anjomà ; Soamiaradia	3	Le taux de recouvrement baisse et se situe dans une zone de non-confort (71%) malgré une hausse importante du nombre d'usagers par rapport à l'année 2016 (108 → 136 ménages). Du coup, le montant disponible pour l'association pour assurer les activités d'exploitation n'est pas suffisant. Le taux d'épargne est ainsi quasi nul. Toutefois, le gestionnaire s'est toujours acquitté de son engagement vis-à-vis de la commune.

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
Anjomà ; Soaiombonana	4	Avec un taux de recouvrement confortable et une légère augmentation du nombre d'usagers, ce gestionnaire est sur la bonne voie comparée à sa situation de l'année dernière. Le taux d'épargne est correct et le gestionnaire est maintenant crédité d'une épargne cumulée importante. Par ailleurs, le gestionnaire assume bien ses engagements vis-à-vis de la commune.
Anjomà ; Soamiray	2	Le nombre d'usagers et en train d'augmenter, mais n'atteint toujours pas son niveau du début. Malgré cette augmentation du nombre d'usagers, le taux de recouvrement a baissé et se trouve à un niveau inquiétant pour un gestionnaire de trois années d'exercice. Le résultat de l'exercice est ainsi négatif et le gestionnaire a dû puiser dans ses épargnes pour soutenir les activités d'exploitation de l'année 2017. Le gestionnaire s'est toutefois acquitté de ses engagements vis-à-vis de la commune.
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	3	Le taux de recouvrement des cotisations est correct. Le gestionnaire arrive aussi à constituer une épargne correcte et ses engagements vis-à-vis de la commune. Toutefois, pour les raisons mentionnées dans la partie gouvernance, le gestionnaire n'a toujours pas de compte épargne.
Sahambavy Fivoaranatsoa	3	Pour une deuxième année d'exercice, le taux de recouvrement des cotisations est moyen (84%). Le gestionnaire arrive à dégager de l'épargne et s'acquitte bien de son engagement vis-à-vis de la commune. Comme tous les gestionnaires associatifs sur Sahambavy, ce gestionnaire n'a plus de compte épargne ; Fianarantsoa est trop loin et l'institution d'épargne présente dans la commune n'inspire plus confiance au gestionnaire compte tenu des problèmes d'un gestionnaire associatif de Sahambavy avec le réseau Tiavo.
Sahambavy Soaiombonana	3	Taux de recouvrement des cotisations moyen. Le gestionnaire commence à maîtriser ses dépenses et arrive ainsi à faire une épargne confortable. Pas d'institution d'épargne pour des raisons déjà énoncées plus haut. Le gestionnaire assume en partie (83%) les taxes et redevances.
Sahambavy Soamiaradia	4	Le taux de recouvrement est bon (94%). Les dépenses en ressources humaines semblent importantes, mais le gestionnaire arrive à s'acquitter de ses engagements vis-à-vis de la commune et à épargner. Pas d'institution d'épargne pour les mêmes raisons évoquées plus haut.
Sahambavy Lovasoa	4	Le taux de recouvrement est bon (94%). Les dépenses en ressources humaines semblent importantes, mais le gestionnaire arrive à s'acquitter de ses engagements vis-à-vis de la commune et à épargner. Pas d'institution d'épargne pour les mêmes raisons évoquées plus haut.
Ivoamba Soalovanjafy	5	Le taux de recouvrement est excellent (99%). Le gestionnaire commence à maîtriser ses dépenses, s'acquitte bien de ses engagements vis-à-vis de la commune et constitue une épargne.
Ivoamba Lovasoa	4	Le taux de recouvrement est bon (94%). Le gestionnaire ne maîtrise pas encore ses dépenses et engage une proportion importante sur les activités de maintenance et de réparation et la motivation des ressources humaines. Du coup, il n'a pu constituer qu'une épargne insignifiante. Le gestionnaire a pu s'acquitter de ses engagements vis-à-vis de la commune.
Nasandratrony; Soaiombonana	4	Le taux de recouvrement des cotisations est moyen pour une première année d'exploitation, le gestionnaire a réussi un défi énorme si l'on tient compte de la situation du taux de recouvrement au premier semestre 2017. Le réseau étant encore sous garantie, le gestionnaire a moins de dépenses et a pu constituer une épargne importante sécurisée dans le coffre-fort de la commune, le

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
		gestionnaire n'ayant pas encore de compte épargne. Le gestionnaire a pu honorer ses engagements vis-vis de la commune.
Ialananindro; Faniriana	2	Situation inquiétante pour une première année d'exploitation : le taux de recouvrement est faible (69%), le taux d'épargne est très faible, autrement dit le gestionnaire a fait des dépenses anormales sur les activités techniques et la motivation des responsables alors que le réseau est encore sous garantie. Toutefois, le gestionnaire s'acquitte de ses engagements vis-à-vis de la commune.
Ialananindro; Soalovainjafy	2	Situation inquiétante pour une première année d'exploitation : le taux de recouvrement est faible (60%), le taux d'épargne est correct malgré une dépense importante du gestionnaire sur les ressources humaines, le réseau étant encore sous garantie. Le gestionnaire s'est acquitté de ses engagements vis-à-vis de la commune, et dispose déjà d'un compte épargne (CEM).
Sahambavy; Aingasoà II	1	Cette nouvelle association résulte de la réorganisation de la gestion des deux réseaux autonomes du fokontany d'Ambohimandroso est à réorganiser totalement. Le taux de recouvrement des cotisations est très faible, le montant disponible pour les activités d'exploitation est faible. Le taux d'épargne est élevé, car le gestionnaire n'est pas organisé donc n'a pas vraiment dépensé pour les activités techniques d'exploitation. En outre, le gestionnaire n'a pas versé les taxes et redevances communales. Comme tous les gestionnaires associatifs sur Sahambavy, ce gestionnaire n'a pas non plus de compte épargne.

6.7.2. Les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Commentaires
Sahambavy	RANOSOA	Le gestionnaire peut atteindre ses objectifs de recettes en travaillant avec la commune sur l'amélioration du taux de recouvrement des factures. Le rapport montre un montant trop faible consacré à la réparation et la maintenance du réseau. Le résultat net du gestionnaire est intéressant. Le gestionnaire est correct envers la commune dans le paiement des taxes et redevances, mais devrait revoir avec la commune les modalités de calcul.
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	Mettre à jour le plan d'affaires du gestionnaire et faciliter son accès. Travailler avec la commune aussi sur les modalités de calcul des taxes et redevances et leur répartition. Les charges de réparation et de maintenance sont faibles, il faudrait voir si c'est un problème d'enregistrement ou un manque d'activités. Le gestionnaire a connu une forte augmentation du nombre de branchements particuliers (85 lors des études et 136 après 12 mois d'exercice). La vérification des détails des recettes et dépenses et du résultat net est nécessaire. La commune et le gestionnaire devraient reprendre les discussions sur le mode de gestion.
Vohiposa	EC ABRAHAM	Mettre à jour le plan d'affaires à partir des informations recueillies des exercices précédents et pour mieux anticiper l'exercice de cette année. Le gestionnaire est confronté à des recettes insuffisantes quoique supérieures aux dernières prévisions. Il est encore possible pour le gestionnaire d'améliorer sa recette en devenant beaucoup plus efficace sur les activités de maintenance périodique et de réparation.
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	La commune devrait demander au gestionnaire son plan d'affaires actualisé pour lui permettre de mieux suivre la performance du gestionnaire. Le taux de recouvrement des factures est amélioré par rapport aux exercices précédents mais il y a encore des améliorations à faire.
Isorana	FAFISOA	Ce gestionnaire n'a pas encore émis de factures, la mise en service du réseau étant récente. Ses dépenses en ressources humaines nous semblent toutefois surévaluées. La commune et le gestionnaire devront retravailler sur le plan d'affaires et sur les différents outils de gestion à utiliser.
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Après une année d'activité, on constate que le gestionnaire arrive à tenir le cap. Son seul problème se situe sur l'irrégularité de la fourniture en eau due au contournement de la source. Le réseau, en son état général est bon. Le gestionnaire devrait se pencher sur ses dépenses en ressources humaines qui sont anormalement élevées.
Andranovorivato	LAZA	Un jeune réseau (moins d'une année de gestion). Jusqu'ici, le résultat est assez concluant. Le gestionnaire devrait faire des efforts sur le respect des taxes et redevances.
Talata Ampano	LAKAY	Un jeune réseau de moins d'une année de gestion. Le résultat est assez concluant mais le problème de qualité de l'eau a une grave répercussion sur le résultat financier. Le gestionnaire devrait injecter plus de fonds sur le nettoyage du système de traitement. Le premier responsable de l'entreprise gestionnaire devrait fréquemment être présent sur les lieux et mettre un peu plus de valeur sur la gestion de l'AEP.
Ikalamavony	RNJ	La gestion ne génère aucune recette. Comment le gestionnaire peut-il poursuivre ses activités vu que le taux de recouvrement des factures est quasiment nul ? La Commune et le gestionnaire devraient trouver une stratégie pour rétablir la situation.
Camp Robin	SOAVARY	C'est un ancien réseau. Du point de vue de la gestion, elle est à maturité mais devrait se pencher sur la stratégie commerciale afin d'augmenter le nombre d'abonnés.

7. SYNTHÈSE DE LA PERFORMANCE GÉNÉRALE DES GESTIONNAIRES ASSOCIATIFS

Le tableau suivant montre la performance des gestionnaires associatifs avec des bénévoles ainsi que l'évolution de leurs performances au fil du temps

Commune / gestionnaire	Note technique (sur 5 points)	Note gouvernance (sur 5 points)	Note financière (sur 5 points)	Total en 2017 (sur 15 points)	Evolution par rapport à 2016	Evolution par rapport à 2015
Ambalavao ; Soaiombonana	3	3	3	9	+2	+4
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	5	5	15	-	+3
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	4	3	4	11	+3	+6
Isorana ; Hasoa	2	2	2	6	-2	-2
Sahambavy ; Aingaso	4	3	2	9	-1	-1
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	3	3	9	0	0
Ialananindro ; Soanirina	2	1	2	5	-2	-4
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	3	3	3	9	-1	+4
Anjomà ; Maminiaina	2	2	2	6	-5	-3
Anjomà ; Faneva	3	3	3	9	-	+1
Ivoamba ; Lovasoamateza	3	3	3	9	-3	+3
Nasandratrony ; Lovasoamahiritra	2	1	1	4	-2	-6
Isorana ; Samisoa	4	4	5	13	+2	+4
Fianarantsoa ; Maropagniry	4	4	3	11	+1	+3
Anjomà ; Soamiaradia	4	3	3	10	-2	-4
Anjomà ; Soaiombonana	4	4	4	12	+1	+3
Anjomà ; Soamiray	3	3	2	8	-	-1
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	3	3	3	9	+1	+4
Sahambavy ; Fivoarantsoa	3	4	3	10	-	
Sahambavy ; Soaiombonana	3	3	3	9	-1	
Sahambavy ; Soamiaradia	3	4	4	11	-	
Sahambavy ; Lovasoa	3	4	4	11	-	

Ivoamba ; Soalovanjafy	3	4	5	12	-	
Ivoamba Lovasoa	3	4	4	11	-	
Nasandratrony; Soaiombonana	4	4	4	12		
Ialananindro; Faniriana	3	3	2	8		
Ialananindro; Soalovainjafy	4	3	2	9		
Sahambavy; Aingasoia II	2	2	1	5		

8. 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 DREEH et du projet Eaurizon concernant les forces et faiblesses des gestionnaires associatifs, l'organisation des formations suivantes est proposée :

1. Gestion administrative et financière : Élaboration d'un budget, recettes et dépenses
2. Entretien et réparation des réseaux pour les nouveaux techniciens locaux
3. Vie associative (formalisation du gestionnaire, formalisation auprès de l'administration fiscale ...)

L'implication des responsables communaux dans la mise en œuvre des formations, par exemple les Trésoriers Comptables (TC) pour la formation en gestion administrative et financière, est à encourager par les communes.

Pour les acteurs communaux, les formations suivantes sont nécessaires :

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

Pour les gestionnaires professionnels, des échanges, formations sur le remplissage du canevas de rapport, surtout en ce qui concerne l'enregistrement des recettes et dépenses selon les rubriques concernées sont à organiser avant la production du rapport semestriel.

Il est aussi nécessaire de renforcer les capacités des responsables communaux dans le suivi et le contrôle des informations financières du gestionnaire professionnel.

9. RECOMMANDATIONS

Les ouvrages construits dans le cadre de la coopération décentralisée RHM/ML sont généralement de bonne conception et réalisation. Les performances des gestionnaires sont surtout liées à leur organisation interne et aux interactions avec la commune et les usagers même si des problèmes quant à la disponibilité de la ressource existent sur certains réseaux.

Les recommandations concernent donc les deux principaux responsables de la pérennisation qui sont la commune et le gestionnaire.

9.1. 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 DREEH : 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 et 2015 : 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 celle des trésoriers et des techniciens locaux : bien identifier le trésorier, s'assurer qu'il dispose et maîtrise tous les outils de gestion nécessaires : lisibilité, traçabilité et respect des différents engagements.
- Campagne de sensibilisation surtout auprès des points d'eau publics 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 2017 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 (végétalisation des BV notamment) 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 rendre 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 (PTA) budgétisé en recettes et en dépenses. L'ACEAH et le TC accompagnent les gestionnaires dans l'élaboration de ces PTA.
- La baisse du nombre d'utilisateurs 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.
- Pour les gestionnaires professionnels : revoir avec les communes les plans d'affaires et mettre en place les différents outils de gestion permettant de suivre les performances des gestionnaires (nombre de jours de coupure d'eau, installation des compteurs pour mesurer la production, enregistrement des doléances...) Il faudrait aussi travailler avec les responsables des gestionnaires sur la maîtrise des différents outils de gestion (livre journal, recettes, dépenses ...).

9.2. 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.** Travailler avec la DREEH et le programme Eaurizon pour faire le diagnostic technique du réseau et développer des réflexions sur les modes de gestion adaptés. La commune devrait aussi revoir son organisation interne et recadrer les rôles de l'ACEAH.
- **Sur le réseau du chef-lieu de la commune d'Ialanandro.** 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 le réseau du chef-lieu d'Ivoamba.** Clarifier la situation du compte épargne géré par les anciens responsables. Travailler avec la DREEH et les techniciens du programme sur le diagnostic technique du réseau et sur les modes de gestion adaptés au contexte du réseau.
- **Sur la commune d'Anjomà.** Le nombre important d'utilisateurs abandonnant les réseaux d'adduction d'eau potable est inquiétant et mérite d'être approfondi. L'organisation mise en place par la commune et les gestionnaires 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 communale est un point de départ.
- **Sur le réseau du chef-lieu de la commune d'Alakamisy Itenina :** Le contrat de délégation expire en juin 2018. La commune devrait clarifier sa position sur le mode de gestion qu'elle souhaite appliquer, et aussi préparer les responsables actuels sur les éventuels changements.
- **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 par rapport à 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 2018, qui sera plus léger en termes de données collectées et d'analyse. Un suivi détaillé comme réalisé dans ce rapport sera fait à la fin de l'exercice 2018.