



Coopération décentralisée entre

GRAND LYON
la métropole



Suivi technique et financier des
gestionnaires de réseau d'eau
potable dans la Haute Matsiatra

RAPPORT ANNUEL

RESULTATS DE L'ANNEE 2018

Avec le soutien de



TABLE DES MATIERES

Table des matières	2
Liste des figures	5
Sigles et abréviations	7
En résumé... 8	
1. Éléments de cadrage	9
1.1. Contexte général	9
1.2. Les réseaux objet du STEFI 2018	9
2. La méthodologie de collecte de données	15
3. Présentation des acteurs et des adductions d'eau objet du STEFI 2018	16
3.1. Les communes concernées.....	16
3.1.1. Disponibilité d'un document de planification du secteur Eau, Assainissement et Hygiène	16
3.1.2. Les services techniques communaux eau, assainissement et hygiène	16
3.2. Réseaux d'adduction d'eau potable suivis par le STEFI 2018.....	17
3.2.1. Réseaux sous gestion bénévole	17
3.2.2. Trois réseaux sont sur une gestion transitoire.	18
3.2.3. Les réseaux sous gestion professionnelle.....	19
3.3. Statut des gestionnaires	21
4. Performance technique.....	23
4.1. La fonctionnalité des points d'eau	23
4.1.1. Cas des réseaux sous gestion bénévole.....	23
4.1.2. Cas des réseaux gérés par des gestionnaires provisoires.....	24
4.1.3. Cas des réseaux gérés par des professionnels	24
4.2. Activités de maintenance et de réparation	25
4.2.1. Présence de techniciens formés.....	25
4.2.2. Entretien périodique des réseaux	25
4.3. Entretien du bassin versant.....	26
4.4. Nombre de jours de coupure d'eau par an.	29
4.5. Rendement du réseau	29
4.6. Qualité de l'eau fournie aux usagers,	29
4.7. Résumé de la performance technique	30
4.7.1. Réseaux sous gestion bénévole	31
4.7.1. Réseaux sous gestion provisoire.....	34
4.7.2. Réseaux sous gestion professionnelle.....	35
5. Performance sur la gouvernance	36
5.1. L'évolution du nombre d'usagers sur les réseaux gérés par les associations avec des bénévoles.....	36
5.2. La commune et son rôle de maître d'ouvrage.	38

5.3.	Dynamisme interne du gestionnaire	38
5.4.	Transparence de la gestion.....	39
5.5.	Interactions des usagers avec le gestionnaire.....	40
5.6.	Utilisation du service par les usagers	41
5.6.1.	Quantité d'eau potable consommée et temps de puisage	41
5.7.	Appréciation générale des usagers sur le service rendu	43
5.7.1.	Satisfaction des usagers sur la quantité d'eau disponible aux points d'eau publics.....	43
5.7.1.	Satisfaction sur la qualité de l'eau sur les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	44
5.7.2.	Satisfaction sur la qualité du service rendu par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles 45	
5.7.3.	Confiance dans le gestionnaire.....	46
5.8.	Appréciation générale des usagers sur le service rendu par les gestionnaires professionnels	47
5.8.1.	Satisfaction des usagers sur la quantité d'eau disponible	47
5.8.2.	Satisfaction des usagers sur la qualité de l'eau	47
5.8.3.	Confiances des clients vis-à-vis de gestionnaires professionnels.....	48
5.9.	Le nombre de réclamations recueillies et résolues	48
5.10.	Évolution du nombre de branchements particuliers actifs	48
5.11.	Résumé de la performance sur la gouvernance des réseaux existants	49
5.11.1.	Réseaux sous gestion bénévole	49
5.11.1.	Réseaux sous gestion provisoire.....	52
5.11.2.	Réseaux sous gestion professionnelle.....	53
6.	Performance financière des gestionnaires.....	54
6.1.	Tarification, localisation du compte et signataires.....	54
6.1.1.	Les réseaux sous gestion bénévole	54
6.1.2.	Les réseaux sous gestion professionnelle.....	55
6.2.	Taux de recouvrement des cotisations ou des factures en 2018 et comparaison avec les exercices précédents.....	56
6.2.1.	Recouvrement des cotisations sur les réseaux en gestion bénévole	56
6.2.2.	Recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels	58
6.3.	Les recettes des gestionnaires.....	59
6.3.1.	Recettes des gestionnaires associatifs	59
6.3.2.	Recettes des gestionnaires professionnelles.....	59
6.4.	Charges d'exploitation.....	60
6.4.1.	Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles.....	60
6.4.2.	Structure des charges d'exploitation des gestionnaires professionnels	61
6.5.	Résultats de l'exercice 2018	61
6.5.1.	Fonds de réserve des gestionnaires associatifs.....	61
6.5.2.	Résultats avant impôts des gestionnaires professionnels.....	62
6.6.	Respects des taxes et redevances communales.....	63

6.7.	Synthèse de la performance financière des gestionnaires	65
6.7.1.	Les gestionnaires associatifs.....	65
6.7.1.	Les gestionnaires provisoires.....	69
6.7.2.	Les gestionnaires professionnels.....	70
7.	Synthèse de la performance générale des gestionnaires associatifs.....	72
8.	Les besoins en formation des communes et gestionnaires	73
9.	Recommandations	73
9.1.	Constat général.....	73
9.2.	Recommandations générales à tous les communes et les gestionnaires	74
9.3.	Recommandations générales aux autorités	75
9.4.	Cas particuliers	75

Liste des figures

Figure N°1.	Carte des communes dont un ou plusieurs réseaux sont objets du STEFI 2018.....	10
Figure N°2.	Les réseaux d'adductions d'eau potable gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles ou par des gestionnaires provisoires objet du STEFI 2018.....	12
Figure N°3.	Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par la coopération décentralisée et objets du STEFI 2018.....	13
Figure N°4.	Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par d'autres PTF et objets du STEFI 2018.....	14
Figure N°5.	Profil des communes où les gestionnaires des réseaux d'adduction d'eau potable objet du STEFI 2018 sont localisés	17
Figure N°6.	Taille du réseau en nombre de bornes.....	18
Figure N°7.	Taille du réseau en nombre d'usagers.....	18
Figure N°8.	Présentation des 3 gestions provisoires.....	18
Figure N°9.	Types d'accès à l'eau potable sur les réseaux gérés par des professionnels	20
Figure N°10.	Situation des ressources en eaux sur les réseaux gérés par des gestionnaires professionnels....	20
Figure N°11.	Statuts des gestionnaires.....	21
Figure N°12.	Durée du contrat de délégation de service public en EAH.....	22
Figure N°13.	Localisation des points d'eau non fonctionnels	23
Figure N°14.	Entretien périodique par les gestionnaires professionnels.....	26
Figure N°15.	Entretien des bassins versants par les gestionnaires associatifs avec bénévoles.....	27
Figure N°16.	Les pressions sur les bassins versants constatées par les gestionnaires professionnels	27
Figure N°17.	Qualité de l'eau produite par les gestionnaires professionnels.....	30
Figure N°18.	Évolution du nombre d'usagers des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	37
Figure N°19.	Dynamisme des gestionnaires associatifs	38
Figure N°20.	Connaissance des ressources humaines du gestionnaire par les usagers.....	40
Figure N°21.	Quantité consommée et temps de puisage sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs	41
Figure N°22.	Consommation moyenne des usagers des réseaux gérés par les gestionnaires professionnels..	42
Figure N°23.	Satisfaction sur la quantité d'eau disponible les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs	43
Figure N°24.	Satisfaction sur la qualité de l'eau sur les gestionnaires associatifs	44
Figure N°25.	Satisfaction sur le service sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs	45
Figure N°26.	Confiance des usagers vis-à-vis des gestionnaires associatifs.....	46
Figure N°27.	Satisfaction des clients des gestionnaires professionnels sur la quantité	47
Figure N°28.	Satisfaction des clients des gestionnaires professionnels sur la qualité de l'eau	47
Figure N°29.	Confiance des clients vis-à-vis des gestionnaires professionnels.....	48
Figure N°30.	Évolution du nombre de branchements particuliers actifs en 2018	48
Figure N°31.	Tarif et localisation de l'épargne des gestionnaires associatifs avec des bénévoles	54
Figure N°32.	La tarification appliquée par les gestionnaires professionnels	56

Figure N°33. Taux de recouvrement des cotisations en 2018.....	57
Figure N°34. Volumes consommés et payés sur les réseaux gérés par des professionnels	58
Figure N°35. Tableau des recettes par gestionnaires.....	59
Figure N°36. Structure des charges d'exploitation des gestionnaires associatifs.....	60
Figure N°37. Les charges d'exploitation des gestionnaires professionnels par poste de dépense	61
Figure N°38. Taux d'épargne en 2018	62
Figure N°39. Épargnes cumulées des gestionnaires associatifs	62
Figure N°40. Résultats avant impôts comparés aux recettes de la vente d'eau	62
Figure N°41. Taxes et redevances versées par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	63
Figure N°42. Versement des taxes et redevances par les gestionnaires professionnels	64

Sigles et 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 Fampandrosoana eto Madagasikara
GC	Gros Consommateur
ISST	Institut Supérieur des Sciences et Technologies
Kolorano	Projet mis en oeuvre par l'ONG Agrisud et l'ONG Nitidea
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
TC	Trésorier Comptable
STEAH	Service Technique de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène
STEFI	Suivi Technique et Financier

EN RESUME...

- Ce STEFI 2018 est mis en œuvre avec une implication de la Direction régionale du Ministère de l'Énergie, de l'Eau et des hydrocarbures et des communes concernées par le programme Eaurizon. L'ISST a aussi contribué à sa réalisation à travers les étudiants en stage.
- 21 communes sont concernées par ce STEFI 2018, soit 23% des communes qui composent la Région Haute Matsiatra. 15 sont des communes partenaires du programme mis en œuvre dans le cadre de la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon. Les 6 autres communes sont intégrées par la DREEH, car leur chef-lieu est desservi par un réseau d'eau géré par un professionnel.
- 43 systèmes d'adduction d'eau potable gravitaires sont ciblés par ce STEFI 2018. 37 systèmes gravitaires sont 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, 319 points d'eau sur 329, soit 97 %, sont fonctionnels. Sur les 10 points d'eau non fonctionnels, 3 le sont à cause de problèmes techniques et 7 pour des raisons sociales ou organisationnelles.
- Tous les gestionnaires associatifs disposent de techniciens formés. Ils sont, dans la plupart des cas, dans des situations instables. La motivation baisse au fil du temps. Le gestionnaire est ainsi obligé de trouver d'autres personnes pour occuper le poste de technicien local.
- Tous les gestionnaires associatifs arrivent à assurer le minimum requis d'activités de maintenance périodique des réseaux (entretien des captages / filtres / réservoirs).
- 85% 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.
- Un seul gestionnaire professionnel a pu fournir des informations sur le nombre de jours de coupures d'eau à cause d'interventions programmées ou de réparations. Soit 6 jours de coupures d'eau en lien avec les interventions programmées et un jour à cause de la réparation d'une fuite.
- 3 gestionnaires professionnels sur 11 ont pu effectuer les analyses d'eau exigées par le contrat de délégation de gestion.
- La consommation moyenne est évaluée à 10l/hab/jour sur les réseaux gérés par les associations.
- Le temps d'attente moyen à la borne sur les différents réseaux appliquant la tarification au forfait est de 13 min.
- La satisfaction moyenne des usagers sur la quantité d'eau disponible est de 58%.
- Le taux moyen de recouvrement des cotisations sur les réseaux en gestion associative est de 79 %. Ce taux est en hausse par rapport à l'année dernière, mais n'atteint toujours pas le niveau d'il y a trois ans.
- Le taux de recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels varie de 55 % à 99%. L'insécurité a impacté la performance d'un gestionnaire professionnel.
- 21 gestionnaires associatifs sur 26 arrivent à dégager de l'épargne. Le taux d'épargne moyen est de 19% des recettes collectées.
- 7 gestionnaires professionnels arrivent à faire un résultat net positif. Un sur 11 n'a pas fourni d'informations financières fiables. Les 3 gestionnaires professionnels restants ont un résultat net négatif à cause des facteurs internes aux gestionnaires.
- Le paiement des taxes et redevances est devenu une pratique courante : sur les 40 gestionnaires ayant produits des rapports annuels, 35 ont assumé cet engagement stipulé par les contrats de délégation. Tous les gestionnaires professionnels sont corrects sur cet engagement.

1. ÉLÉMENTS DE CADRAGE

1.1. Contexte général

Les objectifs du gouvernement malagasy, annoncé par le Ministre chargé de l'Énergie, de l'Eau et des Hydrocarbures (MEEH), annoncés lors de la semaine de l'eau, en début mars 2019, est très ambitieux : 1 500 000 habitants devront bénéficier de l'eau potable en cette année 2019.

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 / 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. Le MEEH 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.

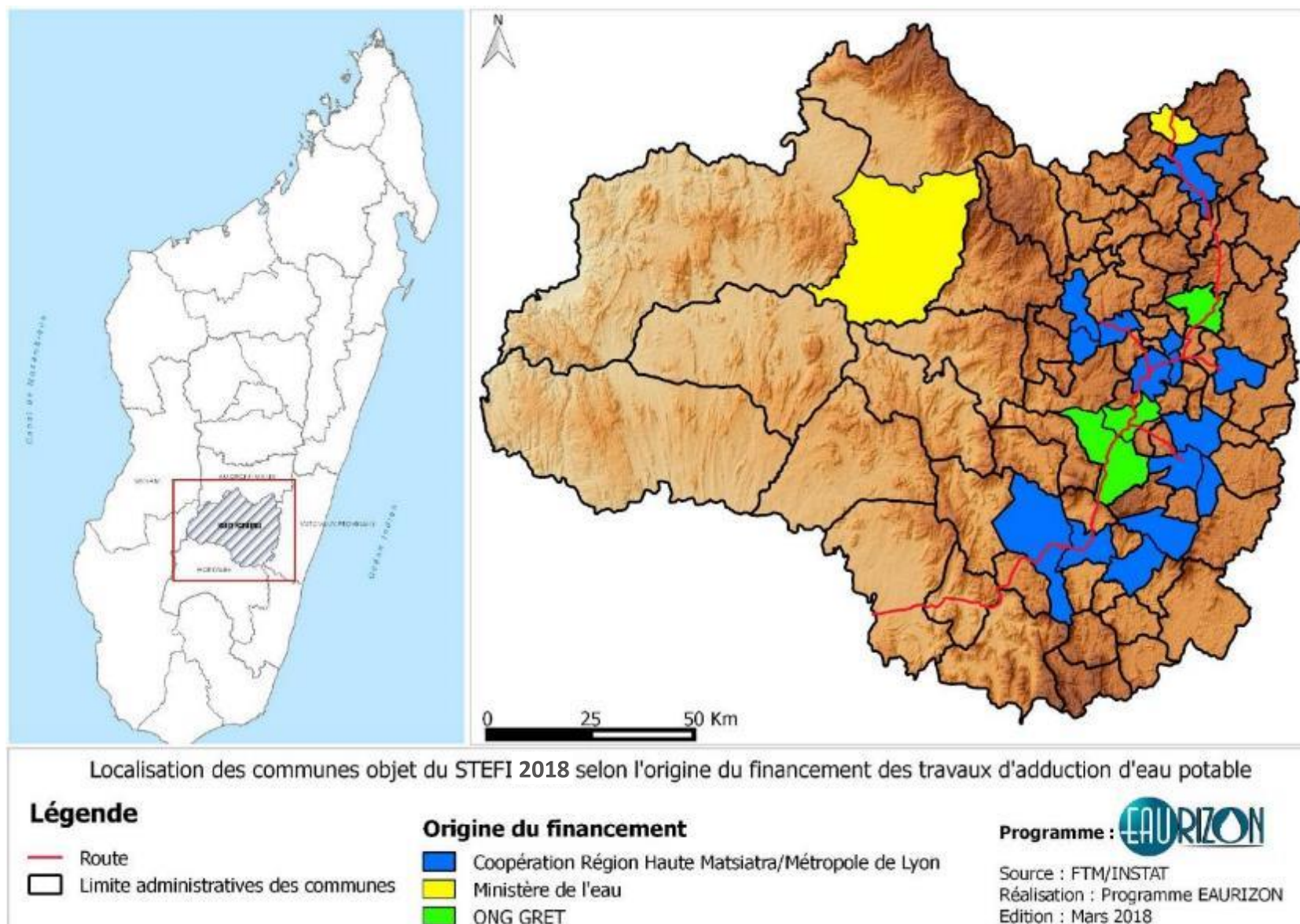


1.2. Les réseaux objet du STEFI 2018

Le dispositif STEFI 2018 est mis en place en lien avec les communes partenaires du programme Eaurizon et la Direction régionale du Ministère chargé de l'Énergie, de l'Eau et des Hydrocarbures (DREEH).

Depuis 2017, 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 Partenaires Techniques et Financiers et gérés par des entreprises dans le cadre de contrats d'affermage.

Figure N°1. Carte des communes dont un ou plusieurs réseaux sont objets du STEFI 2018



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

- LM : 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 : Bloc Sanitaire. Ce sont des latrines et urinoirs avec robinet de puisage réunis dans un bloc multiservice.
- BPart : 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 : 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 : 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 ou par des gestionnaires provisoires objet du STEFI 2018

N°	Commune	Fokontany principal	Gestionnaire	Date de réception du réseau	Coût des travaux (ar)	Nb de points d'eau				Usagers		
			Nom			PEP	LM	BS	BP	Ménages	Habitants	Écoliers
G1	Ambalavao	Vatofotsy Maroparasy	Soaiombonana	2010	115 781 498	10	0	0	0	99	750	520
G2	Fianarantsoa	Mamony	Tsimialonjafy	sept-11	17 125 862	2	0	0	0	45	190	0
G3	Alakamisy Itenina	Anjanamahaso	Fiombonanaina	2011	149 126 043	18	0	0	4	237	1 828	230
G4	Isorana	Vatambe	Hasoa	nov-10	41 189 026	5	1	0	0	52	240	280
G5	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingaso i	nov-13	90 112 079	8	1	2	0	104	584	358
G6	Alakamisy Itenina	Tambohimandrevo	Soaholovainjafy	déc-13	138 080 586	14	2	2	0	165	904	201
G7	Ialananindro	Sendrinialina	Soanirina	févr-14	146 774 944	22	0	0	0	305	1 876	555
G8	Vohitrafeno	Vohitrafeno centre	Lovàanjafy	mars-14	113 164 773	8	3	1	0	102	755	831
G9	Anjomà	Samimasina	Maminiaina	mars-14	98 621 260	12	3	0	0	133	764	680
G10	Anjomà	Ambatomena	Faneva	mai-14	64 443 640	7	2	0	0	72	468	870
G11	Ivoamba	Antombadinana	Lovasoamateza	avr-14	157 116 852	27	2	2	0	244	1 520	715
G12	Nasandratrony	Nasandratrony	Lovasoamaharitra	févr-15	272 251 692	26	4	0	0	327	1 698	1 578
G13	Isorana	Sabotsy Itomboana	Samisoa	mars-15	177 899 189	21	4	0	2	333	1 611	1 132
G14	Fianarantsoa	Ankazobe	Maropagniry	mars-15	22 500 000	6	0	0	0	79	472	0
G15	Anjomà	Tsikahoe	Soamiaradia	juil-15	342 943 810	9	1	0	0	144	802	210
G16	Anjomà	Anjomà chef-lieu	Soaiombonana	juil-15		19	2	0	0	208	1 087	894
G17	Anjomà	Ankazosoaravina	Soamiray	juil-15		11	1	0	0	160	887	1 020
G18	Ambohimahaso	Anteviahitra	Ny soa no tohizana	juin-15	58 959 133	9	1	0	0	140	865	260
G19	Sahambavy	Ampasina	Fivoaranatsoa	févr-16	43 736 857	7	0	0	0	79	525	247
G20	Sahambavy	Antanifotsy	Soaiombonana	févr-16	56 432 000	10	1	0	0	137	807	269
G21	Sahambavy	Antanjona	Soamiaradia	févr-16	35 893 552	12	0	0	0	177	1 059	
G22	Sahambavy	Andranolava	Lovaso	févr-16	56 637 359	9	1	0	0	117	656	137
G23	Ivoamba	Antady	Soalovanjafy	avr-16	81 779 518	9	1	1	0	92	500	200
G24	Ivoamba	Ambalamahaso	Lovaso	avr-16	62 140 426	10	1	0	0	97	325	201
G25	Nasandratrony	Iavomanitra	Soaiombonana	juil-15	224 219 550	22	3	0	0	362	1 569	310
G26	Ialananindro	Antsiobe	Faniriana	mars-17	112 362 769	11	2	0	0	108	566	897
G27	Ialananindro	Lambirano	Soalovainjafy	mars-17	67 327 535	9	1	0	0	101	638	130
G28	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingaso II	nov-13	58 210 321	6	1	0	0	53	337	131
G29	Anjomà	Ankazosoaravina	Tsilavondrivotra	févr-18	63 311 554	11	0	0	0	100	618	143
TOTAL					2 868 141 828	350	38	8	6	4372	24901	12999

Figure N°3. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par la coopération décentralisée et objets du STEFI 2018

N°	Commune	Principal Fokontany concerné	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Coût des travaux en Ar	Nb de points d'eau						Usagers en 2018		
			Nom	Statut			PEP	Binst	BS	Bpart	BP	GC	Ménages	Habitants	Écoliers
GPML01	Sahambavy	Chef-Lieu	Ranoso	Privé	2015*	297 258 897	4	4	0	56	136	3	747	4 212	812
GPML02	Ambohimahaso	Chef-Lieu	Sandandrano /AIIR	Privé	2015*	129 364 926	5	5	4	47	243	0	1 226	6 500	500
GPML03	Vohiposa	Chef-Lieu	EC ABRAHAM	Privé	2016	206 472 207	3	5	0	36	29	0	683	2 614	4 155
GPML04	Alakamisy Itenina	Chef-Lieu	Mandimbisoa	Associatif avec salariés	2016	285 709 540	4	7	2	77	146	0	597	2 917	1 750
GPML05	Isorana	Chef-Lieu	FAFISOA	Privé	2017	287 156 317	6	7	1	28	6	0	520	2 500	1 275
GPML06	Mahasoabe	Chef-Lieu	RNJ	Privé	2018	420 201 787	9	16	1	90	140	0	1 211	7 043	4 423
GPML07	Mahaditra	Chef-Lieu	Orampanala	Privé	2018	372 260 413	8	9	1	63	64	0	646	3 299	2 807
GPML08	Iarintsena	Chef-Lieu	Nilaina	Privé	2018	224 376 305	5	5	0	39	5	0	486	2 988	815
TOTAL						2 222 800 392	44	58	9	436	769	3	6116	29573	16537

* 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 Ranoso 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 contrat de délégation de gestion du réseau géré par Sandandrano_AIIR 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.
- A noter enfin que dans le cadre de la coopération décentralisée entre la Métropole de Lyon et la Région Haute Matsiatra, d'autres bénéficiaires sont enregistrés sur des réseaux gérés par la Jirama, mais ces réseaux ne font pas l'objet du STEFI.

Figure N°4. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par d'autres PTF et objets du STEFI 2018

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
GPO02	Alakamisy Ambohimaha	Chef-Lieu	LAKAY	Privé	Juillet 2017	Gret	300 731 706	08	03	0	02	172	0	721	3316	3076
GPO04	Andranovorivato	Chef-Lieu	LAZA	Privé	Juillet 2017	Gret	250 000 000	04	04	0	12	107	0	320	1535	947
GPO05	Talata Ampano	Chef-Lieu	LAKAY	Privé	Juillet 2017	Gret	393 338 886	04	03	0	0	91	0	729	3 260	4481
GPO01	Camp Robin	Chef-Lieu	SOAVARY	Privé	Juillet 2009	État Malgache	198 000 000	8	0	0	0	96	2	248	2 014	1568
GPO03	Ikalamavony	Chef-Lieu	RNJ	Privé	Février 2012	Acords	133 288 482	12	0	0	0	210	0	908	6 810	2526
GPO06	Ambinaniroa	Chef-lieu	ATC-A	Privé	Juillet 2017		ND	4	0	0	52	108	0	591	3253	ND
TOTAL							1 275 359 074	40	10	0	66	784	2	3 517	20 188	12 598

L'entreprise Lakay (gestionnaire à Alakamisy Ambohimaha et à Talata Ampano) et l'entreprise Laza (gestionnaire du réseau du chef-lieu à Andranovorivato) ont respecté le principe de rendu compte stipulé dans chaque contrat de délégation de gestion. Leurs rapports annuels ont été remis à la DREEH.

Rappelons que le non-respect de cette clause peut constituer un motif de résiliation du contrat de délégation du service public.

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'Énergie, de l'Eau 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 davantage aux infrastructures financées par d'autres partenaires techniques et financiers.

Les informations disponibles sur le STEFI 2018 sont issues du processus suivant :

- Production d'un rapport semestriel très simplifié au mois d'août 2018.
- Audits techniques et financiers par les techniciens du projet sur les réseaux gérés par des professionnels en août 2018 et par les étudiants en deuxième année de l'ISST Fianarantsoa préalablement formés, sur les réseaux gérés par les associations en décembre 2018.
- 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 ménage et inspection technique du réseau par l'ACEAH en binôme avec un étudiant de l'ISST.
- Validation du rapport annuel du gestionnaire par la commune, vérification des engagements des parties par rapport au contrat initial, validation des comptes du gestionnaire par la commune (ACEAH et TC). 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 si nécessaire, par les techniciens de la DREEH et du programme pour vérification des données

Le STEFI 2018 a évolué par rapport aux STEFI précédents :

- Des étudiants en deuxième année de l'ISST dans le cadre de leur « stage technicien » ont participé à la réalisation des audits techniques des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs. Ils ont aussi réalisé des enquêtes ménages auprès des usagers des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs.
- La réalisation d'enquête ménage auprès des usagers des réseaux gérés par des professionnels

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 2018 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 OBJET DU STEFI 2018

3.1. Les communes concernées

- 21 communes de la Région Haute Matsiatra sont concernées par ce STEFI 2018, soit 23% des communes qui composent la Région Haute Matsiatra.
- 15 communes sont partenaires du programme Eaurizon, soit 3 communes de plus par rapport au STEFI 2017 (Mahasoabe, Mahaditra, Iarintsena). Toutes les communes partenaires du programme Eaurizon sont ainsi concernées par le STEFI 2018.
- Les 6 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 et construits par d'autres financeurs (GRET, Union Européenne, Etat Malagasy)..

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

19 communes sur 21 disposent d'un document de planification pour le développement du secteur EAH.

Toutes les communes rurales partenaires du programme Eaurizon disposent d'un Plan Communal de Développement sur l'Eau, l'Assainissement et l'Hygiène (PCDEA). Réalisés entre 2011 à 2013, quelques-uns de ces PCDEA ont déjà fait l'objet d'une mise à jour.

Chaque commune urbaine a un schéma directeur en eau, assainissement et hygiène.

Sur les 6 communes non-partenaires de la coopération décentralisée, 4 disposent aussi de PCDEA élaboré dans le cadre de leur partenariat avec l'ONG GRET (Alakamisy Ambohimaha, Talata Ampano, Andranovorivato, Ambinanirao).

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'État malgache ou de l'Union Européenne (Camp Robin et Ikalamavony).

3.1.2. Les services techniques communaux eau, assainissement et hygiène

15 communes sur 21 ont un service technique en Eau, assainissement et Hygiène (STEAH).

Ces 15 communes sont formées par les communes partenaires du programme Eaurizon. 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 6 communes hors Eaurizon 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 2018 sont localisés

Commune	Doc de Planification EAH (PCDEA ou SD)	Partenaire Travaux	STEAH	Nombre de réseaux objet STEFI
Ambalavao	Oui	Métropole de Lyon / Région Haute Matsatra	Oui	1
Fianarantsoa	Oui		Oui	2
Sahambavy	Oui		Oui	7
Ambohimahasoa	Oui		Oui	2
Vohiposa	Oui		Oui	1
Alakamisy Itenina	Oui		Oui	3
Nasandrtrony	Oui		Oui	2
Vohitrafeno	Oui		Oui	1
Anjomà	Oui		Oui	6
Ivoamba	Oui		Oui	3
Ialananindro	Oui		Oui	3
Isorana	Oui		Oui	3
Mahasoabe	Oui		Oui	1
Mahaditra	Oui		Oui	1
Iarintsena	Oui		Oui	1
Alakamisy Ambohimaha	Oui	Programme MEDDEA II du GRET	Non	1
Talata Ampano	Oui		Non	1
Andranovorivato	Oui		Non	1
Ambinaniroa	Oui		Non	1
Ikalamavony	Non	Programme ACORDS, UE	Non	1
Camp Robin	Non	État Malagasy à travers le MEM	Non	1

3.2. Réseaux d'adduction d'eau potable suivis par le STEFI 2018

43 réseaux sont concernés par ce STEFI 2018.

Sur ces 43 réseaux, 37 ont été réalisés dans le cadre de la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon. Les 6 autres réseaux sont composés des 4 réseaux mis en place par l'ONG GRET, d'un réseau construit dans le cadre du programme ACORDS et enfin d'un réseau construit par le Ministère chargé de l'eau.

Sur la gestion, 26 réseaux sont gérés par des associations avec des bénévoles, 3 réseaux gérés par des gestionnaires provisoires¹ et 14 réseaux sont gérés par des professionnels. Sur ces derniers, 11 gestionnaires sur les 14 ciblés ont produit un rapport annuel.

3.2.1. Réseaux sous gestion bénévole

26 réseaux sont des réseaux gravitaires gérés par des comités de points d'eau ou des associations des usagers.

Ils sont constitués de 289 bornes-fontaines, 29 lave-mains, de 5 blocs sanitaires et de 6 branchements particuliers.

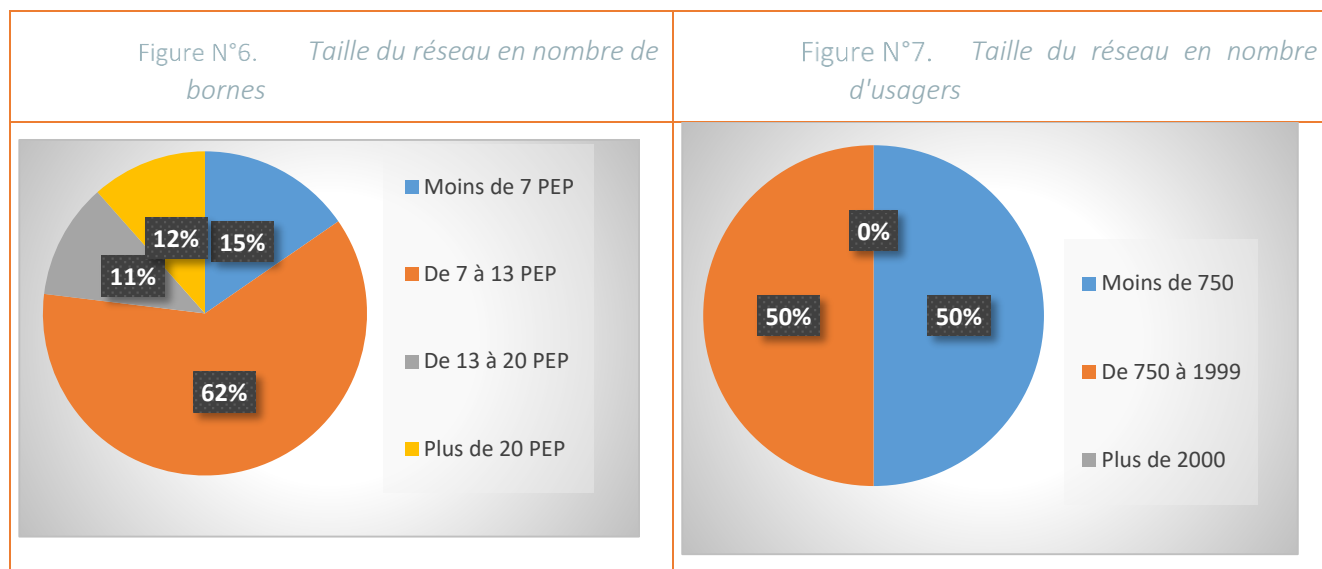
Le nombre de branchements domiciliaires est passé de 4 en 2017 à 6 en 2018 : normalement, les branchements domiciliaires ne sont pas acceptés sur ce type de réseau, mais compte tenu de la dynamique sociale sur les réseaux concernés, les gestionnaires, avec l'aval de la commune, ont accepté leur installation. Dans ces cas, la

¹ Une gestion décidée par la commune, pour une période déterminée, le temps pour les acteurs communaux et leurs partenaires d'identifier une gestion plus adaptée

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 70 habitants (13 ménages) par point d'eau public avec une valeur minimale de 33 habitants (6 ménages) par bornes fontaine et maximale à 99 habitants par borne fontaine. Le nombre d'habitants par point d'eau public est largement inférieur à la limite recommandée par le MEEH qui est de 250 habitants par points d'eau. Dans la Région Haute Matsiatra, la configuration de l'habitat en milieu rural est assez fragmentée. Les habitants sont regroupés autour de petits villages de quelques maisons et donc peu concentrés. Ainsi, les réseaux d'eau ont souvent de nombreux points d'eau pour peu d'usagers par point d'eau et donc des coûts par habitant élevés.

Trois réseaux sont de tailles importantes, car constitués par plus de 20 points d'eau. Ils alimentent un chef-lieu d'une commune rurale ou des zones rurales très étendues.



Les réseaux sont relativement récents. Parmi les réseaux construits dans le cadre de la coopération décentralisée RHM / ML, les plus anciens ont été construits en 2010 dans le cadre du projet AGIRE. Ils ont donc 8 ans d'exercices à leur actif.

3.2.2. Trois réseaux sont sur une gestion transitoire.

La gestion technique et financière des trois réseaux desservant les chefs-lieux d'Ivoamba, de Vohitrafeno et de Nasandratrony s'est beaucoup dégradée.

La commune, après avoir consulté la Direction régionale du Ministère chargé de l'eau a décidé de mettre en place une gestion provisoire, en attendant la mise en place d'une gestion définitive issue d'études socio-économiques et financières et de consultations des différents acteurs.

Figure N°8. Présentation des 3 gestions provisoires

Commune	Réseau	Cause de la mise en place de la gestion provisoire	Mesure prise par les communes et leurs partenaires
Nasandratrony	Réseau du chef-lieu	Problèmes de gestion : dysfonctionnement du bureau puis baisse du taux de recouvrement des cotisations et endettement. Problèmes de maîtrise d'ouvrage : décision de la commune de baisser le tarif.	Confier la gestion provisoire à un ingénieur hydraulicien habitant au chef-lieu qui était conducteur des travaux lors de la réalisation des travaux. Réaliser des études techniques et socio-économiques pour voir la faisabilité d'une gestion professionnelle.

Commune	Réseau	Cause de la mise en place de la gestion provisoire	Mesure prise par les communes et leurs partenaires
		Problèmes techniques : réparation de plus en fréquente et coûteuse à cause de forte pression.	La procédure de Délégation de Service Public pour recruter un fermier a été lancée en mars 2019.
Ivoamba	Réseau du chef-lieu	Problèmes de gestion : les acteurs clefs du gestionnaire associatif (Président, technicien...) ont trouvé du travail dans d'autres communes. Problèmes de maîtrise d'ouvrage communale : changement de maire entraînant un changement de stratégie. Stabilité de l'ACEAH	La commune a tout d'abord confié la gestion du réseau à un agent retraité de la JIRAMA. Dans l'incapacité de mobiliser les ressources financières pour soutenir les activités de réparation de plus en plus importantes, il a abandonné. Actuellement, c'est l'ACEAH qui assure la gestion provisoire. Une procédure de Délégation de Service Public pour recruter un fermier sera lancée en avril 2019
Vohitrafeno	Réseau du chef-lieu	Problèmes d'organisation interne du gestionnaire et de suivi de la commune après le changement politique. Ces problèmes ont des effets sur la gestion technique et financière du réseau	Application de la tarification au volume sur les points d'eau au chef-lieu et accompagnement à la réorganisation du gestionnaire.

Ces trois réseaux sont constitués de 61 bornes-fontaines, de 9 lave-mains, de 3 blocs sanitaires et de 2 branchements particuliers (Sœur et CERES à Nasandratrony). Ils desservent 682 ménages et 3 802 habitants.

Les réseaux de Nasandratrony et d'Ivoamba en plus du réseau du chef-lieu d'Ialanandrony seront confiés à des professionnels sous contrat d'affermage à partir de l'année 2019.

Le réseau de Vohitrafeno étant de petite taille et peu rentable, des réflexions sur un mode de gestion plus adapté sont en cours.

3.2.3. Les réseaux sous gestion professionnelle

14 réseaux gravitaires avec des branchements particuliers appliquent la tarification au volume et sont gérés par des professionnels.

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.

Les réseaux mis en place ou réhabilités par la coopération décentralisée entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon sont au nombre de 8. Soit 3 gestionnaires de plus par rapport à l'année précédente. Ils sont constitués de 1 368 points d'eau, dont 62% de branchements particuliers, 3% de points d'eau publics et 33% de branchements partagés et de 4% d'autres branchements. Ils desservent 32 073 habitants répartis dans 6 116 ménages.

Les réseaux mis en place par d'autres entités sont au nombre de 6. Pour ce STEFI 2018, 3 seulement ont pu produire des rapports annuels. Les 3 autres n'ont pas respecté une des clauses de leur contrat de délégation de service public. Les 3 gestionnaires ayant produits des rapports annuels alimentent en eau 1 770 ménages, 8 111 habitants pour 379 branchements particuliers, 13 branchements partagés, 17 points d'eau publics et 8 branchements institutionnels.

Figure N°9. Types d'accès à l'eau potable sur les réseaux gérés par des professionnels

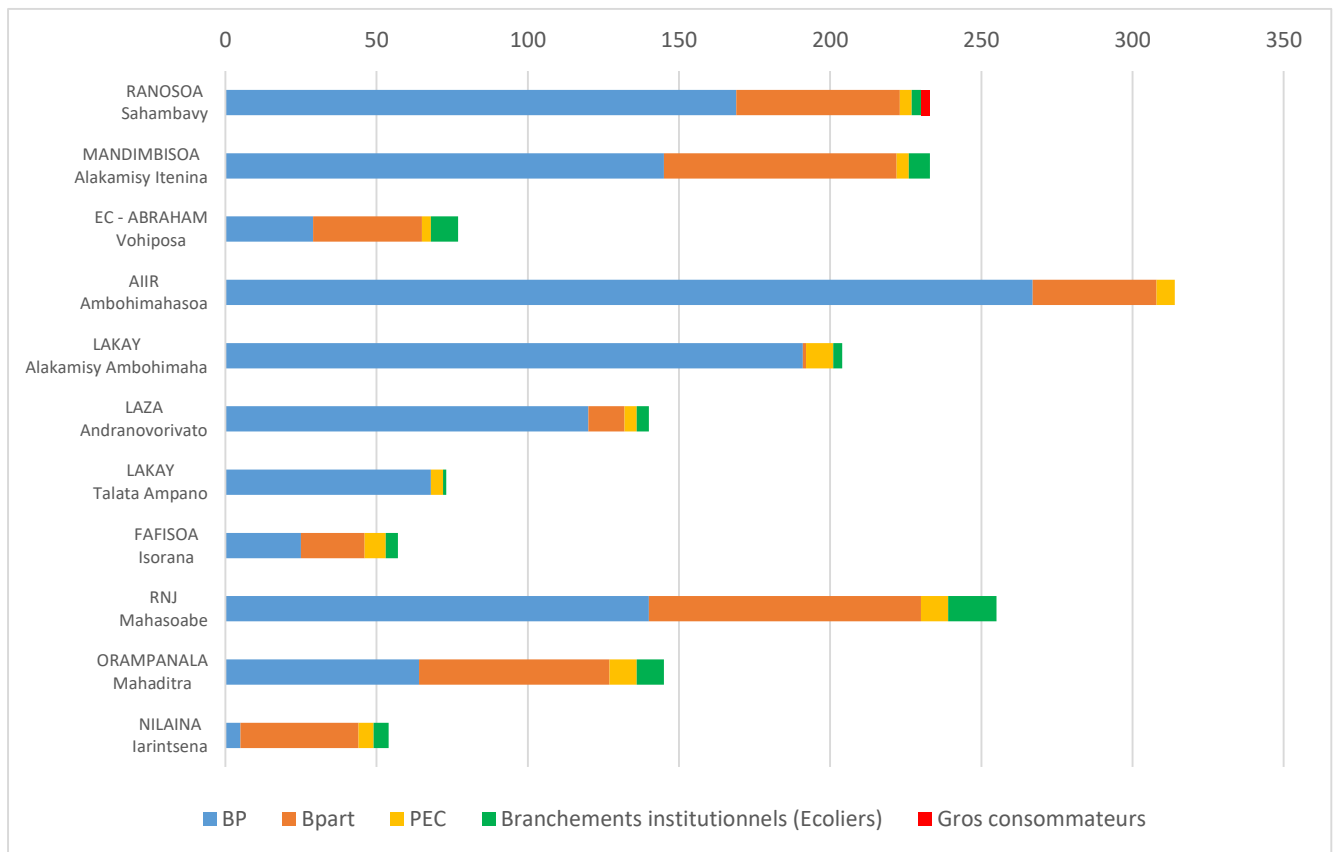


Figure N°10. Situation des ressources en eaux sur les réseaux gérés par des gestionnaires professionnels

Gestionnaire / commune	Disponibilité des ressources en eau	Nombre d'utilisateurs	
		Ménages	Habitants
Mandimbisoa – Alakamisy Itenina	3 captages. Débit en étiage : 2,5l/s, suffisant pour les besoins en eau de la population	597	2 917
Ranosoa – Sahambavy	4 captages. . Débit en étiage : 2,53l/s, suffisant pour les besoins en eau de la population	747	4 212
EC ABRAHAM – Vohiposa	02 captages. Un des deux captages est bouché par une source présentant beaucoup de fer. Débit des sources en étiage : 0,27l/s Insuffisant pour couvrir les besoins en eau de la population. Des travaux vont prochainement démarrer pour combler ce problème.	683	2 614
AIIR - Ambohimahasoa	Deux ressources d'altitude : la ressource superficielle d'Isaha et le captage d'Ampanidinana. Débit total capté : 5l/s. Suffisant pour les besoins en eau de la population	1226	6 500
FAFISOA – Isorana	3 sources captées. Débit en étiage : 0,4l/s, insuffisant pour couvrir les besoins en eau de la population. Travaux en cours pour réaliser un nouveau captage.	520	2 500
RNJ – Mahasoabe	1 captage par drain à Vohidroa. La dernière mesure de débit date d'août 2018 et a donné : 1,73l/s. Suffisant pour les besoins en eau de la	1211	7 043

Gestionnaire / commune	Disponibilité des ressources en eau	Nombre d'usagers	
		Ménages	Habitants
	population. il est constaté une présence de dépôt ferreux malgré un entretien mensuel		
Orampanala – Mahaditra	4 captages. Débit total : 3,03l/s : suffisant pour les besoins en eau de la population.	646	3 299
Nilaina – Iarintsena	Source d'Andohabatobe. Un captage. Débit en étiage : 1,02 l/s. Le gestionnaire a résolu les problèmes de disponibilité en procédant au lavage fréquent. Suffisant pour les besoins en eau de la population. Problèmes d'éboulement des terrains en période de pluie	317	3 160
Lakay – Alakamisy Ambohimaha	2 captages avec 16 points d'émergence. Débit : 2,07 l/s. Suffisant pour les besoins en eau de la population.	721	3 316
Lakay – Talata Ampano	Deux zones de captage. Pas d'information sur les débits.	729	3 260
Laza – Andranovorivato	Débit : 0,99l/s suffisant pour les besoins en eau de la population	320	1 535
Soavary – Camp Robin	ND	ND	ND
RNJ – Ikalamavony	ND	ND	ND
ATC-A – Ambinaniroas	ND	ND	ND

La conception des réseaux diffère d'un PTF à l'autre. 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 partagés pour un groupe de 5 à 10 ménages. Le tarif de l'eau y est aussi inférieur à celui appliqué aux branchements particuliers. Pour les autres PTF, les branchements sociaux (équivalent à des branchements partagés) n'occupent qu'une part minime des branchements.

3.3. Statut des gestionnaires

Figure N°11. Statuts des gestionnaires

Statut des gestionnaires	Effectifs	Remarques
Associatif avec bénévoles	26	L'association est composée de bénévoles indemnisés suivant leurs missions et le temps passé à la gestion.
Associatif avec salariés	1	L'association a un organe délibérant composé des représentants des usagers suivant leur type d'accès au service. Il a aussi un bureau qui interagit périodiquement avec les salariés. Le contrat de ce gestionnaire a déjà expiré, mais la commune hésite à le faire évoluer vers un affermage classique.
Privé	13	7 entreprises gèrent les réseaux mis en place dans le cadre de la coopération RHM/ML et 6 sur les réseaux mis en place par d'autres PTF
Autre : gestion provisoire	3	La décision de la commune de mettre en place une gestion provisoire résulte du dysfonctionnement de l'association avec

Statut des gestionnaires	Effectifs	Remarques
		<p>bénévole et de l'incapacité de la commune à suivre ou à gérer en direct le réseau.</p> <p>3 gestionnaires sont des gestionnaires provisoires, opérationnels sur une période limitée, le temps pour la commune et ses partenaires d'identifier et de mettre en place un mode de gestion plus adapté.</p>

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 2010 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°12. *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. Le contrat est expiré en juin 2018. La Commune travaille actuellement sur un nouveau contrat.
Ranosoa – Sahambavy	2008	Mars 2018	7 ans
EC ABRAHAM – Vohiposa	Avril 2016	Avril 2016	11 ans et 7 mois
AIIR – Ambohimahasoa	2009	Juin 2010	15 ans
FAFISOA – Isorana	Nov 2017	Novembre 2017	7 ans
RNJ / Mahasoabe	Avril 2018	Mars 2018	15 ans
Orampanala / Mahaditra	Mai 2018	Mars 2018	9 ans
Nilaina / Iarintsena	Juin 2018	Mars 2018	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
ATC-A - Ambinaniroa	Juillet 2017	Juillet 2017	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 329 points d'eau construits, 319 sont toujours fonctionnels soit un taux de fonctionnalité de 97%.

Le tableau suivant informe sur les 10 points d'eau publics non fonctionnels.

Figure N°13. Localisation des points d'eau non fonctionnels

Commune	Gestionnaire	Nombre	Explications
Ambalavao	Soaiombonana /Vatofotsy	1	Point d'eau en bout de réseau sur un réseau vétuste (problème technique).
Isorana	Hasoa /Vatambe	1	Le lave-mains étant réparé, la borne-fontaine près de l'école a été supprimée, car il n'y a plus d'instituteur pour l'utiliser (problème de gestion).
Ialanandiro	Soanirina / Chef-Lieu	2	Un point d'eau en altitude et pertes de charge anormalement hautes (problème technique). Une borne-fontaine dont le tuyau d'alimentation est coupé suite à la construction d'une maison au-dessus (problème de gestion).
Isorana	Samisoa / Sabotsy Itomboana	2	Un des trois points du petit réseau de Malaza (problème technique). Un lave-mains auprès d'un CEG à Sabotsy Itomboana (problème de gestion).
Ambohimahasoa	Ny Soa no Tohizana	2	Lave-mains auprès d'une école et une borne-fontaine associée. Le lave-mains a été vandalisé. L'école ne paie pas le service, le gestionnaire a décidé de couper le point d'eau (problème d'impayés).
Ivoamba	Soalovanjafy	2	Un lave-mains (tuyau bouché sans réparation) et le point d'eau associé pour non-paiement des cotisations (problème technique et de gestion)

Ainsi, sur les 10 points d'eau non fonctionnels, **3 le sont à cause de problèmes techniques**. Les 7 autres sont non fonctionnels à cause de problèmes de gestion.

4.1.2. Cas des réseaux gérés par des gestionnaires provisoires

75 points d'eau sont concernés par les trois gestions provisoires. 69 points d'eau sont toujours fonctionnels. Le tableau suivant informe sur les 7 points d'eau non fonctionnels.

Commune	Gestionnaire	Nombre	Explications
Vohitrafeno	Lovànjafy	3	Deux points d'eau publics en périphérie où un problème fréquent de robinet est constaté. Le gestionnaire et la commune ont finalement décidé leur fermeture, car les usagers ne payent pas la cotisation annuelle (problème de gestion). Un lave-mains au chef-lieu (problème de gestion).
Nasandratrony	Lovasoamahiritra	3	Un point d'eau auprès d'une école primaire est fermé à cause d'un problème de gestion. Deux lave-mains auprès d'une EPP et d'un CEG sont fermés, car les tuyaux galva ont été volés et le gestionnaire ne souhaite pas pour le moment investir (problème de gestion).
Ivoamba	Lovasoamateza	1	Un point d'eau public non fonctionnel (problème technique).

4.1.3. Cas des réseaux gérés par des professionnels

	Réseaux construits dans le cadre de la coopération RHM / LM	Réseau construits par d'autres PTF
Effectifs des réseaux	8	3
Points d'eau construits	1 284	417
Points d'eau non fonctionnels	60 dont 15 BP et 29 Bpart 16 Binst ou LM	23 BP et 1 Bpart

Le tableau suivant informe sur les raisons pour lesquelles les points d'eau sont non fonctionnels

Localisation	Nombre	Explication
EC—ABRAHAM - Vohiposa	3 BP 20 Bparts 9 Binst ou LM	Problèmes de disponibilité de l'eau En attente de l'opérationnalisation du forage
AIIR – Ambohimahasoa	12 BP 6 Bpart 5 LM	Le gestionnaire a décidé la coupure d'eau pour cause de factures non payées
FAFISOA – Isorana	3 Bpart 2 LM	Les conduites qui desservent ces 3 points d'eau passent par un pont détruit lors du passage d'un cyclone en 2018. Les tuyaux galva sont volés et ni les écoles concernées, ni le gestionnaire, ni la commune ne mobilisent pas des ressources pour les réparer.
LAKAY - Talata Ampano	23 BP et 1 Bpart	Ces points d'eau sont fermés par le gestionnaire pour cause de factures non payées. Ces usagers refusent de payer leurs factures, justifiant cette décision par la mauvaise qualité de l'eau distribuée.

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 font de la surenchère pour leur implication.

4.2.1.2. Pour les réseaux sous gestion provisoire

Sur le réseau de Vohitrafeno, la commune a renforcé l'accompagnement du gestionnaire, car ce dernier n'a plus d'autorité sur le technicien local.

Sur Ivoamba, la commune a confié la gestion à un agent retraité de la JIRAMA. La personne a démissionné faute de moyens financiers pour soutenir les activités de maintenance. L'ACEAH a ensuite pris la relève.

A Nasandratory, c'est le gestionnaire provisoire qui assure la mobilisation des techniciens. Ici, la gestion provisoire est proche de l'organisation d'une gestion professionnelle.

4.2.1.3. 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 11 gestionnaires professionnels ayant produit un rapport annuel 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 relevé des compteurs, de distribution des factures.

Le cas de RNJ sur Mahasoabe est une exception : le gestionnaire a opté pour une mobilisation ponctuelle de ses techniciens plombiers en fonction de ses besoins sur le terrain (réalisation de devis, installation des branchements particuliers). Il explique son choix par le fait que le réseau est encore sous garantie de l'entreprise travaux.

4.2.2. Entretien périodique des réseaux

4.2.2.1. Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

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

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

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

Tous les gestionnaires associatifs ont pu réaliser les minimums nécessaires sur les entretiens périodiques des ouvrages.

Une amélioration est donc constatée par rapport à l'année dernière où la situation était plus inquiétante.

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	Pas Satisfaisant
Vohiposa	EC ABRAHAM	Oui	Satisfaisant
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	Oui	Non Disponible (ND)
Isorana	FAFISOA	Oui	ND
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Oui	ND
Andranovorivato	LAZA	Oui	Pas satisfaisant
Talata Ampano	LAKAY	Oui	ND
Ikala mavony	RNJ	ND	ND
Camp Robin	SOAVARY	ND	ND
Ambinanirao	ATC-A	ND	ND
Mahasoabe	RNJ	Oui	Pas satisfaisant
Mahaditra	Orampanala	Oui	Pas satisfaisant
Iarintsena	Nilaina	Oui	Pas satisfaisant

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

Dans les cas où les réservoirs ne marnent pas correctement, les gestionnaires ont pris des mesures qui consistent à vidanger périodiquement le réservoir (tous les 1 ou 2 mois). Il est recommandé néanmoins de plutôt intervenir sur les débits captés sur le réseau en manipulant les vannes au niveau des captages ou des filtres afin d'activer les trop-pleins.

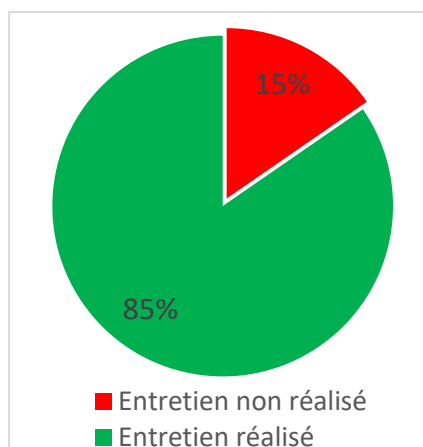
4.3. Entretien du bassin versant

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.

4.3.1.1. 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 gestionnaires associatifs n'ont pas réalisé les activités d'entretien du bassin versant.

4.3.1.2. Cas des gestionnaires professionnels

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.

Chaque commune a développé des stratégies adaptées pour faire face aux problématiques des bassins versants : par exemple, sur Alakamisy Itenina, un gardien du bassin versant est mobilisé en période de risque (août à décembre)

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

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

Gestionnaire	Situation actuelle / Pressions et mesures prises par les acteurs locaux
Mandimbisoa – Alakamisy Itenina	<p>L'état du BV s'est amélioré malgré le feu de brousse de 2017.</p> <p>Le reboisement en 2018 a permis de mobiliser plusieurs acteurs et de planter 1508 jeunes plants et de mettre en place les pare-feu.</p> <p>La commune et le gestionnaire ont décidé de recruter un gardien de bassin versant du mois d'août au mois de décembre.</p> <p>Le périmètre de protection n'est pas respecté.</p>
Ranosoa – Sahambavy	<p>Le bassin versant est étendu et est couvert de forêts denses et de quelques roches mères.</p> <p>La zone est protégée par la commune et par le ministère chargé des forêts. Donc, théoriquement, interdiction de faire toutes formes d'exploitation.</p> <p>La plaque de signalisation interdisant l'entrée dans la zone est endommagée.</p>
EC ABRAHAM – Vohiposa	<p>Le bassin versant d'Andohala 1 est dans un bon état. Néanmoins une culture de manioc est encore présente au niveau du périmètre de protection rapproché. Présence de fuite au niveau du drain du collecteur n°1.</p> <p>Sur le bassin versant d'Andohala 2, la clôture est détruite par des passants pour constituer des bois de chauffe. Le pare-feu n'est pas entretenu. Toutefois, le bassin versant est bien préservé.</p> <p>L'appui du projet Kolorano a permis d'améliorer l'état des deux bassins versants.</p>

Gestionnaire	Situation actuelle / Pressions et mesures prises par les acteurs locaux
AIIR / Sandandrano, Ambohimahasoa	<p>Le BV d'Isaha est plutôt végétalisé. Il n'y a pas de fossé de protection ni de pare-feu. Deux gardiens sont installés dans la zone. Une plantation d'arbres d'acacia sur le versant est présente, résultant de l'aménagement avec l'ADRA. Mais il y a aussi une zone rizicole.</p> <p>Le bassin versant d'Ampanidinana est constitué par des forêts d'eucalyptus moyennement dense. Des rizières, des signes de déboisement et de charbonnage sont présents.</p> <p>Les activités de déboisement et de fabrication de charbon de bois ne sont pas maîtrisées et tendent même à s'accroître.</p>
FAFISOA – Isorana	<p>Le bassin versant d'Analavory est dans un mauvais état. Il y a un passage de feux récemment et le bassin est peu végétalisé. Il n'y a pas de périmètre de protection ni de fossé de protection ni de pare-feu. Le périmètre immédiat n'est pas clôturé.</p> <p>Bassin versant d'Andohakiadiana : il semble assez dégradé, mais des aménagements sont en cours en lien avec le projet Kolorano.</p> <p>Le bassin versant de la source « Antenne » est dans un mauvais état. Des cultures récentes ont mis à nu le terrain. Il n'y a pas ni de périmètre de protection ni de fossé de protection ni de pare-feu et le périmètre immédiat n'est pas clôturé.</p>
RNJ - Mahasoabe	<p>Le bassin versant de Vohidroa est dans un bon état général</p> <p>Le périmètre de protection immédiat n'est pas clôturé. Il n'y a pas de pare-feu. Le périmètre de protection et le fossé de protection sont plus ou moins matérialisés.</p> <p>Les reboisements réalisés ont relativement bien fonctionné même si certains arbres sont un peu trop proches des drains.</p> <p>Des zébus viennent sur la zone de captage ce qui est à prohiber.</p> <p>Le gestionnaire ne semble pas informé ni impliqué sur ce qui s'y passe.</p>
Orampanala – Mahaditra	<p>Le bassin versant d'Analavonositse est une zone moyennement boisée avec des forêts d'eucalyptus</p> <p>Le périmètre de protection n'est pas clôturé. Il n'y a pas ni de fossé de protection ni de pare-feu. Un champ de culture abandonné est localisé en amont du point de captage. La zone est un lieu de passage des zébus.</p> <p>Le bassin versant d'Andranomanafia est faiblement boisé, mais en cours d'aménagement complet avec l'appui de KOLORANO. Le périmètre immédiat n'est pas clôturé. Les fossés de protection et pare-feu sont bien matérialisés.</p>
Nilaina – Iarintsena	<p>Le bassin versant d'Andohabatobe est constitué en grande partie par des prairies. La ligne d'eau amont du point d'émergence de la source est caractérisée par une zone de petite forêt. Le périmètre immédiat n'est pas clôturé. Il n'y a pas de pare-feu. Il existe toutefois des fossés de protection.</p> <p>La zone est très sensible aux feux de brousse.</p> <p>Le gestionnaire a pu mobiliser les acteurs locaux (usagers, écoliers ...) pour le reboisement.</p>
Lakay – Alakamisy Ambohimaha	Présence d'activités anthropiques défavorables à la préservation des ressources en eau et à la protection du BV ;
Lakay Talata Ampano	<p>Les deux BV sont soumis à des activités anthropiques qui menacent la qualité et la quantité des ressources en eau</p> <p>Planification d'une campagne de reboisement et d'aménagement du BV en collaboration avec l'Office Régional de la Nutrition (captage d'Ambalamaroafo).</p>
Laza – Andranovorivato	Des personnes s'introduisent dans le BV pour exploiter le reste de couverture forestière : interpellation des autorités (commune).

Gestionnaire	Situation actuelle / Pressions et mesures prises par les acteurs locaux
RNJ – Ikalamavony	ND
Soavary – Camp Robin	ND
ATC-A – Ambinaniroa	ND

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

Normalement, les gestionnaires professionnels informent les usagers quelques jours à l'avance sur les coupures occasionnées des interventions programmées.

Seul le gestionnaire professionnel de Sahambavy a pu fournir des informations sur le nombre de jours de coupure d'eau durant l'année 2018 : Trois fois deux jours de coupure d'eau à cause des interventions programmées et une journée de coupure d'eau pour réparer une fuite sur les conduites.

Les autres gestionnaires n'ont pas fourni ces informations sur cet indicateur.

4.5. Rendement du réseau

Les gros compteurs, installés sur les points stratégiques, n'ont été installés que fin décembre et ne fournissent pas encore des informations suffisantes pour analyser l'indicateur.

4.6. 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.

Une analyse de la qualité de l'eau a été faite lors de la phase études de faisabilité et l'eau est conforme à la consommation.

Selon 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.

La plupart des gestionnaires professionnels n'honorent pas leur engagement sur l'analyse de la qualité de l'eau.

Les gestionnaires professionnels 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, de comparer les valeurs mesurées par rapport aux normes de potabilité 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 produite par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Traitement physique	Chloration	Mesure qualité réalisée	Institution	Résultat mesure qualité
Sahambavy	RANOSOA	Oui	Non	Oui	DREEH	Conforme
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	Oui	Non	Non		
Vohiposa	EC ABRAHAM	Oui	Non	Non		
Ambohimahasoa	AIIR	Oui	Oui	Oui	ND	ND
Isorana	FAFISOA	Oui	Non	Non		
Mahasoabe	RNJ	Oui	Non	Non		
Mahaditra	Orampanala	Oui	Non	Non		
Iarintsena	Nilaina	Oui	Non	Non		
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Oui	Oui	Oui	JIRAMA	Conforme
Talata Ampano	LAKAY	Oui	Oui	Oui	DREEH/ JIRAMA	Non conforme
Andranovorivato	LAZA	Non	Oui	Oui	DREEH	Conforme
Ikalamavony	RNJ	ND	ND	ND		
Camp Robin	SOAVARY	ND	ND	ND		
Ambinaniroa	ATC-A	ND	ND	ND		

Malgré l'annonce par la direction régionale de l'eau que des réactifs y sont disponibles pour l'analyse de la qualité de l'eau, les gestionnaires professionnels pourtant disposant de moyens financiers, ne s'y sont pas bousculés.

Seule la qualité de l'eau sur Talata Ampano n'est pas conforme aux normes préconisées, car trop turbide.

4.7. Résumé de la performance technique

En compilant les indicateurs précédents et suite aux observations faites sur le terrain durant l'année 2018, les techniciens du projet Eaurizon ont tenté 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.

4.7.1. Réseaux sous gestion bénévole

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 pts)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	2	<p>Ce réseau âgé de 8 ans est dans un état de dégradation avancé et beaucoup de conduites sont mises à nue par l'érosion, le gestionnaire se mobilise de moins en moins pour les ré-enterrer. Un point d'eau sans robinet est aussi constaté. Le gestionnaire avec l'implication de l'ACEAH arrive toutefois à assurer les activités de maintenances périodiques. Il ne reste plus que le point d'eau en bout de réseau qui est non fonctionnel.</p> <p>Le bassin versant est dans un bon état général (existence de pare-feu, de fossé de protection...) malgré des activités d'exploitation des terrains en amont qui entraînent l'obstruction des conduites en aval, accentuée par une absence de crépine.</p>
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	<p>Le gestionnaire est toujours performant sur le plan technique : les activités de maintenance périodique et de réparation sont réalisées à temps. Il continue ses travaux d'embellissement des points d'eau. Le deuxième point d'eau est ainsi clôturé en brique.</p> <p>Le bassin versant n'a pas vraiment besoin d'aménagement particulier, mais le captage n'est pas sécurisé, il y a des traces de manipulation des couvercles par des intrus. Le débit de l'eau est suffisant, mais la ressource est parfois turbide. Les conduites sont bien enterrées.</p>
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	3	<p>Le bassin versant n'est pas bien aménagé : pas de pare-feu ni de fossé de protection.</p> <p>En 2017, le gestionnaire a réussi à faire fonctionner tous les points d'eau du réseau, mais actuellement, beaucoup des points d'eau sont mal entretenus et dans un état délabré.</p>
Isorana ; Hasoa	4	<p>Le gestionnaire est très actif sur le bassin versant. Toutes les activités nécessaires pour aménager le BV sont réalisées. Face à une forte présence de fer (Tambihazona) le gestionnaire réalise plus d'activités d'entretien périodique.</p> <p>Il a aussi réussi le pari de réaliser des travaux d'embellissement des points d'eau et de réparer le lave-mains non fonctionnel depuis quelques années.</p> <p>Un très grand changement a été constaté sur ce gestionnaire en 2018.</p>
Sahambavy ; Aingasoala	3	<p>Ce gestionnaire est assez actif sur l'aménagement du bassin versant et la réalisation, la réparation et l'embellissement des points d'eau.</p> <p>Il est par contre moyennement dynamique sur la réalisation des activités périodiques d'entretien et de maintenance.</p>
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	<p>Les techniciens locaux sont bien identifiés. Ils sont en mesure de réaliser les activités périodiques de maintenance et les activités de réparation sur les conduites et les points d'eau.</p> <p>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.</p> <p>Le programme d'embellissement des points d'eau ne démarre pas correctement et on trouve encore des points d'eau dans un état déplorable.</p>
Ialananindro ; Soanirina	2	<p>Les techniciens locaux sont bien identifiés, mais ils ne sont pas vraiment sous les ordres du gestionnaire. Ils n'arrivent pas à réparer les fuites de plus en plus fréquentes et à enterrer les tuyaux à ciel ouvert.</p> <p>Les activités sur le bassin versant (reboisement, pare-feu...) ainsi que les activités de maintenances périodiques sont réalisées surtout grâce à l'implication de l'ACEAH.</p> <p>Il existe deux points d'eau non fonctionnels, l'un à cause d'un problème technique.</p>
Anjomà ; Maminiaina	4	<p>Les techniciens locaux acceptent maintenant l'autorité du gestionnaire. En outre la commune a créé une plateforme des gestionnaires sur la commune (Vovonana) qui accompagne également les techniciens dans leur mission. Ainsi toutes les activités pour aménager le bassin versant sont réalisées.</p> <p>Les activités de maintenances périodiques sont aussi toutes réalisées.</p> <p>En plus, le gestionnaire a pu embellir les points d'eau, réparer les points d'eau publics non fonctionnels</p>
Anjomà ; Faneva	4	<p>Les techniciens locaux sont soutenus par la plateforme des gestionnaires de réseaux d'eau de la commune (Vovonana) qui met en œuvre des activités grâce à la participation du gestionnaire au fonctionnement du STEAH.</p> <p>Le gestionnaire arrive ainsi à assurer les activités nécessaires pour sécuriser le bassin versant : pare-feu, les fossés de protection, reboisement, mais avec un faible taux de reprise des arbres.</p>

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 pts)	Commentaires
		Les activités d'entretien périodique sont aussi réalisées Le gestionnaire a aussi réussi à réparer une borne-fontaine, embellir les points d'eau
Isorana Samisoa	4	Le gestionnaire est assez dynamique sur les activités d'aménagement du bassin versant : pare-feu, fossé de protection, reboisement... 2 des 3 points d'eau sur Malaza sont fonctionnels. Il reste au gestionnaire de travailler sur le troisième point d'eau où les problèmes techniques semblent dépasser les compétences des techniciens locaux. Le gestionnaire assure bien les activités périodiques de maintenance et est assez présent sur les activités de réparation (remplacement des accessoires défectueux) Le gestionnaire devrait consulter les techniciens du Ministère chargé de l'eau ou du programme Eaurizon, 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	2	Le dynamisme du gestionnaire est en baisse concernant la réalisation des entretiens périodiques et la réparation. Si en 2017, le gestionnaire a un problème de disponibilité de l'eau, en 2018, la qualité de l'eau devenait aussi alarmante. Les points d'eau manquent d'entretien et le gestionnaire devrait envisager leur embellissement.
Anjomà Soamiaradia (Manantenasa)	4	Toutes les activités de maintenance des ouvrages et d'entretien du bassin versant sont réalisées. Par contre les points d'eau, surtout ceux du chef-lieu, manquent d'entretien et on trouve des points d'eau publics dans un état déplorable. Les techniciens locaux sont soutenus par la plateforme des gestionnaires de réseaux d'eau de la commune (Vovonana) qui mettent en œuvre des activités grâce à la participation du gestionnaire au fonctionnement du STEAH Une portion de conduite se trouve dans une zone à risque et pourrait nuire au fonctionnement des trois réseaux en période de pluie
Anjomà Soaiombonana	4	Toutes les activités de maintenance des ouvrages et d'entretien du bassin versant sont réalisées. Par contre les points d'eau, surtout ceux du chef-lieu, manquent d'entretien et on trouve des points d'eau publics dans un état déplorable. Les techniciens locaux sont soutenus par la plateforme des gestionnaires de réseaux d'eau de la commune (Vovonana) qui mettent en œuvre des activités grâce à la participation du gestionnaire au fonctionnement du STEAH
Anjomà Soamiray	4	Toutes les activités de maintenance des ouvrages et d'entretien du bassin versant sont réalisées. Par contre les points d'eau, surtout ceux du chef-lieu, manquent d'entretien et on trouve des points d'eau publics dans un état déplorable. Les techniciens locaux sont soutenus par la plateforme des gestionnaires de réseaux d'eau de la commune (Vovonana) qui mettent en œuvre des activités grâce à la participation du gestionnaire au fonctionnement du STEAH
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	2	Le débit de l'eau est toujours assez important. Le gestionnaire continue de ne rien faire sur le bassin versant alors que les pressions sont de plus en plus importantes (charbonnages, coupes...) Les activités de maintenances périodiques sont toutefois réalisées. Les techniciens locaux essayent de se mobiliser, mais les problèmes sont de plus en plus importants, des tuyaux à ciel ouvert notamment. Le gestionnaire n'est pas du tout présent sur les travaux d'embellissement, d'entretien des points d'eau qui se trouvent dans un état alarmant actuellement.
Sahambavy, Fivoarantsoa	3	Le débit des sources s'est amélioré. Le bassin versant se trouvant dans le périmètre de SIDEXAM, les discussions avec la commune et cette entreprise ont permis d'arrêter les activités illégales de charbonnages dans le périmètre. Ces pressions écartées, les seules

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 pts)	Commentaires
		activités mises en œuvre par le gestionnaire consistent à planter des végétaux pour matérialiser les périmètres de protection. Le gestionnaire assume bien les activités de maintenance périodique et de réparation et d'embellissement des points d'eau. Toutefois, ils dépendent encore de l'ACEAH et des deux techniciens de l'entreprise RANOSOA, gestionnaire du réseau du chef-lieu de Sahambavy.
Sahambavy, Soaiombonana	3	Le bassin versant se trouvant dans le périmètre de SIDEXAM était sous pression avant 2018 (Charbonnages, exploitations illicites). Les discussions avec la commune et cette entreprise ont permis de limiter ces activités illégales. Le gestionnaire a planté des végétaux pour matérialiser les périmètres de protection. Le gestionnaire assume bien les activités de maintenance périodique, de réparation et d'embellissement des points d'eau. Mais ils sont encore dépendants de l'ACEAH et des deux techniciens de l'entreprise RANOSOA, gestionnaire du réseau du chef-lieu de Sahambavy.
Sahambavy; Soamiaradia	3	Le bassin versant se trouve dans le périmètre de l'entreprise SIDEXAM. Zone déjà protégée et assez boisée, la seule activité nécessaire consistait à planter des végétaux pour matérialiser les périmètres de protection. Avec l'appui de l'ACEAH et des techniciens du gestionnaire professionnel du Chef-lieu, le gestionnaire arrive à assurer les activités de maintenance périodique et les grosses réparations.
Sahambavy; Lovasoa	4	Le débit des sources a augmenté. Le gestionnaire interagit bien avec le projet Kolorano et toutes les activités nécessaires sont réalisées : pare feux, fossé de protection, courbe de niveau, reboisement... Le gestionnaire a même pu mobiliser une nouvelle source pour compléter celles déjà existantes, mais insuffisantes pour répondre aux besoins en eau des usagers. Le gestionnaire assume bien aussi les activités de maintenance périodique, de réparation et d'embellissement des points d'eau. Toutefois, les techniciens locaux sont encore dépendants de l'ACEAH et des deux techniciens du gestionnaire professionnel du chef-lieu.
Ivoamba; Soalovanjafy	3	Ce gestionnaire s'implique bien dans les activités de maintenance périodique et de réparation. Il est aussi présent sur l'entretien du bassin versant. Le problème d'intrusion dans les périmètres de protections est résolu temporairement avec l'appui de la commune. Il est en mesure de réparer les éventuels problèmes sur le réseau sauf les 2 points d'eau non fonctionnels qui dépasseraient les compétences des techniciens locaux.
Ivoamba; Lovasoa	2	Le gestionnaire et la commune n'arrivent pas à mettre de l'ordre sur les activités agricoles en amont du captage. Le risque d'érosion pouvant impacter négativement sur la quantité et la qualité de l'eau plane toujours. Le gestionnaire a quand même pu réaliser des pare-feux, le fossé de protection. Le reboisement n'est pas finalisé par manque de jeunes plants. Les activités périodiques d'entretien et de maintenance sont aussi réalisées et le gestionnaire est en mesure de réparer les éventuels dégâts sur le réseau.
Nasandratrony; Soaiombonana	4	Le gestionnaire s'est amélioré sur l'entretien du bassin versant. Toutes les activités nécessaires sont réalisées : pare feux, fossé de protection, périmètre de protection, reboisement. Toutes les activités de maintenance périodique sont aussi réalisées à temps. Il est aussi réactif sur les travaux de réparation, l'embellissement des points d'eau.
Ialananindro; Faniriana	4	Ce gestionnaire est assez actif sur l'aménagement du bassin versant (reboisement, périmètre de protection, pare-feu, fossé de protection...) Il est aussi assez présent sur les activités périodiques d'entretien et de maintenance. Enfin, ce gestionnaire est assez réactif en ce qui concerne les activités de réparation.
Ialananindro; Soalovainjafy	4	Ce gestionnaire est assez présent sur les activités périodiques d'entretien et de maintenance. Il est aussi actif sur l'aménagement du bassin versant (reboisement, périmètre de protection, pare-feu, fossé de protection...) Enfin, ce gestionnaire est assez réactif en ce qui concerne les activités de réparation.

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 pts)	Commentaires
Sahambavy; Aingaso II	4	<p>L'embellissement des points d'eau, recommandé par le STEFI de l'année dernière est réalisé. Les techniciens locaux sont bien identifiés et interagissent bien avec les responsables de l'association, mais dépendent encore de l'ACEAH ou des techniciens du réseau du chef-lieu.</p> <p>Le gestionnaire Interragit bien aussi avec le projet Kolorano pour l'aménagement du bassin versant. Toutes les activités nécessaires sont donc réalisées. : pare-feu, fossé de protection, courbe de niveau, reboisement.</p> <p>Le gestionnaire est aussi en mesure de mettre en œuvre des activités de réparation qui se présentent.</p> <p>Le débit des sources n'est pas satisfaisant et le gestionnaire a déjà identifié une autre source exploitable pouvant renforcer l'ancienne et répondre aux besoins en eaux des usagers.</p>
Anjomà Tsilavondrivotra	5	<p>Ce jeune gestionnaire est assez présent sur la gestion technique du réseau. Toutes les activités sur le bassin versant et les activités périodiques d'entretien et de maintenance sont effectuées. En plus, il est soutenu par la commune et le projet Kolorano dans l'aménagement du bassin versant en réalisant des courbes de niveau, des reboisements. Ce gestionnaire est assez réactif, car il arrive à assurer à temps les activités de réparations. Il existe toutefois des problèmes techniques dont la résolution dépasse les compétences du gestionnaire nécessitant ainsi une étroite collaboration avec l'entreprise travaux.</p>

4.7.1. Réseaux sous gestion provisoire

Commune / Gestionnaire	Note technique (sur 5 pts)	Commentaires
Vohitrafeno Lovàanjafy	2	<p>Le technicien local est bien identifié, mais le gestionnaire n'a pas vraiment d'autorité sur lui. C'est l'ACEAH et un responsable de la commune qui assurent les activités fréquentes sur le captage où la présence de fer nécessite des interventions fréquentes.</p> <p>Les 3 points d'eau non fonctionnels le sont à cause des problèmes de gestion plutôt que des problèmes techniques.</p>
Ivoamba Lovasoamateza	1	<p>Il n'y a plus de techniciens locaux sur ce réseau et c'est l'ACEAH qui assume toutes les activités de maintenance périodique et de réparation dans la limite de ses capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En effet, les problèmes sont de plus en plus fréquents sur ce réseau, certains à cause d'actes de vandalisme. - Les points d'eau manquent d'entretien <p>Une nouvelle source assez puissante est identifiée pour compléter les sources existantes et faciliter le basculement de la gestion en gestion professionnelle.</p> <p>Un point d'eau est non fonctionnel à cause des problèmes techniques qui dépasseraient les compétences des techniciens plombiers successifs.</p>
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	5	<p>Le gestionnaire provisoire a réussi à prendre en main la gestion technique de ce réseau compliqué. Toutes les activités sur le bassin versant ont été réalisées, car mises en œuvre avec les associations des exploitants agricoles appuyées par le projet Kolorano et la commune.</p> <p>Les activités d'entretien périodique aussi sont bien assurées par le gestionnaire provisoire.</p> <p>Les trois points d'eau non fonctionnels le sont à cause des problèmes de sécurité et de gestion plutôt que des problèmes techniques.</p> <p>Le gestionnaire arrive à faire face aux fréquentes casses dues aux fortes pressions</p> <p>Ce réseau sera réhabilité pour assurer le basculement en gestion professionnelle. Le nouveau gestionnaire devrait mettre en œuvre des travaux d'embellissement des points d'eau.</p>

4.7.2. Réseaux sous gestion professionnelle

Commune	Gestionnaire	Commentaires
Sahambavy	RANOSOA	<p>Le bassin versant ne pose pas de réel problème sauf la mise en place de différentes plaques interdisant l'entrée, car avec le temps la zone risque d'être envahie par des exploitations de bois illicites.</p> <p>Le captage et les autres ouvrages à proximité sont bien entretenus. Les techniciens plombiers sont en mesure d'effectuer les entretiens périodiques, les réparations et les raccordements des branchements particuliers.</p> <p>La vétusté du réservoir constitue la principale difficulté du gestionnaire, mais la commune et le gestionnaire sont en cours de négociation pour la réhabilitation.</p> <p>Les activités suivantes sont dans la capacité du gestionnaire, mais n'ont pas été faites en 2018 : embellissement des différents points d'eau, analyse de la qualité de l'eau.</p>
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	<p>La disponibilité de l'eau n'est plus inquiétante contrairement à la situation de 2017. L'eau est abondante mais des compteurs ont été cassés à cause des fortes pressions.</p> <p>Le bassin versant est bien entretenu, car la commune travaille avec le projet Kolorano pour son aménagement.</p> <p>Le réservoir ne marne pas correctement et le gestionnaire doit le vidanger périodiquement pour assurer une bonne qualité de l'eau.</p> <p>Les techniciens plombiers sont en mesure d'effectuer les entretiens périodiques, les réparations et les raccordements des branchements particuliers, mais devraient mettre plus de rigueur sur le suivi des captages.</p> <p>Les gros compteurs mis en place à la fin du mois de décembre ne permettent pas encore d'évaluer le rendement du réseau.</p> <p>Les activités suivantes sont dans la capacité du gestionnaire, mais n'ont pas été faites en 2018 : embellissement des différents points d'eau, analyse de la qualité de l'eau.</p>
Vohiposa	EC ABRAHAM	<p>Le projet KOLORANO appuie le gestionnaire sur la protection du bassin versant d'Andohala ce qui fait que le bassin est bien protégé. Pourtant, les périmètres de protection ne sont pas respectés, les clôtures au niveau du périmètre immédiat ont disparues et des cultures de manioc sont identifiées dans le périmètre rapproché.</p> <p>Malgré les problèmes sur le débit, le gestionnaire continue d'assurer le service.</p> <p>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> <p>Les activités suivantes sont dans la capacité du gestionnaire, mais n'ont pas été faites en 2018 : embellissement des différents points d'eau, analyse de la qualité de l'eau.</p>
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	<p>Les bassins versants sont sous pression, car des activités anthropiques y sont localisées et tendent à s'accroître.</p> <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>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>Le gestionnaire se plaint de la diminution du débit disponible sur les deux bassins versants.</p>
Isorana	FAFISOA	<p>La production des sources n'est pas suffisante pour répondre aux besoins en eau de la population.</p> <p>Le gestionnaire et la commune ont déjà identifié des sources pouvant suppléer celles existantes.</p> <p>Les techniciens plombiers actuels ont besoin de renforcement de capacité.</p>
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	<p>Fin 2017 et début 2018, le gestionnaire a beaucoup investi sur la résolution des problèmes au niveau du captage ayant entraîné l'insuffisance de débit. Les principales causes étaient le contournement des sources ainsi que le changement climatique accentué par les activités anthropiques défavorables pour la préservation des ressources en eau et la protection du BV</p>

Commune	Gestionnaire	Commentaires
Andranovorivato	LAZA	L'eau est suffisante pour satisfaire les besoins en eau des clients. Le réseau est bon, mais quand même nécessite la mise en place d'un système de traitement physique pour empêcher l'intrusion d'insectes aquatiques dans le réservoir. La crépine mise en place ne suffit plus à les arrêter selon le gestionnaire.
Talata Ampano	LAKAY	Sur le plan technique, il n'y a pas vraiment de problème grave quant aux infrastructures mises en place. Le seul hic c'est la qualité de l'eau non conforme à la consommation du fait de sa turbidité (surtout en période de pluie). Le filtre semble peut efficace pour traiter correctement les eaux brutes.
Mahasoabe	RNJ	Le gestionnaire s'est surtout concentré sur le raccordement des branchements particuliers, laissant à l'entreprise travaux la réalisation des activités de maintenances périodiques et de réparation.
Mahaditra	Orampanala	Le débit de l'eau est largement suffisant. Le gestionnaire est assez présent sur les bassins versants et les activités de maintenance périodique. Il est assez présent aussi sur les bassins versants autres que ceux d'intervention du projet Kolorano.
Iarintsena	Nilaina	Le gestionnaire a pu se familiariser avec le réseau suite aux recommandations de l'audit technique du mois d'août 2018 et de l'amélioration de l'interaction commune – entreprise travaux et le délégataire. Une amélioration sur la gestion technique du réseau est donc constatée à partir du mois de septembre 2018, grâce à une meilleure maîtrise des activités de maintenance aboutissant à l'augmentation du débit disponible. Les points d'eau à Tanamarina sont opérationnels.
Ikalamavony	RNJ	ND
Camp Robin	SOAVARY	ND
Ambinaniroa	ATC-A	ND

5. PERFORMANCE SUR 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

Rappelons que la gestion associative est très sensible aux moindres changements sociaux, économiques, culturels et techniques de la zone d'implantation.

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

Commune	Gestionnaire	Ménages usagers				
		2015	2016	2017	2018	Évolution 2017/2018
Ambalavao	Soaiombonana	96	120	99	99	0
Fianarantsoa	Tsimialonjafy	45	40	45	45	0
Alakamisy Itenina	Fiombonanainas	91	145	251	237	-14
Isorana	Hasoa	40	46	62	52	-10
Sahambavy	Aingasoa I	152	153	102	104	+2
Alakamisy Itenina	Soaholovainjafy	155	123	162	165	+3
Ialanandinro	Soanirina	343	358	285	305	+20
Vohitrafeno	Lovàanjafy	126	126	111	102	-9
Anjomà	Maminiaina	121	122	122	133	+11
Anjomà	Faneva	77	73	72	72	0
Ivoamba	Lovasoamateza	219	240	244	244	0
Nasandratrony	Lovasoamaharitra	360	317	327	321	-6
Isorana	Samisoa	330	280	310	333	+23
Fianarantsoa	Maropagniry	85	72	79	79	0
Anjomà	Soamiaradia	171	108	139	144	+5
Anjomà	Soaiombonana	250	204	208	208	0
Anjomà	Soamiray	171	147	159	160	+1
Ambohimahaso	Ny soa no tohizana	130	131	122	140	+18
Sahambavy	Fivoarantsoa		82	81	79	-2
Sahambavy	Soaiombonana		143	149	137	-12
Sahambavy	Soamiaradia		191	177	177	0
Sahambavy	Lovaso		113	109	117	+8
Ivoamba	Soalovanjafy		92	91	92	+1
Ivoamba	Lovaso			101	97	-4
Nasandratrony	Soaiombonana			380	362	-18
Ialanandinro	Faniriana			110	108	-2
Ialanandinro	Soalovainjafy			104	101	-3
Sahambavy	Aingasoa II			70	53	-17
Anjomà	Tsilavondrivotra				100	

La croissance annuelle moyenne est de 2% de 2017 à 2018. Elle est en baisse sur 10 gestionnaires associatifs, globalement sur des gestionnaires avec des problèmes internes, de suivi par les communes et/ou sur des zones où des adductions d'eau sont construites par d'autres PTF sans que des tarifications soient instaurées.

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

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 outils pour permettre le suivi quantitatif et qualitatif de ces activités de la commune sont en cours de mise en place : plan de travail, cahier de bord, outils simplifiés de rapportage mensuel des activités de l'ACEAH.

Sauf sur les quelques communes en difficulté (manque de pilotage de l'exécutif communal ou dysfonctionnement au sein du gestionnaire), les ACEAH interagissent correctement avec les gestionnaires associatifs lors de la réalisation des activités de maintenances périodiques des principaux ouvrages (captages, collecteurs, filtres, réservoirs), l'aménagement des bassins versants, la restitution communale du STEFI au mois d'avril, la production des rapports synthétiques semestriels au mois d'août, la production des rapports annuels et la réalisation des enquêtes ménages au mois de décembre.

Il est constaté que les activités de maintenances périodiques et d'aménagement des bassins versants sont mises en œuvre sur la plupart des communes.

Les communes sont beaucoup plus mobilisées quand il s'agit d'interagir avec les gestionnaires professionnels. Les enjeux financiers et sociopolitiques étant beaucoup plus importants pour la commune et les élus locaux.

Globalement, il y a au moins une réunion mensuelle entre la commune et le gestionnaire professionnel pour permettre à la commune de s'informer sur la gestion et aussi d'informer le gestionnaire sur les préoccupations de la commune.

L'autorité du Maître d'ouvrage est respectée par les gestionnaires mis en place dans le cadre de la coopération décentralisée et la RHM. Un seul gestionnaire montre clairement son refus de partager les informations financières relatives à la gestion du service public en eau potable.

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.

Figure N°19. Nombre de réunions tenues pour les gestionnaires associatifs

	Réseaux âgés de 6 ans et plus		
	Réseaux âgés entre 3 à 5 ans		
	Réseaux âgés de moins de 2 ans		
	Bureau	AG	Hors commune
Ambalavao Soaiombonana	2	2	1
Fianarantsoa Tsimialonjafy	3	2	1
Alakamisy Itenina Fiombonanaina	1	2	1
Isorana Hasoa	4	3	1
Sahambavy Aingasoia I	2	3	1
Alakamisy Itenina Soaholovainjafy	3	2	1
Ialananindro Soanirina	1	3	1
Anjomà Maminiaina	1	0	1

Anjomà Faneva	1	1	1
Isorana Samisoa	5	2	1
Fianarantsoa Maropagniry	0	1	1
Anjomà Soamiaradia	1	1	2
Anjomà Soaiombonana	1	1	0
Anjomà Soamiray	1	1	1
Ambohimahasoa Ny soa no tohizana	3	2	1
Sahambavy Fivoarantsoa	1	1	1
Sahambavy Soaiombonana	2	2	1
Sahambavy Soamiaradia	3	1	1
Sahambavy Lovasoa	3	2	1
Ivoamba Soalovanjafy	3	2	1
Ivoamba Lovasoa	2	2	1
Nasandratrony Soaiombonana	2	2	0
Ialananindro Faniriana	3	2	0
Ialananindro Soalovainjafy	4	3	0
Sahambavy Aingasoia II	1	1	0
Anjomà Tsilavondrivotra	4	2	0

Ce tableau montre que les gestionnaires des nouveaux réseaux (âgés de moins de 2 ans) et les anciens (âgés de plus de 6 ans) sont plus dynamiques que ceux des réseaux âgés entre 3 et 5 ans. Les jeunes gestionnaires sont encore dynamiques grâce à l'accès au nouveau service et à l'accompagnement récent. Le risque de perdre le privilège de l'accès à l'eau potable devient plus tangible sur les réseaux âgés, entraînant ainsi une prise de conscience de la commune et des usagers.

Ce tableau confirme l'importance d'un bureau dynamique et de quelques leaders locaux capables de mobiliser tout le monde pour stabiliser une bonne dynamique et/ou pour réajuster une situation délicate (cas de Hasoa Isorana...).

5.4. Transparence de la gestion

Pour analyser la performance des gestionnaires associatifs 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 gestionnaires associatifs sont assez transparents et ouvrent facilement leur gestion aux responsables communaux. La qualité du rapport financier ne dépend que de la rigueur de l'ACEAH chargé de leur accompagnement et de l'implication des responsables communaux (Maire, Trésorier Comptable) lors de la vérification des informations financières.

Il est constaté que sur quelques communes déjà, le trésorier comptable est très impliqué sur la formation des trésoriers, des gestionnaires associatifs et à la vérification des rapports financiers.

Par contre, les gestionnaires associatifs devraient fournir beaucoup plus d'efforts pour informer tous les usagers sur leurs résultats financiers. En effet, cette activité est faite au niveau du bureau, du comité de gestion ou de l'assemblée des fontainiers, mais l'organisation d'une information auprès de chaque borne-fontaine n'est pas encore une pratique courante.

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 public les informations sur la gestion par différentes voies de communication.

Sur les 14 gestionnaires professionnels suivis par ce STEFI 2018, 11 ont produit des rapports et 10 gestionnaires professionnels semblent transparents vis-à-vis du maître d'ouvrage, même si les communes ne sont pas encore allées jusqu'à la vérification des toutes les pièces comptables.

Un seul gestionnaire professionnel continue de refuser le partage des informations sur certaines rubriques de ses charges d'exploitation.

Le contrôle des pièces comptables par la commune doit être renforcé pour permettre la validation des comptes fournis par les gestionnaires.

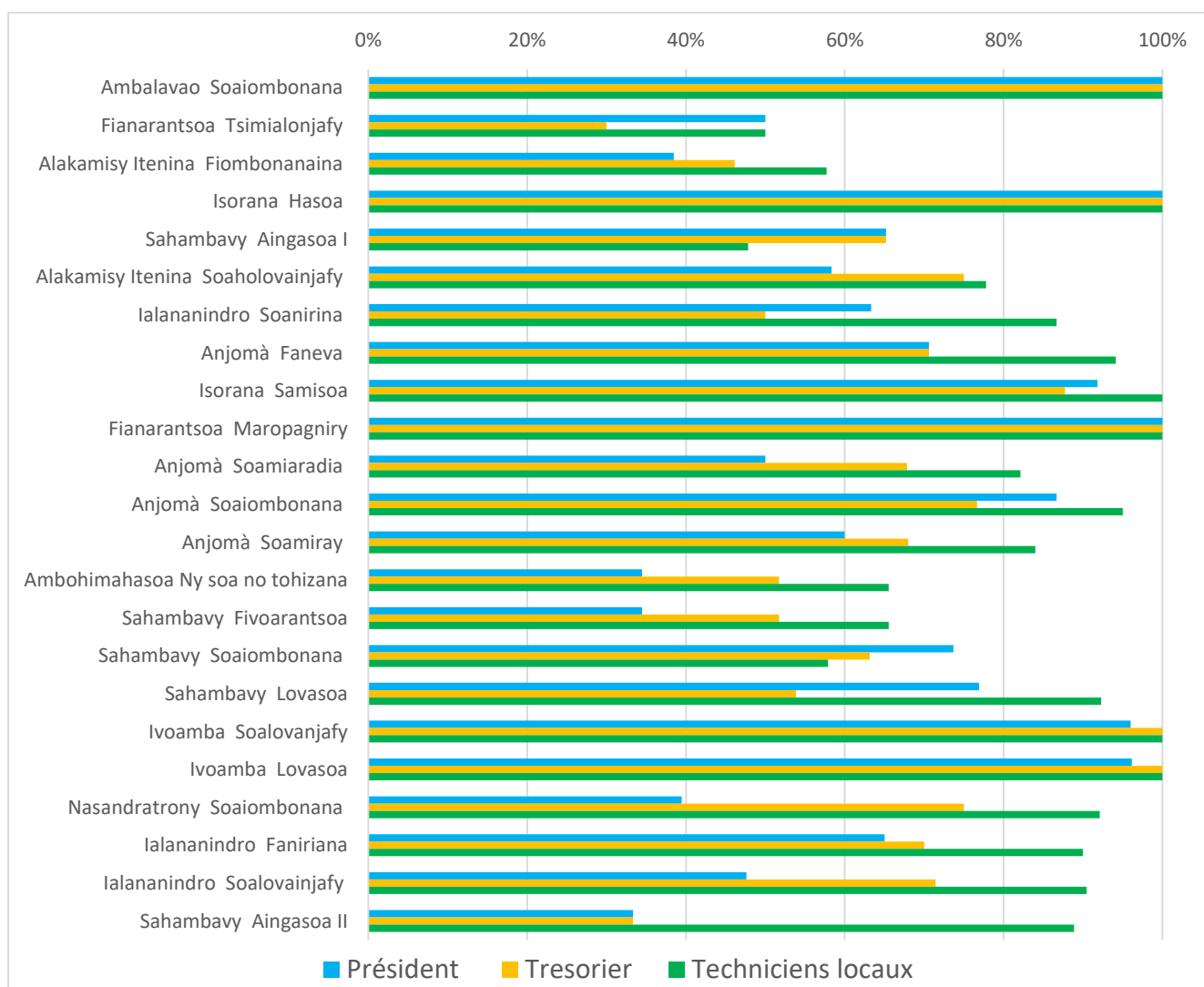
5.5. Interactions des usagers avec le gestionnaire

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 techniciens locaux sont plus connus par les usagers que les trésoriers et les présidents des associations.

Figure N°20. Connaissance des ressources humaines du gestionnaire par les usagers



5.6. Utilisation du service par les usagers

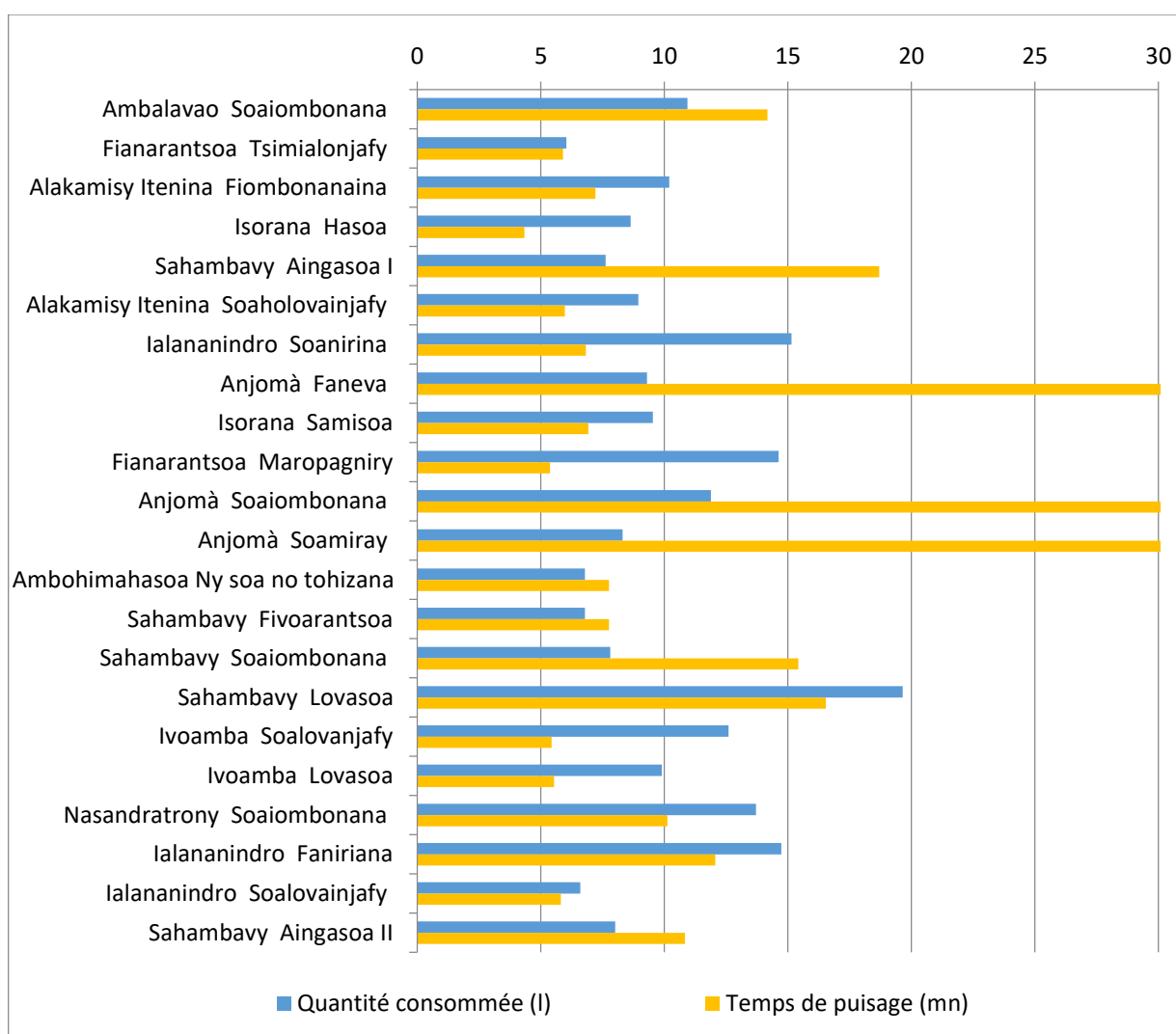
Il est intéressant de connaître l'utilisation qui est faite du service par les usagers. Les quantités d'eau potable consommées, le temps d'attente au point d'eau sont les critères choisis pour évaluer cet indicateur.

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 est évaluée à 10 litres par habitant et par jour. Pas de changement majeur donc par rapport aux résultats des années précédentes.

Le temps d'attente moyen pour puiser de l'eau auprès des points d'eau publics est de 13mn. Il n'y a pas non plus de changement majeur par rapport au temps d'attente moyen des années précédentes. Ce temps d'attente moyen est trop élevé sur les réseaux Anjomà Ambalavao, commune connue pour ses problèmes de disponibilité de l'eau.

Figure N°21. *Quantité consommée et temps de puisage sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs*



Sur les réseaux gérés par des professionnels, la consommation journalière 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 de la source utilisée est assez important.

Figure N°22. Consommation moyenne des usagers des réseaux gérés par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Consommation annuelle (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	25980	4212	17	41
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	18964	2917	18	33
Vohiposa	EC ABRAHAM	7520	2614	8	71
Ambohimahaso	AIIR	47422	6500	20	60
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	25937	3777	22	55
Andranovorivato	LAZA	8905	1535	16	24
Talata Ampano	LAKAY	8327	3260	7	43
Isorana	FAFISOA	5185	2500	7	
Mahasoabe	RNJ	10430	7043	8	
Mahaditra	ORAMPANALA	5350	3299	9	
Iarintsena	NILAINA	1901	2988		
Ikala mavony	RNJ				
Camp Robin	SOAVARY				
Ambinaniroa	ETC-A				

Pour les réseaux hors EAURIZON gérés par des professionnels, la quantité d'eau consommée journalière moyenne par habitant n'a pas vraiment changée par rapport à l'année 2017. Il faut par contre faire une remarque par rapport à la consommation journalière dans la commune d'Alakamisy Ambohimaha qui a augmenté de plus de 16% par rapport à 2018.

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

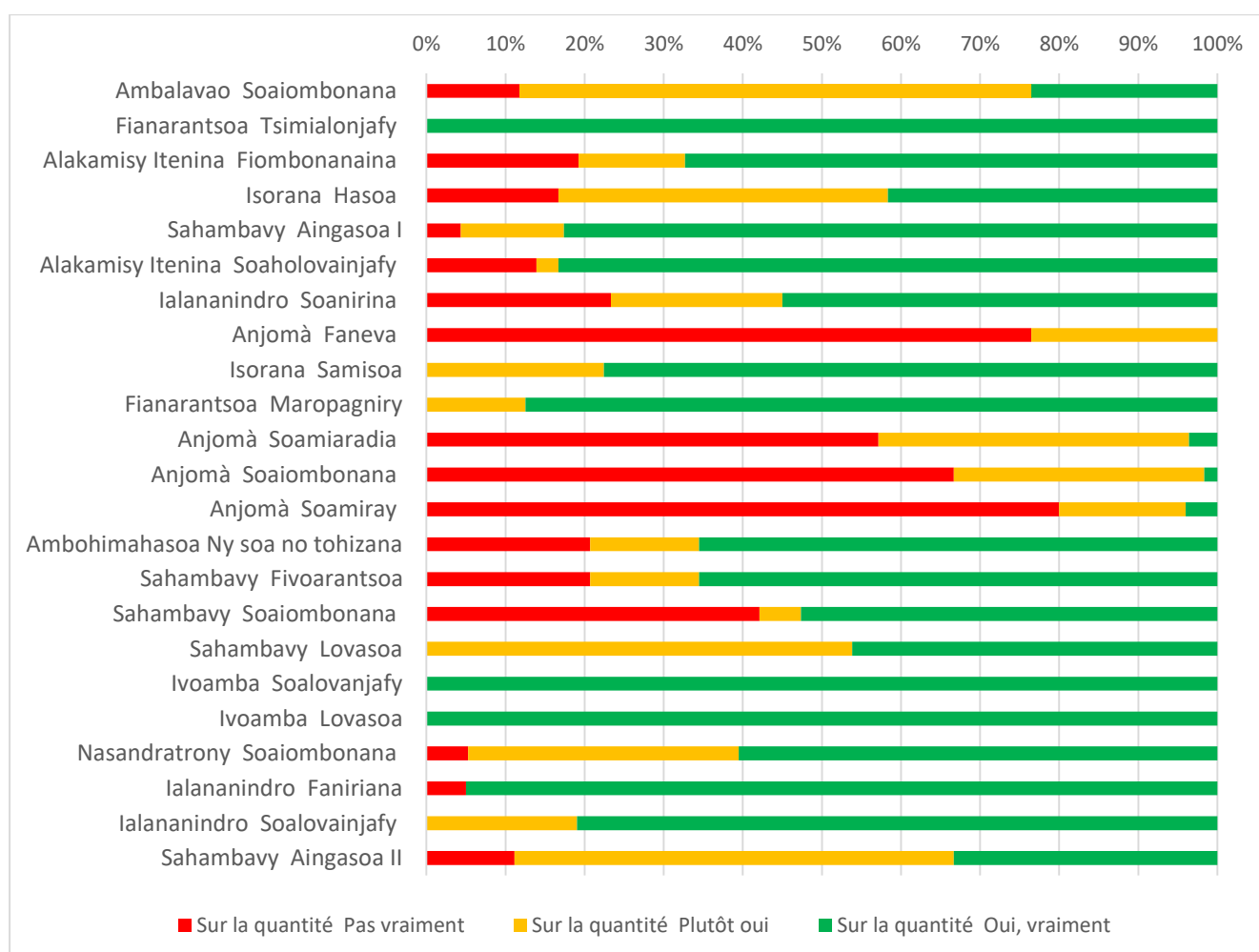
5.7. Appréciation générale des usagers sur le service rendu

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 des usagers sur la quantité d'eau disponible aux points d'eau publics

Les résultats des enquêtes ménages ne sont disponibles que sur 23 gestionnaires associatifs sur 26. Sur 10 gestionnaires associatifs, l'effectif des ménages non satisfaits de la quantité d'eau disponible auprès des points d'eau publics est assez élevé (supérieur à 20%). La majorité des ménages enquêtés sur la commune rurale d'Anjomà ne sont du tout satisfaits de la quantité d'eau disponible auprès des points d'eau publics. Nous savons que cette commune a un problème de disponibilité de l'eau.

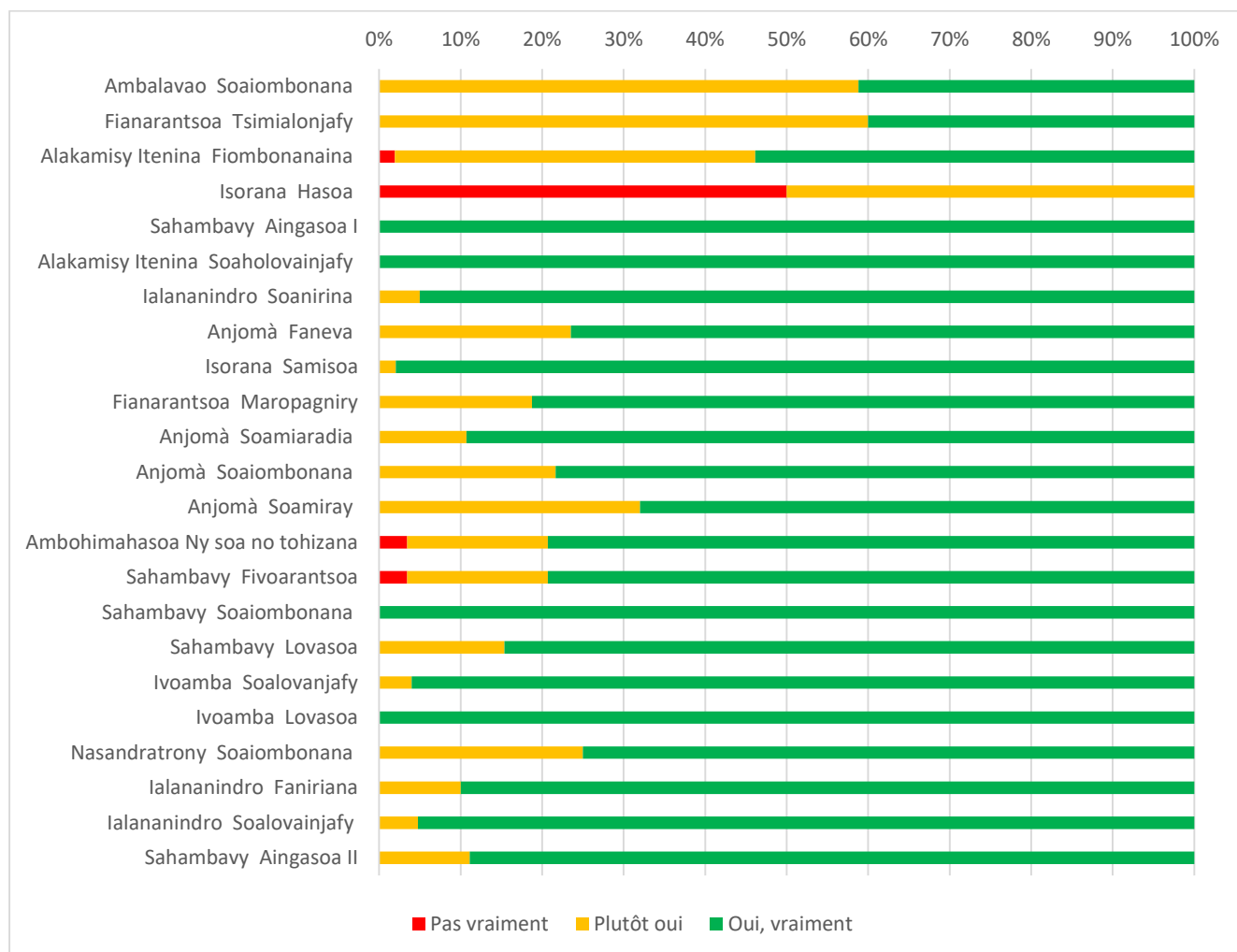
Figure N°23. Satisfaction sur la quantité d'eau disponible les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs



5.7.1. Satisfaction sur la qualité de l'eau sur les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Les usagers sur des réseaux gérés par des gestionnaires associatifs sont satisfaits de la qualité de l'eau puisée aux points d'eau publics. Le cas d'insatisfaction avec une proportion assez élevée est sur le réseau de Vatambe dans la commune rurale d'Isorana, géré par l'association Hasoa. L'eau de ce réseau serait concentrée en Fer (Tambihazona). Le gestionnaire a décidé d'augmenter la fréquence de lavage des ouvrages, mais cette mesure semble insuffisante pour satisfaire les usagers.

Figure N°24. Satisfaction sur la qualité de l'eau sur les gestionnaires associatifs

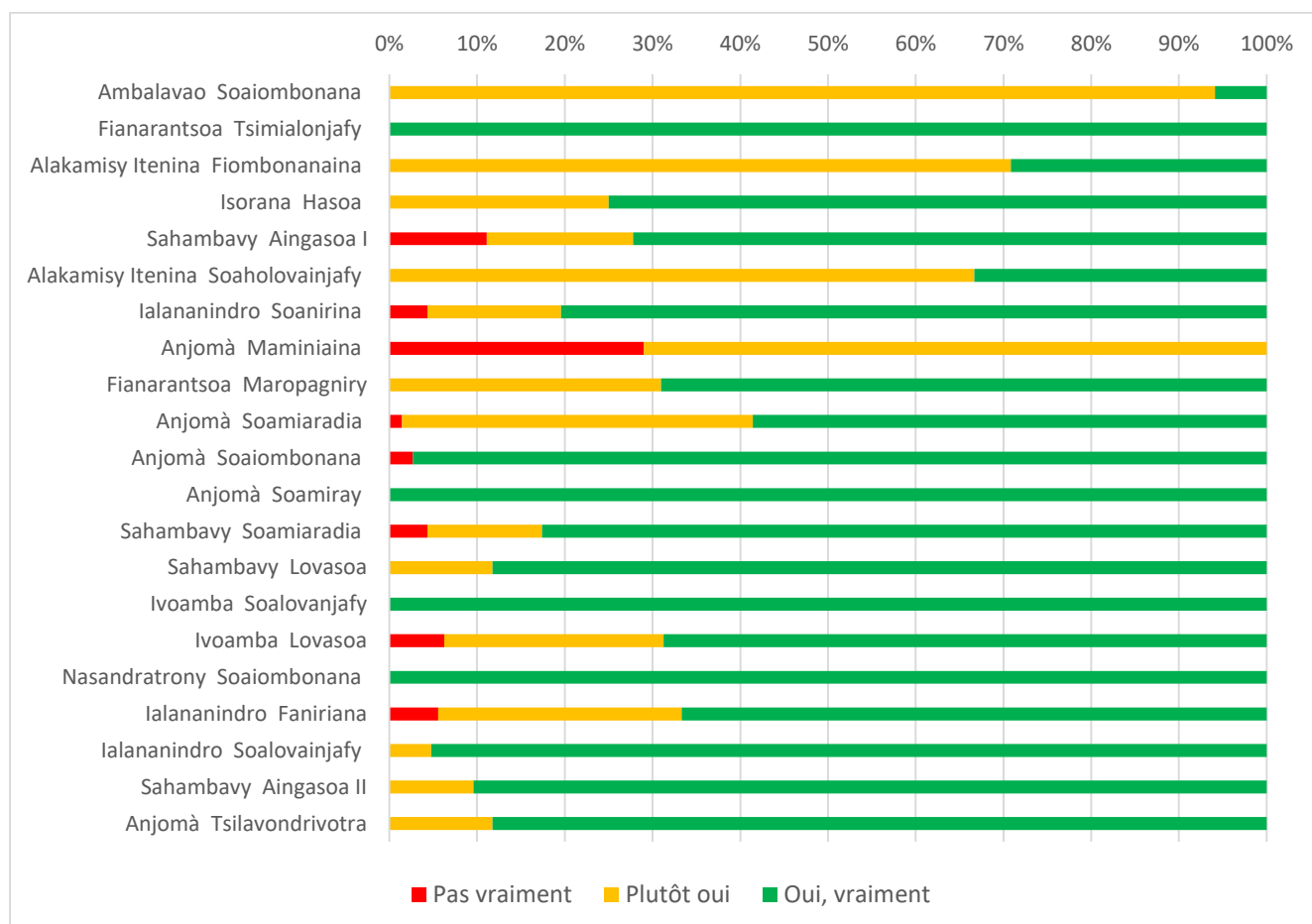


5.7.2. Satisfaction sur la qualité du service rendu par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

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...

Les usagers sont globalement satisfaits de la qualité du service fourni par les gestionnaires associatifs.

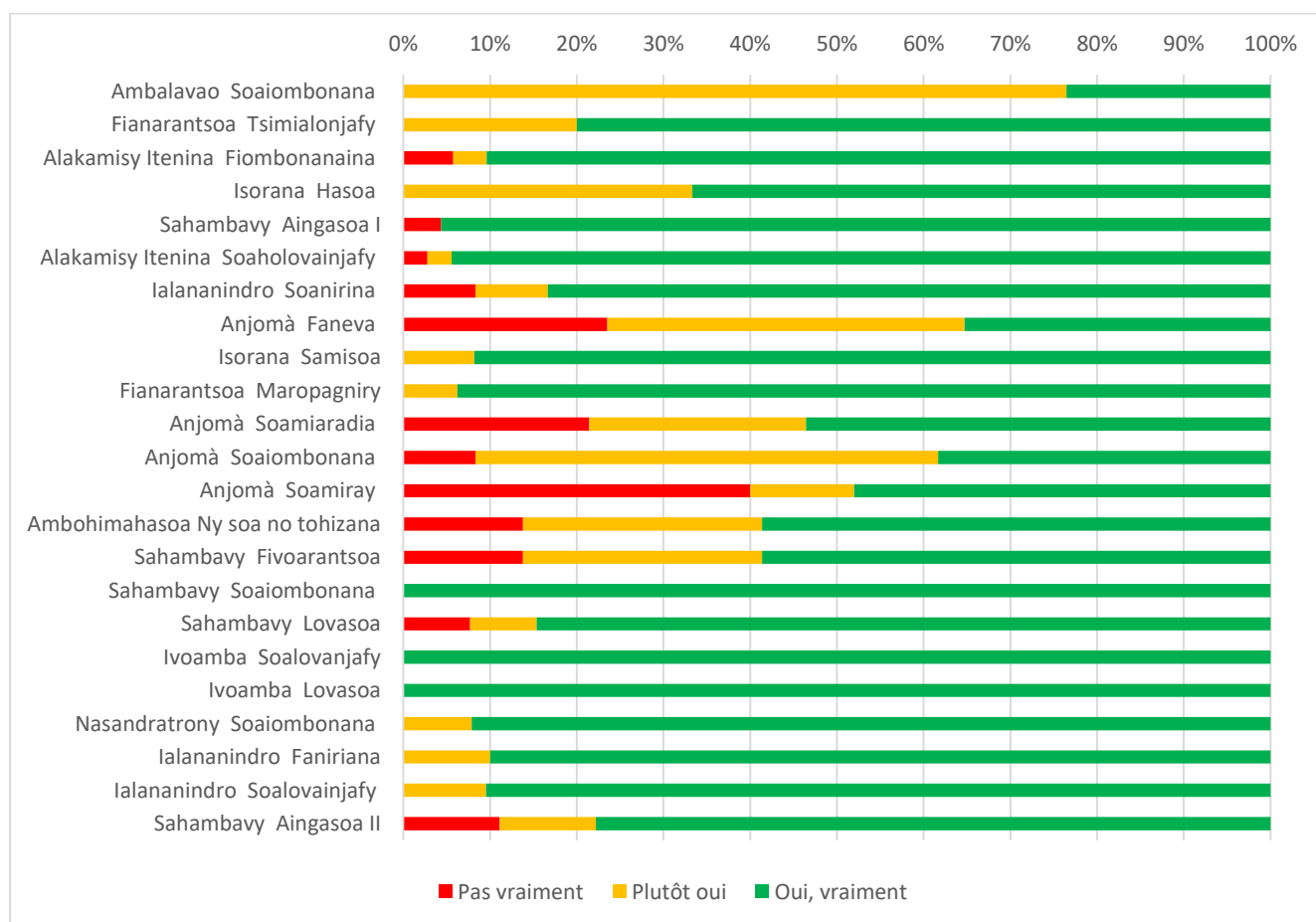
Figure N°25. Satisfaction sur le service sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs



5.7.3. 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.

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



Une proportion non négligeable d'usagers n'ayant pas vraiment confiance aux gestionnaires est localisée sur Anjomà Ambalavao, où une forte proportion des ménages non satisfaits de la quantité d'eau disponible est aussi importante.

5.8.Appréciation générale des usagers sur le service rendu par les gestionnaires professionnels

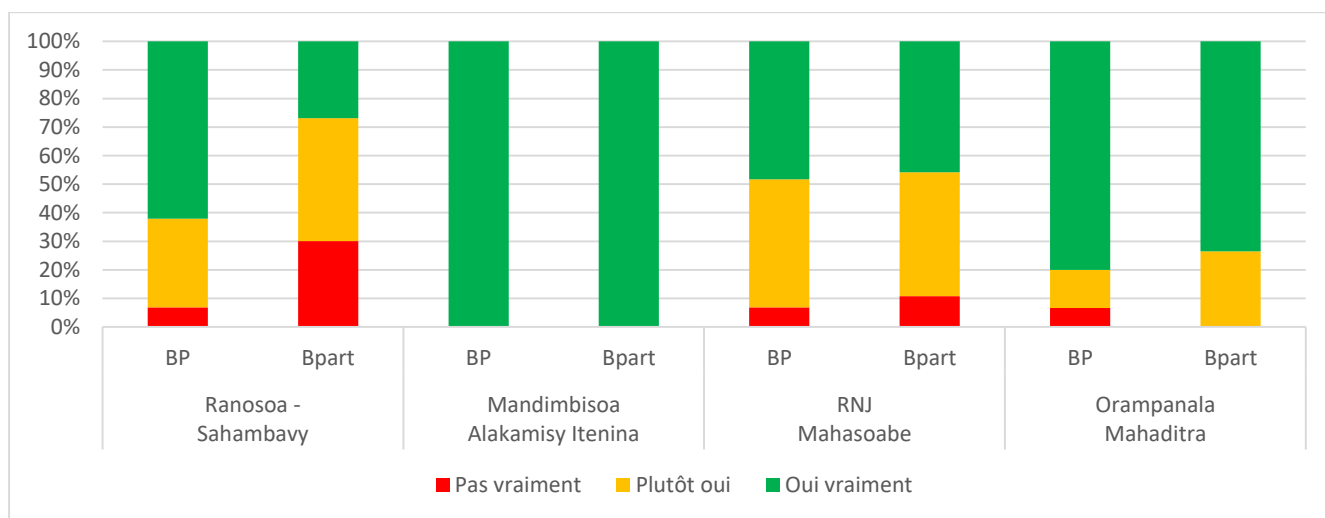
Des enquêtes ménages sont aussi menées auprès des clients des gestionnaires professionnels mis en place dans le cadre de la coopération RHM/ML, sauf sur les réseaux de Vohiposa et de Iarintsena où les gestionnaires sont en difficulté à cause des problèmes de disponibilité des ressources en eau.

Les résultats des enquêtes menées auprès des ménages usagers des réseaux gérés par les professionnels ne sont disponibles et exploitables que sur 4 réseaux seulement.

5.8.1. Satisfaction des usagers sur la quantité d'eau disponible

Les clients des gestionnaires professionnels pour lesquels des résultats sont disponibles pour cet indicateur sont globalement satisfaits de la quantité d'eau disponible au niveau des points d'eau.

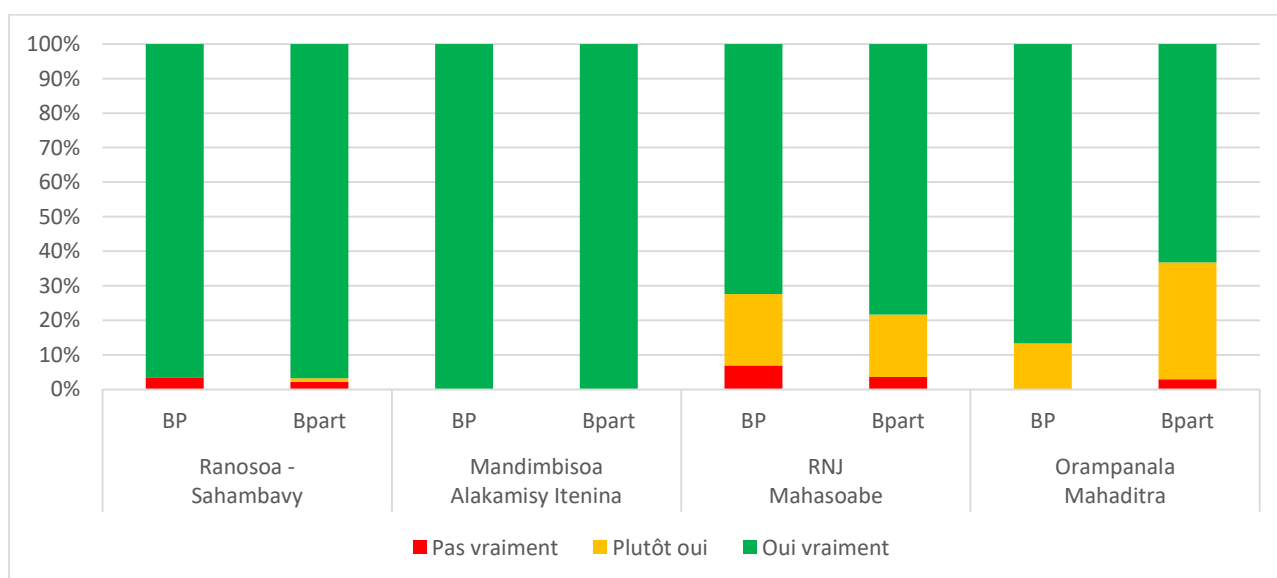
Figure N°27. Satisfaction des clients des gestionnaires professionnels sur la quantité



5.8.2.Satisfaction des usagers sur la qualité de l'eau

Les usagers des réseaux gérés par les professionnels sont globalement satisfaits de la qualité de l'eau.

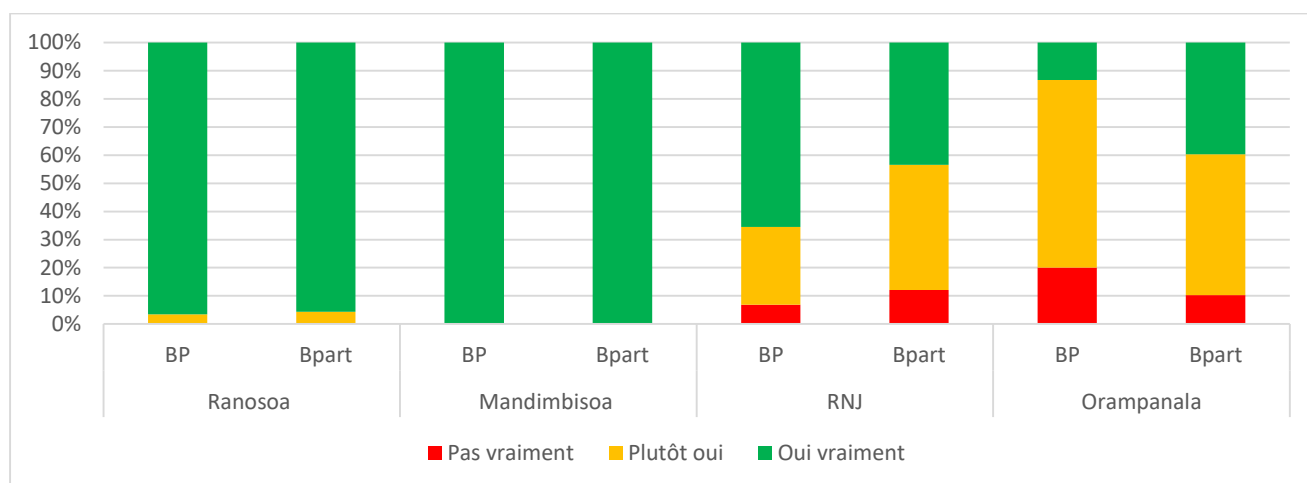
Figure N°28. Satisfaction des clients des gestionnaires professionnels sur la qualité de l'eau



5.8.3. Confiances des clients vis-à-vis de gestionnaires professionnels

La confiance s'établit avec le temps. Les clients se méfient des nouveaux gestionnaires professionnels, qui eux ont besoin de temps pour se mettre en confiance.

Figure N°29. Confiance des clients vis-à-vis des gestionnaires professionnels



5.9. 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, sauf sur le gestionnaire à Sahambavy qui a inventorié 14 réclamations : 6, concernent de fuites sur les conduites avant compteur ; 2, des problèmes d'interaction des fontainiers avec les usagers. Les autres réclamations sont relatives à la facturation.

Le gestionnaire professionnel à Sahambavy a résolu toutes ces réclamations enregistrées.

5.10. Évolution du nombre de branchements particuliers actifs

Figure N°30. Évolution du nombre de branchements particuliers actifs en 2018

Commune	Gestionnaire	Ménages	BP	Nouveau BP en 2018	Croissance en 2018	% ménages raccordés via des BP
Sahambavy	RANOSOA	747	169	38	29%	23%
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	597	145	0	0%	24%
Vohiposa	EC ABRAHAM	763	29	1	4%	4%
Ambohimahasoa	AIIR	1226	279	-12	-4%	22%
Isorana	FAFISOA	520	25	19	317%	1%
Mahasoabe	RNJ	1211	0	140	0%	12%
Mahaditra	Orampanala	712	64	53	482%	10%
Iarintsena	Nilaina	486	5	4	400%	1%
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	770	172	19	11%	26%
Andranovorivato	LAZA	300	107	13	12%	38%
Talata Ampano	LAKAY	726	91	0	-25%	9%
Ikalamavony	RNJ					
Camp Robin	SOAVARY					
Ambinaniroa	AtC-A					

Rappelons que le raccordement à un branchement particulier dépend de la capacité des ménages à payer les coûts de raccordement et les factures mensuelles. Le taux de desserte en branchement particulier présenté dans le tableau ci-dessus peut indiquer le potentiel d'évolution du réseau.

Les fortes augmentations concernent les nouveaux gestionnaires. La diminution de 25% de l'effectif des points d'eau sur le réseau de Talata Ampano s'explique par la qualité déplorable de l'eau exploitée par le gestionnaire.

5.11. Résumé de la performance sur la gouvernance des réseaux existants

Pour les gestionnaires associatifs, les techniciens du projet Eaurizon et de la Direction régionale chargée de l'eau proposent de donner une note permettant de situer leur performance sur la thématique de la gouvernance des réseaux existants.

Pour les gestionnaires professionnels, l'analyse comparative de leur performance ne sera pas encore faite, car les données recueillies sur cette thématique ne suffisent pas encore pour une évaluation objective. Il est important toutefois de souligner à ce stade que quelques gestionnaires professionnels continuent de résister à l'autorité de la commune en tant que Maître d'ouvrage et celle de la Direction régionale du Ministère chargé de l'eau, en tant que Maître d'ouvrage délégué.

5.11.1. Réseaux sous gestion bénévole

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 pts)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	2	<p>La présence de l'ACEAH a aidé le gestionnaire à assurer les activités techniques. Par contre, l'organisation interne du gestionnaire est encore floue. Il est encore dépendant de la commune.</p> <p>Le volume consommé par habitant par jour est passé de 8l/hab/j en 2017 à 11l/hab/j en 2018 malgré l'état délabré du réseau.</p> <p>Les ménages enquêtés disent qu'ils connaissent très bien les documents-cadres du gestionnaire ainsi que ses responsables.</p> <p>Malgré ses problèmes sur l'état général du réseau, les usagers sont en général satisfaits du service et ont toujours confiance au gestionnaire.</p> <p>Pour dynamiser ce gestionnaire, la commune devrait encourager la tenue de plus de réunions des membres de bureau.</p> <p>L'accompagnement de la commune sur les aspects techniques a fait baisser sensiblement la durée du temps de puisage.</p>
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	4	<p>L'existence d'un leader naturel qui préside l'association constitue la force de cette association. Il arrive à tenir les réunions périodiques du bureau et les AG. Le volume consommé nous semble bas alors que l'eau est en abondance. Malgré ce volume consommé bas, les usagers se disent satisfaits de la quantité d'eau consommée ; la satisfaction sur la qualité est en baisse, en lien avec le problème de captage constaté précédemment. Les usagers sont satisfaits du service, mais la confiance au gestionnaire baisse un peu.</p>
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	3	<p>Le bureau n'est pas assez dynamique et c'est la commune qui aide le gestionnaire à tenir son AG. Pas d'évolution positive sur le temps de puisage moyen.</p> <p>Les responsables du gestionnaire (Président, trésorier, technicien) sont peu connus des usagers.</p> <p>Ils sont globalement satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau puisée auprès des points d'eau.</p> <p>Ils sont aussi satisfaits du service et ont confiance au gestionnaire.</p> <p>L'accompagnement de ce gestionnaire devrait renforcer le sentiment d'appropriation, vu l'état général des points d'eau et le niveau actuel de satisfaction des usagers.</p>
Isorana ; Hasoa	4	<p>Avec l'appui de la commune, une nouvelle dynamique est lancée. Le bureau s'est réuni suffisamment durant l'année 2018 et les changements sont tangibles sur le plan technique et financier.</p> <p>Une forte proportion des ménages enquêtés n'est pas satisfaite de la qualité de l'eau.</p> <p>L'effectif des ménages se disant satisfait du service est en baisse. Le gestionnaire est encore en train de roder son organisation interne et les changements positifs ne sont pas encore appréciés par les usagers.</p>

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 pts)	Commentaires
		Le gestionnaire a même réussi à demander aux usagers de payer les arriérés de cotisations.
Sahambavy ; Aingasoa I	3	Le dynamisme du bureau s'essouffle et c'est avec l'appui de la commune qu'il a pu organiser les AG durant le STEFI. Les usagers se disent satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau fournie. Les président et trésorier sont de moins en moins acceptés par les usagers, mais malgré cela, ils ont toujours confiance au gestionnaire et sont globalement satisfaits du service rendu. Il faudrait dire aussi que l'accompagnement de la commune sur les réseaux de Sahambavy a sensiblement baissé et cela a entraîné une baisse de performance de la plupart des gestionnaires sur cette commune. L'ACEAH doit se remobiliser.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	2	Ce gestionnaire est suivi par la commune, le bureau est assez réactif et il arrive à tenir les 2 réunions périodiques annuelles de l'AG. Le volume consommé par jour est toujours faible, mais le temps de puisage est correct. Tous les usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau, de la qualité du service et ont confiance au gestionnaire. Avec cette dynamique et l'accompagnement de la commune, il est possible pour le gestionnaire de sensibiliser les usagers sur l'amélioration de l'état des points d'eau.
Ialananindro ; Soanirina	1	L'organisation interne de ce gestionnaire est de plus en plus problématique. En outre le maire n'est plus présent pour renforcer l'accompagnement. Le réseau étant proche d'une grande ville, la consommation journalière par habitant est plus élevée que celle des autres communes rurales.
Anjomà ; Maminiaina	4	Le bureau est assez dynamique. Il interagit bien avec les usagers. La présence de la commune et du Vonona est efficace. Une prise de conscience est aussi constatée après les mauvais résultats de l'année dernière. Les fontainiers et les techniciens locaux acceptent les consignes du gestionnaire depuis que leur motivation a un peu augmenté. Malheureusement, les résultats des enquêtes ménages sur ce réseau ne sont pas disponibles pour apprécier la perception des usagers sur l'utilisation du service.
Anjomà ; Faneva	3	La réorganisation du bureau avec l'appui de la commune a porté ses fruits. Le nouveau bureau est en place et a besoin de faire ses preuves en ce qui concerne l'interaction avec les usagers. La consommation par habitant par jour est encore faible. Le temps de puisage est trop élevé, s'expliquant par le problème de la disponibilité de l'eau constatée depuis l'année dernière. 2/3 des ménages ne sont pas du tout satisfaits de la quantité, mais inversement, ils sont satisfaits de la qualité de l'eau.
Isorana ; Samisoa	5	Ce gestionnaire est efficace, car son bureau est formé par des leaders locaux, la commune est assez présente pour le suivi et la population consciente de l'intérêt de l'eau potable. Il a pu prendre en main le petit réseau de Malaza et il ne reste plus qu'un seul point non fonctionnel à cause de problèmes techniques. La consommation par habitant par jour est encore faible, mais le temps de puisage est correct. La quantité consommée par habitant est encore faible, mais 2/3 des ménages se disent satisfaits de la quantité d'eau disponible. La qualité de l'eau est toujours satisfaisante, la population satisfaite du service a confiance au gestionnaire.
Fianarantsoa, Maompagniry	3	Gestionnaire désorganisé et manque d'interaction avec la commune. Les usagers enquêtés disent encore qu'ils ont confiance au gestionnaire et sont satisfaits du service. La consommation par habitant par jour est un peu plus élevée que sur d'autres réseaux ruraux, mais en baisse par rapport à la situation de l'année dernière. Les usagers sont globalement satisfaits de la quantité et de la qualité.
Anjomà ; Soamiaradia	4	Le bureau est dynamique, Il interagit bien avec la commune, le Vovonana et les usagers Le réseau étant dans une zone avec un problème de disponibilité des ressources en eau, le temps de puisage est trop élevé.

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 pts)	Commentaires
		Les usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau, moyennement satisfaits du service et de la quantité d'eau disponible.
Anjomà Soaiombonana	4	Le bureau est dynamique, il interagit bien avec la commune, le Vovonana et les usagers Le réseau étant dans une zone avec un problème de disponibilité des ressources en eau, le temps de puisage est trop élevé. Les usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau, moyennement satisfaits du service et de la quantité d'eau disponible
Anjomà Soamiray	4	Le bureau est dynamique, il interagit bien avec la commune, le Vovonana et les usagers Le réseau étant dans une zone avec un problème de disponibilité des ressources en eau, le temps de puisage est trop élevé. Les usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau, moyennement satisfaits du service et de la quantité d'eau disponible
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	3	Le gestionnaire peut faire mieux et pourrait profiter de la nouvelle dynamique de la commune et de son ACEAH. Les usagers sont satisfaits de la qualité et moyennement satisfaits de la qualité et du service.
Sahambavy, Fivoarantsoa	2	Le bureau manque de dynamisme et son interaction avec les usagers est faible. La consommation par habitant par jour reste à un niveau très bas avec un temps de puisage trop élevé qui s'expliquerait par le problème d'organisation interne du gestionnaire. Une forte proportion des usagers sont satisfaits de la quantité disponible, de la qualité de l'eau et aussi du service. Les usagers disent aussi qu'ils ont encore confiance au gestionnaire malgré le manque de dynamisme de celui-ci. Les gestionnaires préfèrent cette désorganisation pour avoir de l'eau gratuite ?
Sahambavy, Soaiombonana	3	Le dynamisme du bureau est moyen. Une forte proportion des ménages ne sont pas vraiment satisfaits de la quantité, ce qui est préoccupant. Les autres indicateurs sont satisfaisants : satisfaction sur la qualité, sur le service et confiance au gestionnaire.
Sahambavy, Soamiradia	3	Le bureau est assez dynamique, mais l'interaction avec les usagers est insuffisante. Malgré cette faible interaction avec les usagers, les usagers sont convaincus par la non-gratuité du service. Comme tous les réseaux ruraux à Sahambavy, l'interaction avec la commune a sensiblement baissé.
Sahambavy, Lovasoa	4	Bureau assez dynamique et pouvant assurer le minimum d'interaction avec les usagers. Le volume consommé par habitant par jour est assez élevé et la population est satisfaite du service, de la quantité d'eau disponible et a confiance au gestionnaire.
Ivoamba, Soalovanjafy	4	Le gestionnaire est assez dynamique. Le bureau est assez réactif pour piloter les activités d'exploitation. Les usagers sont satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau disponibles. Ils ont toujours confiance dans le gestionnaire. La hausse du tarif décidé unilatéralement par la commune n'a pas impacté négativement sur l'interaction du gestionnaire avec les usagers.
Ivoamba, Lovasoa	4	Le bureau est assez dynamique et interagit bien avec les usagers. Ils sont satisfaits sur tous les plans. Une amélioration sur l'interaction du gestionnaire avec la commune est à envisager.
Nasandratrony; Soaiombonana	4	Le dynamisme du bureau est moyen pour un réseau important, étendu en milieu rural. Toutefois, le gestionnaire arrive, avec l'appui de la commune à tenir un niveau correct de réunions avec les usagers. Les usagers ont confiance au gestionnaire, sont globalement satisfaits du service, de la qualité et de la quantité d'eau disponible.
Ialananindro; Faniriana	4	Le bureau semble assez dynamique. Étant encore jeune, il devrait faire plus d'effort sur le volet interaction avec les usagers. La consommation par habitant par jour est élevée

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 pts)	Commentaires
		comparée à celle des usagers des zones rurales. Ils sont satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau, du service rendu et ont confiance au gestionnaire.
Ialananindro; Soalovainjafy	4	Le bureau est dynamique et arrive à organiser un nombre suffisant d'assemblées générales du comité des points d'eau. Ce qui est prévisible pour un jeune gestionnaire. Les responsables du gestionnaire sont moins connus et ont besoin de faire des descentes auprès des points d'eau pour être plus proches des usagers. Les usagers sont toutefois satisfaits de la qualité, de la quantité, du service et ont confiance au gestionnaire. La présence de la commune est à suivre de près sur ce gestionnaire.
Sahambavy; Aingaso II	2	Les usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau puisée auprès des points d'eau publics. Une proportion non négligeable des usagers ne sont pas satisfaits de la quantité d'eau disponible, du service rendu et n'ont pas confiance au gestionnaire. La baisse du débit disponible pourrait expliquer cette défiance. La commune et le gestionnaire doivent prendre des mesures urgentes, car il est aussi constaté que l'effectif des ménages n'utilisant plus le service est trop important. Les responsables de ce nouveau gestionnaire ont donc besoin de légitimité, de structuration, de formation.
Anjomà; Tsilavondrivotra	4	C'est un jeune gestionnaire, bien accompagné par la commune et ses partenaires. Le bureau est très dynamique, il arrive à tenir un nombre suffisant de réunion du comité de pilotage. Les résultats des enquêtes ménages ne sont pas disponibles, mais étant un gestionnaire jeune, les membres de bureau devront faire plus de descentes auprès des points d'eau pour être plus proches des usagers. Cette bonne interaction avec les usagers sera bénéfique pour le gestionnaire, dans la mesure où la zone a un problème de disponibilité des ressources en eau et une activité intense sur l'aménagement du bassin versant est à prévoir.

5.11.1. Réseaux sous gestion provisoire

Commune / Gestionnaire	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	1	Gestionnaire complètement désorganisé : des fontainiers ne versent pas les recettes au trésorier, le technicien local n'est pas sous les ordres du gestionnaire ; alors que la commune n'arrive pas à structurer son accompagnement. La consommation journalière par habitant n'évolue pas vraiment, le temps de puisage est un peu élevé. Suite à ces problèmes d'organisation interne, une proportion importante des usagers enquêtés sont pas satisfaits de la quantité et de la qualité du service. Presque la moitié des usagers enquêtés n'ont pas confiance au gestionnaire.
Ivoamba ; Lovoamamateza	1	Il n'y plus vraiment de gestion sur ce réseau : l'association n'est plus opérationnelle, le gestionnaire provisoire a démissionné et c'est l'ACEAH qui assure actuellement la gestion technique sur réseau, avec l'aide d'un agent de la commune sur la gestion financière.
Nasandratrony Lovoamamaharitra	3	Ce réseau est confié par la commune à un gestionnaire provisoire qui est chargé d'assurer les activités techniques et de collecter les cotisations et les prix de la vente d'eaux (25 ar le bidon jaune) La consommation par habitant a augmenté (presque doublée), mais des ménages enquêtés ne sont pas encore satisfaits de cette situation. Les usagers semblent adoptés la nouvelle organisation, car seulement 13 % des ménages enquêtés se disent pas du tout satisfaits du service, et 80% ont confiance au gestionnaire. Malgré l'absence du Maire, le gestionnaire provisoire a pu rétablir la situation et améliorer l'accès au service.

5.11.2. Réseaux sous gestion professionnelle

Commune	Gestionnaire	Commentaires
Sahambavy	RANOSOA	<p>La commune et le gestionnaire interagissent très bien : une réunion mensuelle périodique est programmée et en plus chacune des deux parties est en mesure de solliciter l'autre lorsqu'il y a des cas urgents à décider.</p> <p>Le gestionnaire est de 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).</p> <p>La commune et le gestionnaire devront aussi faire des efforts pour l'enregistrement des doléances des usagers et voir ensemble leur résolution.</p>
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	<p>Le gestionnaire (bureau de l'association et les salariés) et la commune interagissent correctement.</p> <p>Les enquêtes ménages montrent aussi que les usagers sont satisfaits de leur interaction avec le gestionnaire. En tant que gestionnaire associatif, le bureau de l'association et la commune programment chaque année la restitution du rapport technique et financier de la gestion de ce service public aux représentants des usagers.</p> <p>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, affichages...).</p> <p>Le programme de la commune pour basculer la gestion à un opérateur privé sous contrat affermage a pris du retard.</p>
Vohiposa	EC ABRAHAM	<p>L'autorité de la commune est acceptée par le gestionnaire. Une bonne interaction s'établit, incontournable face au problème de disponibilité de l'eau, à l'interaction avec les usagers et à la préparation de l'exploitation du forage.</p> <p>La répartition de l'eau entre les branchements privés et les branchements partagés et branchements publics nous paraît inégale et largement au bénéfice des branchements privés qui ne sont qu'au nombre de 29.</p>
Ambohimahasoa	AIIR	<p>Les résultats des enquêtes ménages ne sont pas disponibles sur ce réseau. Des usagers se plaignent auprès de la commune sur le mode de facturation de ce gestionnaire (plusieurs mois de retard), ainsi que sur la qualité de l'eau, surtout sur les zones desservies par les sources d'Ampandinana.</p> <p>En outre, l'interaction de la commune avec le gestionnaire s'est un tout petit peu dégradée (décision unilatérale du gestionnaire d'augmenter le prix de l'eau auprès des points d'eau publics...)</p> <p>C'est à la commune de prendre des initiatives pour asseoir son statut de maître d'ouvrage.</p>
Isorana	FAFISOA	<p>Le gestionnaire interagit bien avec la commune, le réseau étant en difficulté sur la disponibilité de la ressource en eau.</p> <p>L'interaction du gestionnaire avec une frange des usagers était aussi problématique : la population bénéficiait, avant la réhabilitation du réseau et l'installation du gestionnaire professionnel d'une eau non potable, mais gratuite.</p> <p>En outre, des familles influentes de la ville n'ont pas accepté que la gestion du réseau soit déléguée à une entreprise non originaire d'Isorana.</p>
Mahasoabe	RNJ	<p>Le gestionnaire a vraiment des difficultés pour assurer ses engagements. La désignation de la responsable administrative et financière comme interlocutrice de la commune n'était finalement pas une solution, car elle se réfère toujours au directeur qui décide de tout, alors qu'il est rarement joignable.</p> <p>Par ailleurs, le gestionnaire avait des problèmes d'interaction avec les usagers qui eux se rabattaient sur la commune et font pression pour trouver des solutions.</p> <p>Le gestionnaire est proche de la rupture de contrat.</p>
Mahaditra	Orampanala	<p>Ce gestionnaire n'a pas de difficulté majeure dans ses interactions avec la commune et les clients.</p>
Iarintsena	Nilaina	<p>Le gestionnaire a eu un problème de présence au tout début de l'exploitation. Par ailleurs, l'entreprise travaux a eu des difficultés pour connaître à temps les problèmes sur le réseau et ensuite se mobiliser dans un délai court pour les</p>

Commune	Gestionnaire	Commentaires
		résoudre. La décision des parties prenantes de confier au gestionnaire les activités de réparation urgente a permis de stabiliser la situation.
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Un des sujets qui préoccupent à la fois le gestionnaire et la commune est le manque d'eau qui pénalise la population. La majeure partie des discussions entre ces deux entités vise à résoudre ce problème. De manière générale, le climat commence à se dégrader entre les parties (ex. un membre de l'exécutif de la commune refuse de payer ses factures).
Andranovorivato	LAZA	Bonne collaboration entre les parties prenantes. Le gestionnaire respecte la Commune en tant que maître d'ouvrage et le Ministère chargé de l'eau, représenté par sa Direction régionale, en tant que maître d'ouvrage délégué. Il interagit toujours avec ces deux entités à chaque prise de décision.
Talata Ampano	LAKAY	La Commune se plaint toujours de la mauvaise qualité de l'eau distribuée par le gestionnaire. Le gestionnaire devrait être vigilant et devrait se poser la question de la raison de la baisse de 25% d'abonnés via branchement particulier. Un point positif est la volonté du gestionnaire à améliorer sa relation avec la clientèle en voulant mettre un peu plus l'accent sur la résolution des plaintes en mettant en place des dispositifs relatifs à cela.
Ikalamavony	RNJ	
Camp Robin	SOAVARY	
Ambinanirao	ATC-A	

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°31. Tarif et localisation de l'épargne des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Commune / gestionnaire	Tarif (ar/an/ménage)			Institution d'épargne		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ambalavao ; Soaiombonana	7 500	7500	7500	CEM	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	6 000	7200	7200	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	CEM
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	6 000	6000	6000	CECAM	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Isorana ; Hasoa	10.000	10.000	10 000	Aucun	CECAM	CECAM
Sahambavy ; Aingaso	7 000	7 000	7 000	TIAVO	Aucun	Aucun
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	6 000	6 000	6 000	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra

Ialananindro ; Soanirina	6 000	6 000	8 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Maminiaina	6 500	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Faneva	6 500	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ivoamba ; Lovasoamateza	7 200	6 600		TIAVO	Aucun	Aucun
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	8 500	6 000		CECAM	Tsinjolavitra	BOA
Isorana ; Samisoa	7 200	7 200	7 200	CECAM	CECAM	CECAM
Fianarantsoa ; Maropagniry	6.000	6 000	12 000	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soamiaradia	6 500	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soaiombonana	6 500	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Anjomà ; Soamiray	6.500	6 500	6 500	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	6 000	6 000	6000	Aucun	Aucun	Aucun
Sahambavy ; Fivoaranatsoa	7 000	7 000	7 000	Aucun	Aucun	Aucun
Sahambavy ; Soaiombonana	7 000	7 000	7 000	Aucun	Aucun	Aucun
Sahambavy ; Soamiaradia	7 000	7 000	7 000	Aucun	Aucun	Aucun
Sahambavy ; Lovasoa	7 000	7 000	7 000	Aucun	Aucun	Aucun
Ivoamba ; Lovasoa	7.200	7.200	10 000	Aucun	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ivoamba ; Soalovanjafy	7.200	7.200	10 000	Aucun	Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Nasandratrony ; Soaiombonana	7.300	7.300	7 300	Aucun	Aucun	Aucun
Ialananindro ; Faniriana	8.500	8.500	8 500		Tsinjolavitra	Tsinjolavitra
Ialananindro ; Soalovainjafy	8.500	8.500	8 500		CEM	CEM
Sahambavy ; Aingaso II	7.000	7.000	7 000		Aucun	Aucun
Anjomà ; Tsilavondrivotra			7 000		Tsinjolavitra	Tsinjolavitra

La valeur moyenne des cotisations annuelles est en légère hausse par rapport à l'année dernière, car se situe à 7500 ariary par ménage par an.

Certaines Communes ont décidé d'augmenter le montant de la cotisation annuelle des ménages. Prise de manière unilatérale, sans consultation des usagers, la décision a eu des impacts négatifs sur le taux de recouvrement des cotisations durant le premier semestre 2018. Les gestionnaires concernés avaient eu des difficultés pour rétablir la situation jusqu'à la fin de l'année.

Un gestionnaire a aussi décidé une hausse de plus de 50% du tarif, sans consulter la commune, après avoir eu des difficultés financières pour soutenir des travaux de réparation. Le taux de recouvrement des cotisations sur ce gestionnaire est parmi les plus bas en fin 2018.

Tous les gestionnaires associatifs sur Sahambavy n'ont toujours pas de compte épargne.

Le seul gestionnaire associatif créé en 2018 est l'association Tsilavondrivotra, sur le réseau du Fokontany d'Ankazosoaravina, dans la commune rurale d'Anjomà.

6.1.2. Les réseaux sous gestion professionnelle

Les tarifs appliqués par les gestionnaires professionnels varient de 500 ar /m3 à 2000 ar/m3.

Le tarif est défini pour être adapté au contexte socio-économique du périmètre du 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, d'où le tarif moins élevé pour les gros consommateurs.

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°32. La tarification appliquée par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Tarif du service (Ar/l)				
		BP	Bpart	PEP	Binst	GC
Sahambavy	Ranosoa	800	500	750	600	750
Alakamisy Itenina	Mandimbisoa	1000	500	1000	1000	
Vohiposa	EC Abraham	1500	1250	1250	1250	
Ambohimahasoa	AIIR	1000	900	1000	1000	1000
Isorana	FAFISOA	1000	700	1000	750	900
Mahasoabe	RNJ	950	750	750	750	1100
Mahaditra	Orampanala	1000	750	1000	750	
Iarintsena	Nilaina	1100	900	1100	900	1100
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 inchangé par rapport à 2017 sauf sur le gestionnaire d'Ambohimahasoa qui selon l'addendum du contrat, est autorisé à appliquer une augmentation annuelle du tarif sur les branchements partagés, jusqu'à ce que celui-ci égale le tarif auprès des points d'eau publics.

En 2018, le gestionnaire sur Ambohimahasoa a pris une décision unilatérale d'augmenter le prix de l'eau aux points d'eau publics. Informée sur cette augmentation à travers les affichages sur les points d'eau, la Commune a pu convaincre le gestionnaire de se rétracter.

6.2. Taux de recouvrement des cotisations ou des factures en 2018 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.

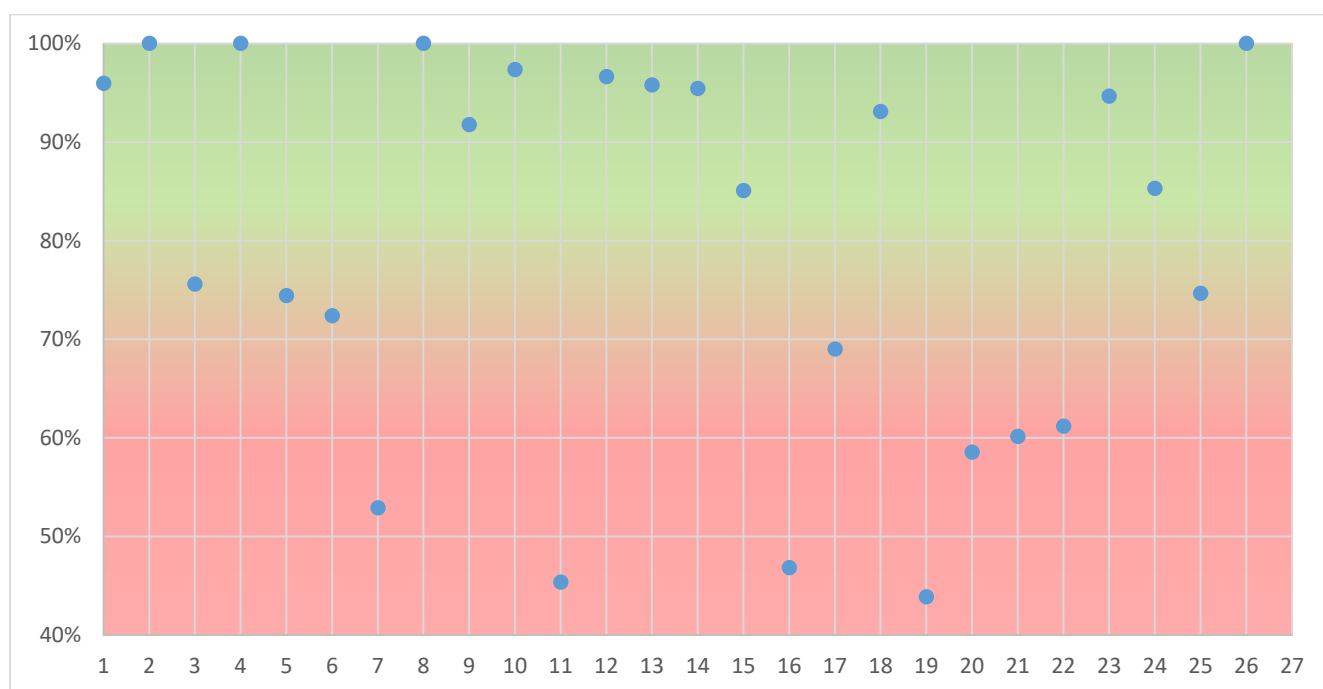
En 2018, la valeur moyenne du taux de recouvrement des cotisations des ménages est de 79%, soit une légère hausse par rapport à l'année dernière. Mais cette moyenne est toujours inférieure à celle de 2016 (87%)

3 gestionnaires ont un taux de recouvrement inférieur à 50% : deux sont sur la commune de Sahambavy et un sur la commune de Fianarantsoa.

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 2018.

Figure N°33. Taux de recouvrement des cotisations en 2018



	Gestionnaire	TR en 2018		Gestionnaire	TR en 2018
1	Ambalavao Soaiombonana	96%	14	Anjomà Soamiray	95%
2	Fianarantsoa Tsimialonjafy	100%	15	Ambohimahasoa Ny soa no tohizana	85%
3	Alakamisy Itenina Fiombonanaina	76%	16	Sahambavy Fivoarantsoa	47%
4	Isorana Hasoa	100%	17	Sahambavy Soaiombonana	69%
5	Sahambavy Aingaso I	74%	18	Sahambavy Soamiaradia	93%
6	Alakamisy Itenina Soaholovainjafy	72%	19	Sahambavy Lovasoa	44%
7	Ialananindro Soanirina	53%	20	Ivoamba Soalovanjafy	59%
8	Anjomà Maminiaina	100%	21	Ivoamba Lovasoa	60%
9	Anjomà Faneva	92%	22	Nasandratrony Soaiombonana	61%
10	Isorana Samisoa	97%	23	Ialananindro Faniriana	95%
11	Fianarantsoa Maropagniry	45%	24	Ialananindro Soalovainjafy	85%
12	Anjomà Soamiaradia	97%	25	Sahambavy Aingaso II	75%
13	Anjomà Soaiombonana	96%	26	Anjomà Tsilavondrivotra	100%

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.

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 dans son contrat d'abonnement sur la coupure de l'eau en cas de non-paiement dans un délai déterminé.

Ainsi, contrairement à celui des gestionnaires associatifs, le taux de recouvrement des factures des gestionnaires professionnels se situe normalement dans la zone de confort, sauf sur trois gestionnaires professionnels dans des situations spécifiques. Par ailleurs, les plans d'affaires sont montés en supposant un taux d'impayé maximum de 5%.

Figure N°34. Volumes consommés et payés sur les réseaux gérés par des professionnels

Gestionnaire	Volume vendu	Volumes non payés	taux de recouvrement des factures	Prévision du plan d'affaires	Écart
Ranoso, Sahambavy	25980	2437	91%	95%	- 4 points
Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	18964	725	96%	95%	+ 1 point
EC ABRAHAM, Vohiposa	7520	1392	81%	95%	- 14 points
AIIR, Ambohimahasoa	47422	11362	76%	95%	- 19 points
Fafisoa, Isorana	5185	2330	55%	95%	- 40 points
RNJ, Mahasoabe	10430	1568	85%	95%	- 10 points
Orampanala, Mahaditra	5351	570	89%	95%	- 6 points
Liliana, Iarintsena	1685	26	91%	95%	- 4 points
Lakay, Alakamisy Ambohimaha	25 037	182	99%	94%	+ 5 points
Laza, Andranovorivato	8 905	223	97%	94%	+ 4 points
Lakay, Talata Ampano	7532	1782	76%	94%	- 18 points
RNJ, Ikalamavony			ND	ND	
Soavary, Camp Robin			ND	ND	
ETC-A			ND	ND	

Comme il est annoncé précédemment, la situation sur quelques gestionnaires professionnels est inquiétante.

La situation se dégrade sur Ambohimahasoa. Les acquis de l'année dernière suite à l'amélioration de l'interaction de la commune avec le gestionnaire ne sont pas soutenus. On verra plus tard que le gestionnaire a volontairement choisi de ne pas remettre certaines informations financières liées à la gestion de ce service public.

Le cas du gestionnaire FAFISOA à Isorana interpelle. Au démarrage du service, le gestionnaire a dû faire face à des problèmes techniques et de disponibilité de l'eau. Il survenait ensuite les problèmes de sécurité, obligeant les agents du gestionnaire à quitter la ville d'Isorana. La période de flottement a duré deux mois et après, le gestionnaire était obligé de recruter localement.

Le réseau qui accuse plus de perte quant au recouvrement est celui de Talata Ampano. Ceci explique sans doute le nombre de branchements désactivés par le gestionnaire pour factures non payées. Un assez bon résultat par

rapport aux taux de recouvrement des factures pour les réseaux d'Alakamisy Ambohimaha et d'Andranovorivato.

6.3. Les recettes des gestionnaires

6.3.1. Recettes des gestionnaires associatifs

Globalement, les recettes des gestionnaires associatifs sont inférieures aux prévisions, mais depuis cette année 2018, quelques gestionnaires ont pu recouvrer les impayés des années précédentes.

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 avons accès à 9 plans d'affaires prévisionnels qui permettent la comparaison entre le prévisionnel et la situation actuelle. Il s'agit des trois gestionnaires mis en place par le GRET et de tous les gestionnaires professionnels mis en place dans le cadre de la coopération RHM/ML, sauf celui du chef-lieu d'Ambohimahasoa. Des écarts importants sur les prévisionnels sont constatés.

Figure N°35. *Tableau des recettes par gestionnaires*

Gestionnaire	Volume vendu (m3/an)	Volumes payés (m3/an)	Recettes de la vente d'eau (Ar)	Durée de l'exercice (mois)	recette de la vente d'eau prévisionnelle sur la période	Écart
Ranosoa, Sahambavy	25 980	23 543	16 154 100	12	14 343 405	+ 13%
Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	18 964	18 259	13 934 075	12	ND	
EC ABRAHAM, Vohiposa	7 520	6 128	9 805 311	12	5 582 175*	+ 76%
AIIR, Ambohimahasoa	47 422	36 060	31 755 000	12	ND	
Fafisoa, Isorana	5 185	2 851	4 887 400	10	8 415 987	-42%
RNJ, Mahasoabe	10 430	8 862	7 795 490	6	11 158 494	- 30%
Orampanala, Mahaditra	5 351	4 781	11 685 950	6	8 466 498	+ 38%
Nilaina, Iarintsena	1 901	1 876	2 960 000	6	6 432 490	-54%
Lakay, Alakamisy Ambohimaha	25 937	25 745	32 039 700	12	16 981 062	+89%
Laza, Andranovorivato	8 905	8 682	12 125 500	12	6 104 519	+99%
Lakay, Talata Ampano	7 532	5 750	17 597 943	12	14 524 080	+21%
RNJ, Ikalamavony						
Soavary, Camp Robin						
ETC-A Ambinaniroa						

Le gestionnaire sur Vohiposa a ajusté son plan d'affaires, après les résultats négatifs des années précédentes, dus aux problèmes de disponibilité de l'eau.

Les recettes de la vente d'eau à Ambohimahasoa, à Isorana et à Mahasoabe interpellent. Pour Mahasoabe, le niveau faible des recettes pourrait s'expliquer par la décision du gestionnaire de fournir 2 m³ de consommation

gratuite à chaque nouvel abonnement. Pour le gestionnaire à Ambohimahaso, le fort taux d'impayé et les difficultés sur la facturation (relevé des compteurs, édition et distribution des factures) le handicapent et par ricochet la commune. Par ailleurs, soulignons toujours que ce gestionnaire est avare d'informations sur la gestion financière de ce service public. Pour le réseau d'Isorana, le résultat négatif s'explique par l'absence sur site du gestionnaire pendant 3 mois à cause de l'insécurité.

Notons un bon résultat pour les communes hors Eaurizon, malgré les problèmes de ressources tant en qualité qu'en quantité. Les gestionnaires arrivent à générer des recettes largement supérieures à ce qui était prévu dans les plans d'affaires du fait des volumes plus importants que prévus facturés.

Généralement, il est possible d'affirmer que les recettes des gestionnaires professionnels sont 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

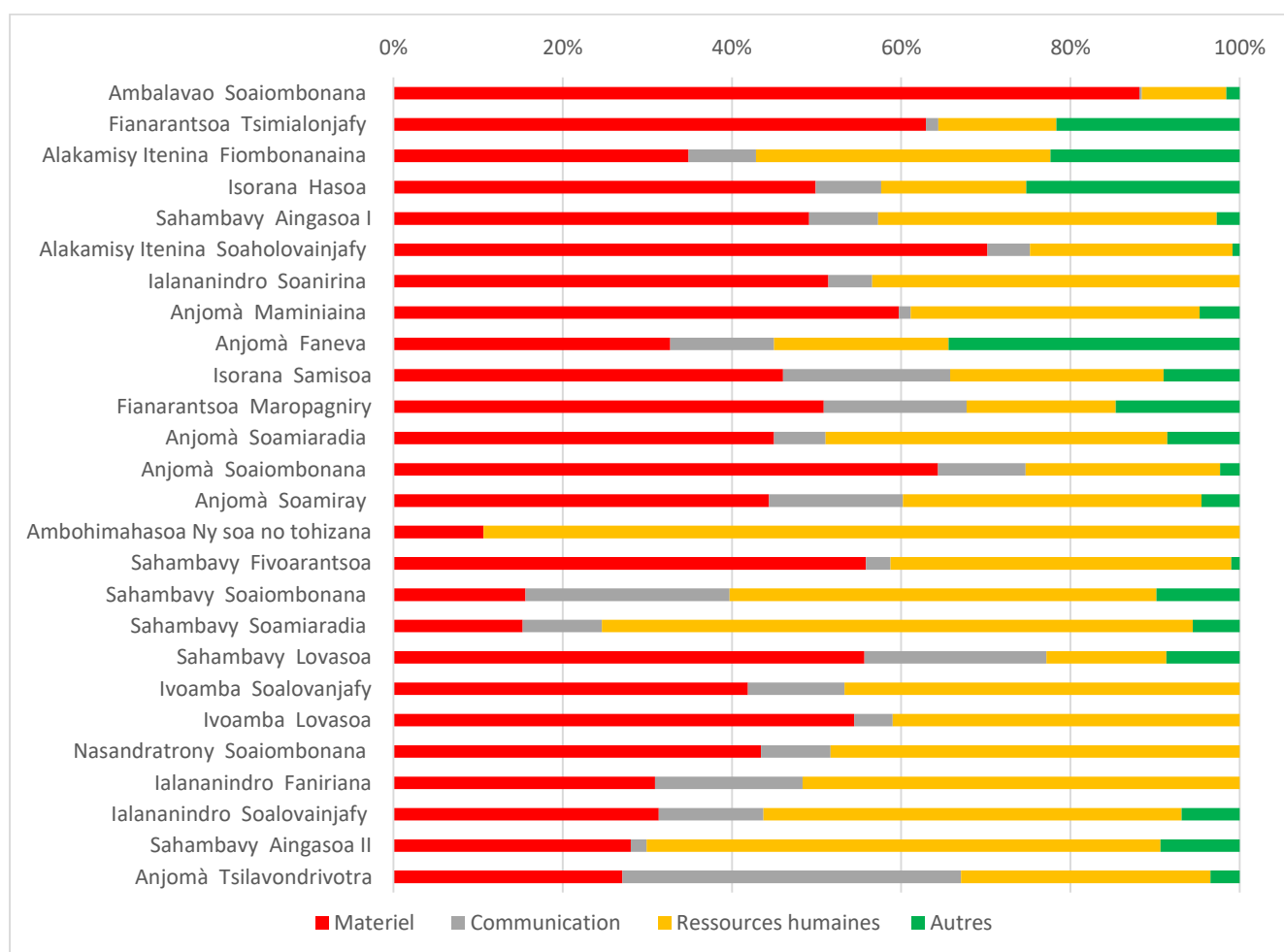
6.4.1. Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

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 / réparation et la motivation des ressources humaines.

Les dépenses consacrées à la maintenance et à la réparation 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.

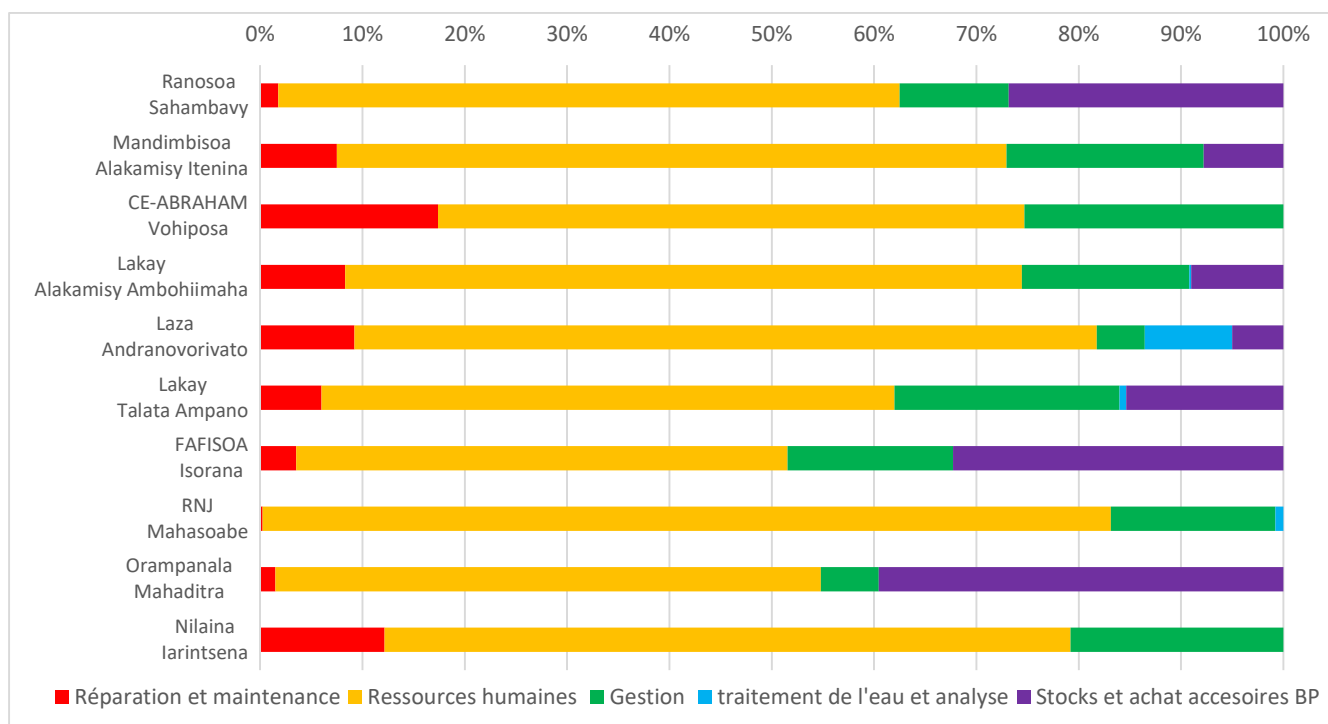
Figure N°36. Structure des charges d'exploitation des gestionnaires associatifs



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 exemple estimées à une valeur entre 0,4% et 1% de l'investissement, avec une augmentation annuelle qui diffère d'un réseau à l'autre.

Figure N°37. Les 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 d'affaires).

Une majorité des dépenses des gestionnaires réside dans la rémunération du personnel. Ceci est sans doute lié au bon état des réseaux car ils sont globalement récents.

6.5. Résultats de l'exercice 2018

6.5.1. Fonds de réserve des gestionnaires associatifs

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 prévu sur les aspects techniques du réseau (entretien préventif, renouvellement matériel) soit qu'il n'a pas respecté tous ses engagements (indemnisation des bénévoles et paiement des 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°38. Taux d'épargne en 2018

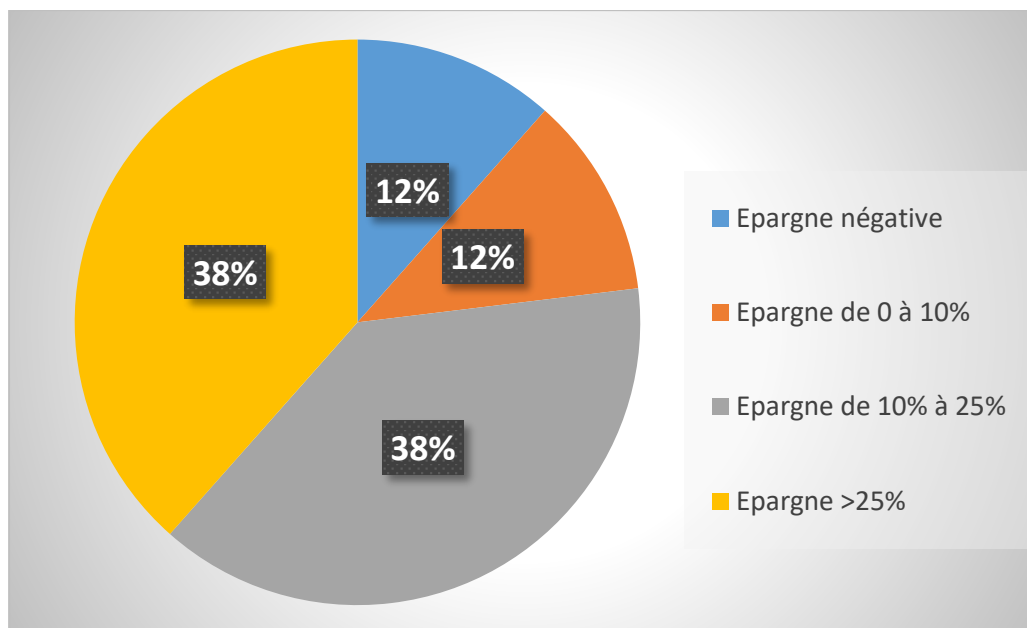


Figure N°39. Épargnes cumulées des gestionnaires associatifs

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°40. 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
Ranosoa, Sahambavy	16 154 100	3 323 640	21%
Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	13 934 075	1 338 355	10%
EC ABRAHAM, Vohiposa	9 805 311	986 405	10%
AIIR, Ambohimahasoa	31 755 000	29 618 700	93%
Fafisoa, Isorana	4 887 400	- 2 295 360	-47%
Lakay, Alakamisy Ambohimaha	32 039 700	9 678 618	30%
Laza, Andranovorivato	12 125 000	2 564 100	21%
Lakay, Talata Ampano	17 597 043	8 845 315	50%
RNJ, Mahasoabe	7 795 490	-11 415 980	-146%
Orampanala, Mahaditra	4 502 840	1 332 103	30%
Nilaina, Iarintsena	2 960 000	-731 150	-25%
RNJ, Ikalamavony			
Soavary, Camp Robin			
ETC-A			

Les résultats très fortement négatifs sur Mahasoabe seraient dus à des problèmes d'anticipation sur la réalisation des branchements privés (constitution de stock).

Pour Isorana, le résultat négatif s'explique par les problèmes de disponibilité de l'eau d'une part et de recouvrement des factures lié aux problèmes de sécurité auxquels les agents du gestionnaire sont confrontés.

Les résultats avant impôts sur Ambohimahasoa semblent être irréalistes et donc faux, mais dans la mesure où le gestionnaire ne donne que très peu d'information sur sa gestion, il est difficile d'identifier l'erreur potentielle.

Malgré le nombre de BP qui a connu une baisse considérable pendant l'année 2018 et les problèmes sur la qualité de l'eau, le résultat du gestionnaire de Talata Ampano est surprenant.

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 – généralement 500 ariary 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.

Figure N°41. 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	120 750	0	0%
Fianarantsoa	Tsimialonjafy			
Alakamisy Itenina	Fiombonanaina	228 010	197 101	86%
Isorana	Hasoa	78 000	49 410	63%
Sahambavy	Aingasoa	126 980	125 320	99%
Alakamisy Itenina	Soaholovainjafy	154 150	131 358	85%
Ialananindro	Soanirina	289 620	217 620	75%
Anjomà	Maminiaina	152 950	95 700	63%
Anjomà	Faneva	78 950	20 000	25%
Isorana	Samisoa	403 800	400 000	99%
Fianarantsoa	Maropagniry			
Anjomà	Soamiaradia	162 430	116 700	72%
Anjomà	Soaiombonana	233 500	217 800	93%
Anjomà	Soamiray	179 260	194 350	108%
Ambohimahasoa	Ny soa no tohizana	84 870	82 350	97%
Sahambavy	Fivoaranatsoa	81 200	51 800	64%
Sahambavy	Soaiombonana	162 070	104 440	64%
Sahambavy	Soamiaradia	239 250	230 700	96%
Sahambavy	Lovaso	117 820	48 000	41%

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
Ivoamba	Soalovanjafy	99 865	182 000	182%
Ivoamba	Lovaso	106 820	116 640	109%
Nasandratrony	Soaiombonana	342 620	170 000	50%
Ialananindro	Faniriana	140 890	137 890	98%
Ialananindro	Soalovainjafy	123 740	115 740	94%
Sahambavy	Aingaso II	64 800	53 600	83%
Anjomà	Ankazosoaravina	120 000	121 350	101%

Figure N°42. 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%	1 520 000	9%
Mandimbisoa, Alakamisy Itenina	10%	1 188 520	9%
EC ABRAHAM, Vohiposa	5%	490 266	5%
AIIR, Ambohimahasoa	6%	1 905 300	6%
Fafisoa, Isorana	10%	488 710	10%
Lakay, Alakamisy Ambohimaha	10%	3 060 650	10%
Laza, Andranovorivato	10%	1 091 600	9%
Lakay, Talata Ampano	10%	1 044 600	6%
RNJ, Mahasoabe	10%	893 350	11%
Orampanala, Mahaditra	10%	464 827	10%
Nilaina, Iarintsena	10%	188 800	6%
RNJ, Ikalamavony	10%	ND	
Soavary, Camp Robin	10%	ND	
ETC-A	10%	ND	

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 et factures, car l'inverse induit un manque à gagner conséquent.

Les gestionnaires professionnels respectent globalement leurs obligations avec les communes dans le versement des taxes et redevances communales. Les différences par rapport au prévisionnel résultent d'un consensus entre eux.

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 2018 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 pts)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	2	Le rapport fourni par le gestionnaire montre une amélioration du taux de recouvrement des cotisations et du volume des recettes. La réparation et la maintenance occupent une proportion très importante des charges, s'expliquant par la vétusté du réseau. Le gestionnaire ne verse toujours pas les taxes et la participation au fonctionnement du STEAH, la commune ne souhaite pas mobiliser des efforts pour récupérer des montants faibles.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Le gestionnaire, malgré une présence moyenne de la commune, est toujours performant sur le plan financier. Les recettes des primes des années précédentes sont bien inscrites dans sa comptabilité et dans une rubrique dédiée. Une grande proportion des dépenses (63%) est consacrée à la réparation, la maintenance et à l'embellissement des points d'eau. Le compte épargne reste toujours celui du trésorier, mais la confiance règne.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	4	La recette s'est améliorée, mais le gestionnaire peut mieux faire encore en réajustant les tarifs appliqués aux branchements particuliers. Actuellement, ces derniers payent le même montant que les ménages des points d'eau publics. L'organisation interne du gestionnaire n'est pas encore rodée et il dépense beaucoup sur la motivation des ressources humaines. Le gestionnaire est en mesure d'honorer ses engagements vis-à-vis de la commune et participe aussi au fonctionnement du STEAH. La proportion des dépenses « autres » est assez élevée. Compte tenu de toutes ces dépenses, le taux d'épargne est insignifiant alors que le gestionnaire devrait se préparer à investir sur la réparation et l'embellissement du réseau.
Isorana ; Hasoa	4	Ce gestionnaire, très en difficulté en 2017, a fait une révolution en 2018. Non seulement il a assuré un très bon taux de recouvrement, mais a pu aussi recouvrer les arriérés des années précédentes. L'initiative du gestionnaire d'investir sur la réparation du lave-mains et l'embellissement des points d'eau constitue aussi une bonne initiative, compte tenu de l'état actuel de ce réseau. Le taux d'épargne est correct, mais l'épargne cumulée n'est pas encore satisfaisante à cause des difficultés des années précédentes. Le gestionnaire a aussi pu honorer ses engagements vis-à-vis de la commune, concernant le versement des taxes et redevances.
Sahambavy ; Aingasoia I	3	Une légère hausse du taux de recouvrement des cotisations est constatée. Comme sur tous les gestionnaires à Sahambavy, la gestion financière est suivie de près par le TC.

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 pts)	Commentaires
		Le gestionnaire devrait absolument créer un compte épargne pour sécuriser ses recettes.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	Le gestionnaire paye correctement les taxes et redevances pour la part STEAH. La gestion est transparente vis-à-vis de la commune, mais elle reste à améliorer vis-à-vis des usagers. Le taux de recouvrement sort de la zone de confort et est en baisse par rapport à celui de l'année dernière. Malgré une baisse de la recette, le gestionnaire a pu maintenir le taux d'épargne correcte. 70 % des charges sont consacrées à la réparation et la maintenance. Un taux très élevé qui pourrait signifier des problèmes sur la gestion technique que le gestionnaire ne pourrait soutenir sur le long terme.
Ialananindro ; Soanirina	2	Les usagers payent les cotisations, mais la gestion des cotisations des fontainiers au trésorier est anarchique. D'où ce taux de recouvrement alarmant qui en plus accuse une très forte baisse par rapport à l'année dernière. Le gestionnaire devrait revoir aussi l'affectation des ressources, car il arrive à épargner alors que des points d'eau sont toujours non fonctionnels. Toutefois, le gestionnaire est correct concernant le paiement des taxes et redevances qui sont toutes versées directement à la commune. L'organisation interne du gestionnaire impacte négativement sur la gestion financière. L'absence d'un interlocuteur auprès de la commune limite aussi le contrôle de la gestion financière.
Anjomà ; Maminiaina	4	Une nette amélioration du taux de recouvrement des cotisations est constatée. Les outils de gestion sont assez corrects permettant ainsi de vérifier la fiabilité des données financières fournies. Le gestionnaire arrive à épargner avec un taux assez élevé malgré les ressources mobilisées pour l'achat des petits matériels, l'embellissement des points d'eau et le paiement correct des ressources humaines. Les taxes et redevances versées sont inférieures à la prévision, car la commune aurait demandé au gestionnaire de les verser avant terme.
Anjomà ; Faneva	3	Le changement des responsables (trésorier...) a eu des impacts positifs sur la finance du gestionnaire : le taux de recouvrement s'est nettement amélioré par rapport à celui de l'année dernière. En outre, les outils de gestion sont corrects et facilitent la vérification des informations financières. Le taux d'épargne est par contre négatif, car le gestionnaire a fait des dépenses imprévues excessives occasionnées par la création du compte épargne. Le gestionnaire ne paye pas correctement la taxe communale à cause d'un problème de compréhension avec la commune. Le versement de la part STEAH n'est pas non plus effectué.
Isorana ; Samisoa	5	La situation financière du gestionnaire s'est améliorée grâce à l'augmentation du nombre d'usagers et l'amélioration du taux de recouvrement. Le gestionnaire est aussi correct sur le paiement des taxes et redevances qui étaient fixées forfaitairement à deux fois 200 000 ariary par an par la commune. Les outils de gestion sont corrects. Le président et trésorier participent déjà à des réunions de partage d'expériences sur la gestion d'un réseau par une association. La gestion est transparente vis-à-vis de la commune et auprès des usagers aussi. Le gestionnaire a accumulé beaucoup d'argent et devrait mettre en œuvre des activités pour les mobiliser dans l'extension et la réhabilitation du réseau.
Fianarantsoa ; Maropagniry	2	Le gestionnaire a décidé unilatéralement une hausse de la cotisation à 1000 ariary par mois par ménage. Le taux de recouvrement des cotisations a ainsi baissé et se trouve actuellement à un niveau alarmant, car le gestionnaire a de plus en plus besoin d'argent pour les activités techniques. Le gestionnaire investit toutefois sur la sécurisation des ouvrages et le traitement de l'eau et ses outils de gestion sont corrects. Malgré ces difficultés, le gestionnaire arrive encore à épargner.

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 pts)	Commentaires
		Toujours pas de compte épargne.
Anjomà ; Soamiaradia (Manantenaso)	4	<p>Le gestionnaire arrive à améliorer le taux de recouvrement des cotisations. Il a pu ouvrir un compte épargne occasionnant des dépenses non maîtrisées impactant négativement sur le taux d'épargne du gestionnaire.</p> <p>Les outils de gestion utilisés par le trésorier et les fontainiers sont assez corrects. Le TC de la commune participe à la formation des fontainiers.</p> <p>Le gestionnaire est assez transparent visa-vis de la commune et aussi des usagers.</p>
Anjomà ; Soaiombonana	5	<p>L'effectif des ménages se stabilise et le taux de recouvrement des cotisations s'améliore. Le gestionnaire est en mesure de consacrer de l'argent pour la réparation des ouvrages.</p> <p>Les outils de gestion utilisés par le trésorier et les fontainiers sont assez corrects. Le TC de la commune participe à la formation des fontainiers.</p> <p>Le taux d'épargne est correct et le gestionnaire paye correctement les taxes et redevances.</p>
Anjomà ; Soamiray	4	<p>Le taux de recouvrement des cotisations s'est nettement amélioré. Il verse correctement à la commune les taxes communales et au Vovonana les redevances STEAH.</p> <p>Les outils de gestion sont corrects. Les cahiers de gestion sont visés par le Maire.</p> <p>Le taux d'épargne est négatif, car le gestionnaire a beaucoup dépensé sur les réparations (achat des raccords) et sur le paiement des arriérés pour l'indemnisation des ressources humaines.</p>
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	3	<p>La recette a accusé une légère hausse grâce à l'augmentation de l'effectif des ménages et la stabilité du taux de recouvrement, toujours dans la zone de confort. Le gestionnaire est correct sur les taxes et redevances.</p> <p>Le taux d'épargne trop élevé signifie que le gestionnaire a un problème interne sur les procédures d'affectation des ressources. Le fort taux affecté aux ressources humaines peut aussi s'expliquer par ces difficultés internes.</p> <p>Les outils de gestion sont à améliorer et le gestionnaire devrait ouvrir un compte épargne.</p>
Sahambavy Fivoarantsoa	2	<p>Attention. Le taux de recouvrement des cotisations a fortement chuté (84%=>47%). Malgré cette chute, le gestionnaire continue de payer une somme importante pour motiver ses ressources humaines et investir sur la réparation et la maintenance. Une borne-fontaine non fonctionnelle en 2017 est donc réparée en 2018. Du coup, le gestionnaire n'a pas pu épargner.</p> <p>Comme tous les gestionnaires sur Sahambavy, le gestionnaire n'a toujours pas de compte épargne. Le gestionnaire ne verse pas non plus la totalité des taxes et redevances (64% de la valeur théorique).</p>
Sahambavy Soaiombonana	2	<p>Le taux de recouvrement s'effrite. La répartition des dépenses n'est pas correcte, car le gestionnaire dépense moins sur l'infrastructure mais affecte beaucoup sur les ressources humaines.</p> <p>Toutefois, le gestionnaire verse en partie les taxes et redevances et arrive à épargner avec un taux assez élevé.</p> <p>Le TC suit de près la gestion financière du gestionnaire.</p> <p>Toujours pas d'institution d'épargne, comme tous les gestionnaires sur Sahambavy.</p>

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 pts)	Commentaires
Sahambavy Soamiaradia	4	<p>Le taux de recouvrement des cotisations est correct. L'effectif des ménages n'a pas changé.</p> <p>Comme l'année dernière, le gestionnaire dépense beaucoup sur les ressources humaines aux dépens de l'entretien et des réparations sur le réseau.</p> <p>Il est correct vis-à-vis de la commune en ce qui concerne les taxes et redevances.</p> <p>Toujours pas de compte épargne malgré la recommandation du STEFI 2017</p> <p>Le TC suit de près la gestion financière du gestionnaire.</p>
Sahambavy Lovasoa	2	<p>Chute spectaculaire du taux de recouvrement des cotisations. Même avec une augmentation des ménages bénéficiaires, la recette du gestionnaire a baissé de moitié.</p> <p>Malgré ce problème, le gestionnaire a investi sur la réparation et maintenance du réseau en sacrifiant les ressources humaines.</p> <p>Le paiement des taxes et redevances n'est pas réalisé comme il le devrait.</p> <p>Le taux d'épargne est correct, mais le gestionnaire n'a toujours pas de compte épargne.</p>
Ivoamba Soalovanjafy	3	<p>La commune a décidé de manière unilatérale l'augmentation de la cotisation annuelle des ménages (7200=>10000). Le gestionnaire a eu des difficultés pour recouvrer les cotisations au premier semestre et n'a pas pu rétablir la situation jusqu'à la fin de l'année.</p> <p>Sur la répartition des dépenses, le gestionnaire consacre beaucoup trop d'argent sur la motivation des ressources humaines.</p> <p>Le taux d'épargne est correct, mais en contrepartie, le gestionnaire n'a pas réussi à réparer les deux points d'eau non fonctionnels identifiés sur le réseau.</p> <p>Le gestionnaire verse à la commune les taxes et redevances au premier semestre de l'année en cours.</p>
Ivoamba ; Lovasoa	2	<p>La commune a décidé de manière unilatérale l'augmentation de la cotisation (7200=>10000).</p> <p>Le gestionnaire a eu des difficultés pour recouvrer les cotisations au premier semestre et n'a pas pu rétablir la situation à la fin de l'année. (96%=>60%). Le gestionnaire a ainsi un problème de liquidités.</p> <p>Le gestionnaire verse à la commune les taxes et redevances au premier semestre de l'année en cours.</p>
Nasandratrony ; Soaiombonana	3	<p>Avec une forte baisse de l'effectif des ménages et la baisse du taux de recouvrement (85%=>61%), le gestionnaire a un problème de liquidités.</p> <p>Les dépenses en ressources humaines sont importantes, mais le gestionnaire arrive toutefois à épargner.</p> <p>Le gestionnaire verse en partie les taxes et redevances (50%)</p>
Ialanandiro ; Faniriana	3	<p>La recette du gestionnaire s'est améliorée grâce à l'amélioration du taux de recouvrement et le recouvrement des impayés de l'année dernière.</p> <p>Le gestionnaire s'acquitte correctement de ses engagements vis-à-vis de la commune.</p> <p>Le taux d'épargne est correct. Le paiement des ressources humaines occupe une part importante des dépenses du gestionnaire.</p> <p>Les outils de gestion ne sont pas utilisés à 100% par les fontainiers.</p>

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 pts)	Commentaires
Ialananindro ; Soalovainjafy	4	<p>La recette du gestionnaire a augmenté, car le taux de recouvrement s'est amélioré et le nombre d'utilisateurs s'est stabilisé.</p> <p>Sur les dépenses, le gestionnaire dépense beaucoup sur les ressources humaines, l'infrastructure étant encore très jeune et il n'y a pas de charges sur l'entretien, la maintenance et la réparation. Le taux d'épargne est ainsi acceptable. Le gestionnaire a déjà un compte épargne.</p> <p>Le versement des taxes et redevances est correct (94%).</p> <p>Le gestionnaire (Trésorier et fontainiers) utilise les outils de gestion mis en place.</p>
Sahambavy ; Aingaso II	4	<p>Les outils de gestion se sont améliorés. La recette du gestionnaire a connu une hausse d'environ 50% grâce à l'amélioration du taux de recouvrement et malgré la baisse du nombre de ménages utilisateurs. (70 → 53).</p> <p>Le gestionnaire dépense beaucoup sur les ressources humaines au détriment des activités de réparation et de maintenance.</p> <p>Comme tous les gestionnaires du réseau de Sahambavy, le rapport financier du gestionnaire est vérifié par le TC, le gestionnaire n'a pas encore de compte épargne. Le gestionnaire a versé en partie les taxes et redevances de la commune.</p>
Anjomà ; Tsilavondrivotra	5	<p>Le gestionnaire est bien accompagné et bien suivi par la commune. Le taux de recouvrement des cotisations est satisfaisant (100%) le gestionnaire arrive à investir sur les matériels et maintenance. Comme les gestionnaires à Anjomà, la formalisation du gestionnaire et la création d'un compte épargne, ont mobilisé un fonds important.</p> <p>Le taux d'épargne est correct. Le gestionnaire a assuré la totalité de ses engagements vis-à-vis de la commune.</p>

6.7.1. Les gestionnaires provisoires

Commune / Gestionnaire	Note financière (sur 5 pts)	Commentaires
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	1	Le problème d'organisation interne fait qu'il est difficile d'accéder aux informations financières sur la gestion du réseau. L'audit financier montre une gestion financière opaque. Les outils utilisés par le gestionnaire ne permettent pas de connaître précisément les détails des entrées et sorties d'argent.
Ivoamba ; Lovasoamateza	1	Le rapport fourni par le gestionnaire ne donne pas des informations financières fiables sur sa gestion. Les changements successifs au sein du gestionnaire et de la commune ne permettent pas de connaître la situation exacte de la gestion financière du réseau.
Nasandratrony, Lovasoamaharitra	4	<p>Ce gestionnaire fonctionne déjà comme un gestionnaire professionnel. Les recettes sont correctes sur les points d'eau où la tarification au volume est appliquée. Par contre sur les points d'eau publics appliquant la tarification au forfait, il éprouve des difficultés pour recouvrer les cotisations.</p> <p>Les dépenses sur la réparation et la maintenance sont trop importantes compte tenu des problèmes techniques sur le réseau.</p> <p>Le gestionnaire verse correctement les taxes et redevances à la commune</p>

6.7.2. Les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Commentaires
Sahambavy	RANOSOA	<p>Le gestionnaire peut atteindre ses objectifs de recettes en travaillant avec la commune sur l'amélioration du taux de recouvrement des factures.</p> <p>La réparation et la maintenance du réseau occupent toujours une faible proportion des dépenses du gestionnaire.</p> <p>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 elle les modalités de calcul.</p>
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	<p>Les charges de réparation et de maintenance sont faibles, il faudrait voir si c'est un problème d'enregistrement ou un manque d'activités. 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.</p>
Vohiposa	EC ABRAHAM	<p>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 et en réglant ses problèmes d'impayés qui sont importants d'autant plus que l'eau est rare. Depuis cette année, la commune a exigé du gestionnaire le paiement de la taxe commune.</p>
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	<p>Certaines informations financières sur la gestion ne sont pas accessibles. Il semble que le gestionnaire ne soit pas convaincu du droit de la commune d'accéder à toutes les informations relatives à la gestion de ce service public.</p> <p>Le gestionnaire ne verse pas les taxes et redevances et appliquerait une compensation entre la consommation de la commune et les taxes et redevance.</p>
Isorana	FAFISOA	<p>Le gestionnaire a traversé beaucoup d'épreuves. Il pourra améliorer sa situation lorsque la disponibilité de l'eau sera améliorée et que les clients accepteront de payer les factures.</p>
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	<p>Encore une fois pour cette année, les dépenses allouées par le gestionnaire par rapport aux ressources humaines sont exorbitantes. Le problème de la ressource en eau insuffisante pénalise le fermier. Le fermier devrait prendre en main la résolution de ce problème.</p>
Andranovorivato	LAZA	<p>Jusqu'ici, le fermier est assez bon en ce qui concerne la gestion financière. Il a la volonté d'avancer et veut améliorer la qualité de l'eau qu'il fournit aux clients. Par rapport au versement de taxes et redevances communales, il a su redresser la barre et n'est plus défaillant par rapport à cette thématique.</p>
Talata Ampano	LAKAY	<p>Les données avancées par le gestionnaire permettent d'affirmer que du point de vue financier, le fermier n'est point déficitaire malgré la qualité de l'eau déplorable exploitée. À cela s'ajoute que c'est dans cette commune qu'ont pu voir de nombreuses coupures d'eau suites aux non-règlements des factures. Le gestionnaire a la volonté d'améliorer sa gestion et veut coûte que coûte résoudre le problème de turbidité de l'eau. Pour cela, il devrait injecter plus de fonds sur la recherche de solution. Aussi, le fermier devrait faire un effort sur le versement des taxes et redevances communales.</p>
Mahasoabe	RNJ	<p>Ce gestionnaire traverse une grosse difficulté : il n'a pas pu honorer ses engagements concernant la participation financière à l'investissement, il aurait eu des pertes lors de la réalisation des branchements privés.</p> <p>Ce gestionnaire a un problème d'organisation interne et devrait se réorganiser pour assurer la gestion de ce réseau à forts enjeux et disposant d'un vrai potentiel économique.</p> <p>Le gestionnaire est toutefois correct concernant le versement des taxes et redevances</p>
Mahaditra	Orampanala	<p>Ce gestionnaire n'est pas confronté à des difficultés particulières sur le plan de la gestion financière.</p>
Iarintsena	Nilaina	<p>Le gestionnaire éprouve des difficultés pour convaincre des usagers à se raccorder à un branchement privé. Par ailleurs, le gros consommateur identifié lors des études socio-économiques s'est désisté. La recette du gestionnaire est ainsi insuffisante. Les charges sur les ressources humaines occupent une part très</p>

Commune	Gestionnaire	Commentaires
		importante des dépenses du gestionnaire. Cependant, il semble possible de réduire les dépenses sur certaines rubriques ce qui permettrait au gestionnaire d'améliorer ses résultats financiers. Malgré ces difficultés, le gestionnaire s'est acquitté de ses engagements avec la commune concernant le paiement des taxes et redevances.
Ikalavavony	RNJ	
Camp Robin	SOAVARY	
Ambinanirao	ETC--A	

7. SYNTHÈSE DE LA PERFORMANCE GÉNÉRALE DES GESTIONNAIRES ASSOCIATIFS

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

Commune / gestionnaire	Note technique (sur 5 pts)	Note gouvernance (sur 5 pts)	Note financière (sur 5 pts)	Total en 2018 (15 pts)	Évolution par rapport à 2017
Ambalavao ; Soaiombonana	2	2	2	6	-3
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	4	5	14	-1
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	3	3	4	10	-1
Isorana ; Hasoa	4	4	4	12	+6
Sahambavy ; Aingaso	3	3	3	9	0
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	2	3	8	-1
Ialananindro ; Soanirina	2	1	2	5	0
Anjomà ; Maminia	4	4	4	12	+6
Anjomà ; Faneva	4	3	3	10	+1
Isorana ; Samiso	4	5	5	14	+1
Fianarantsoa ; Maropagniry	2	3	2	7	-4
Anjomà ; Soamiaradia	4	4	4	12	+2
Anjomà ; Soaiombonana	4	4	5	13	+1
Anjomà ; Soamiray	4	4	4	12	+4
Ambohimahaso ; Ny Soa No Tohizana	2	3	3	8	-1
Sahambavy ; Fivoarantsoa	3	2	2	7	-3
Sahambavy ; Soaiombonana	3	3	2	8	-1
Sahambavy ; Soamiaradia	3	3	4	10	-1
Sahambavy ; Lovaso	4	4	2	10	-1
Ivoamba ; Soalovanjafy	3	4	3	10	-2
Ivoamba Lovaso	2	4	2	8	-3
Nasandratrony ; Soaiombonana	4	4	3	11	-1
Ialananindro ; Faniriana	4	4	3	11	+3
Ialananindro ; Soalovanjafy	4	4	4	12	+3
Sahambavy ; Aingaso II	4	2	4	10	+5
Anjomà ; Tsilavondrivotra	5	4	5	14	

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

Commune / gestionnaire	Note technique (sur 5 pts)	Note gouvernance (sur 5 pts)	Note financière (sur 5 pts)	Total en 2018 (15 pts)	Évolution par rapport à 2017
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	2	1	1	4	-5
Ivoamba ; Lovasoamateza	1	1	1	3	-6
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	5	3	5	13	+9

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 : planification, élaboration d'un budget en recettes et en dépenses
2. Entretien et réparation des réseaux pour les techniciens locaux qui souhaitent un recyclage
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. La maîtrise d'ouvrage communale et les engagements des gestionnaires dans le cadre d'une DSP
2. IEC sur différents thèmes (messages Wash)
3. Accompagnement des gestionnaires
4. Suivi de chantier
5. Informatique
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

9.1. Constat général

La durabilité des ouvrages, l'accessibilité, l'efficacité et la pérennité du service public en eau dépendent principalement de :

- l'état général du réseau au début de l'exploitation,
- la disponibilité des ressources en eau,
- la performance du gestionnaire sur les volets techniques, financiers et sur la gouvernance,
- la capacité de la commune en matière de maîtrise d'ouvrage communale
- la capacité des autorités à faire respecter les contrats de DSP et prendre des mesures prévues par ce contrat.

Les ouvrages construits dans le cadre de la coopération décentralisée RHM/ML ou par d'autres PTF sont généralement de bonne conception et réalisation.

Ce STEFI 2018 montre qu'un certain laisser-aller s'installe auprès des communes et des gestionnaires :

- les rapports financiers sur la gestion de certains réseaux sont volontairement falsifiés,
- trois gestionnaires professionnels n'ont pas produits de rapports annuels malgré les communications de rappels faites par la Direction régionale du Ministère chargé de l'eau,
- un autre gestionnaire professionnel refuse de partager certaines informations relatives à la gestion du service public en eau.

9.2. Recommandations générales à toutes les communes et aux gestionnaires

Les communes en tant que maître d'ouvrage sont entièrement responsables de la durabilité des ouvrages, de l'accessibilité, de l'efficacité et pérennité du service public.

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.
- L'entretien sur l'aspect des ouvrages réalisés avant 2017. 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.
- La stabilisation de 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.
- La mise en œuvre de campagnes de sensibilisation surtout auprès des points d'eau publics en difficultés, affichage de la synthèse des informations sur la finance.
- La 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.
- 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.
- Les STEFI successifs montrent que la disponibilité des ressources en eau 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 rendu-compte.
- 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.
- 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 ...).

9.3. Recommandations générales aux autorités

- Envoyer des lettres de rappel, d'avertissement aux communes et aux gestionnaires qui n'ont pas respecté leurs engagements relatifs à la production des rapports annuels.
- Organiser une rencontre entre le Ministère, les communes et les gestionnaires professionnels 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.
- Valoriser les communes et les gestionnaires ayant réussi dans l'exploitation des réseaux existants.

9.4. Cas particuliers

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

- **Sur les réseaux sous gestion provisoire à Vohitrafeno et à Ivoamba.** Les communes pourraient gérer la situation transitoire et définir ensemble avec le Ministère le mode de gestion adapté à la situation.
- **Sur le réseau du chef-lieu de Mahasoabe.** Le gestionnaire devrait faire une auto-évaluation sous peine de voir rapidement son contrat rompu.
- **Sur le réseau du chef-lieu de Iarintsena.** Le gestionnaire devrait mener une vraie campagne marketing pour augmenter son parc de branchements privés.
- **Sur le réseau d'Ambohimahaso.** Une réunion entre la commune – le gestionnaire et le Ministère de l'eau est indispensable pour statuer sur l'accès de la commune aux informations financières relatives à la gestion du service public en eau.
- **Sur le réseau d'Ankazobe, Fianarantsoa.** La commune devrait s'impliquer un peu plus sur l'accompagnement du gestionnaire qui est actuellement confronté à des problèmes techniques et d'organisation interne.

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 concernera l'exploitation des réseaux durant le premier semestre 2019. Il 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 2019.