COOPERATION REGION HAUTE-MATSIATRA – GRAND LYON

CAP' eau

« Des capacités renforcées pour la protection de la ressource, la gestion de l'eau et de l'assainissement en Région Haute-Matsiatra »

Rapport des suivis périodiques des activités techniques et financières des gestionnaires de réseaux d'eau

RAPPORT ANNUEL 2014

PRÉAMBULE :

La Région Haute Matsiatra et le Grand Lyon sont en coopération décentralisée depuis 2006. Le projet actuel, CAP'Eau, cible 12 communes de la Région pour un appui sur le secteur de l'eau et de l'assainissement. Les axes d'intervention de la coopération sont :

- Planifier pour une bonne gestion et protection des ressources en eau.
- Développer l'accès à l'eau et à l'assainissement
- Accompagner les gestionnaires délégués dans l'exploitation des réseaux d'eau
- Former les communes, gestionnaires, prestataires et étudiants des filières eau de l'université de Fianarantsoa.

De nombreux réseaux d'eau ont donc été financés par la coopération et les communes et gestionnaires ont été accompagnés pour garantir la pérennité de ces infrastructures.

1 SOMMAIRE

2 Eléments de cadrage 4

2.1 Contexte général 4

2.2 Les réseaux objets du Suivi Technique et Financier (STEFI) 4

2.3 La méthodologie de collecte de données 6

En résumé 7

3 Présentation des adductions et acteurs objets du STEFI 8

3.1 Les communes 8

3.2 Les adductions d'eau potable 9

3.3 Les gestionnaires 9

4 Performance technique des gestionnaires 10

4.1 Nombre de bornes fontaines fonctionnelles 10

4.2 Activités de maintenance et de réparation 10

4.2.1 Entretien périodique du réseau : 11

4.2.2 Entretien du Bassin versant 11

4.3 Résumé des notes techniques 12

5 formance de la gouvernance sur la gestion et vision des usagers 13

5.1 La commune et son rôle de maitre d'ouvrage. 13

5.2 Dynamisme de l'association 13

5.3 Transparence de la gestion 14

5.4 Interactions des usagers avec le gestionnaire 14

5.5 Utilisation du service par les usagers 16

5.6 Santé, hygiène et assainissement : les équipements et pratiques des ménages 18

5.7 Appréciation générales des usagers sur le service rendu 19

5.8 Résumé Performance de la gouvernance sur la gestion et vision des usagers 21

6 Performance financière des gestionnaires 22

6.1 Tarification, localisation du compte et signataires 22

6.2 Taux de recouvrement sur 2014 et comparaison avec les exercices précédents 23

6.3 Dépenses réalisées sur 2014 24

6.4 Epargne de l'exercice 2014 25

6.5 Trésorerie disponible 26

6.6 Respects des taxes et redevances communales 26
6.7 Synthèse de la performance financières 27
7 Synthèse de la performance générale des gestionnaires : 28
8 Les besoins en formation identifiées (communes et gestionnaires) 28
Recommandations 29

2 ÉLEMENTS DE CADRAGE

2.1 CONTEXTE GENERAL

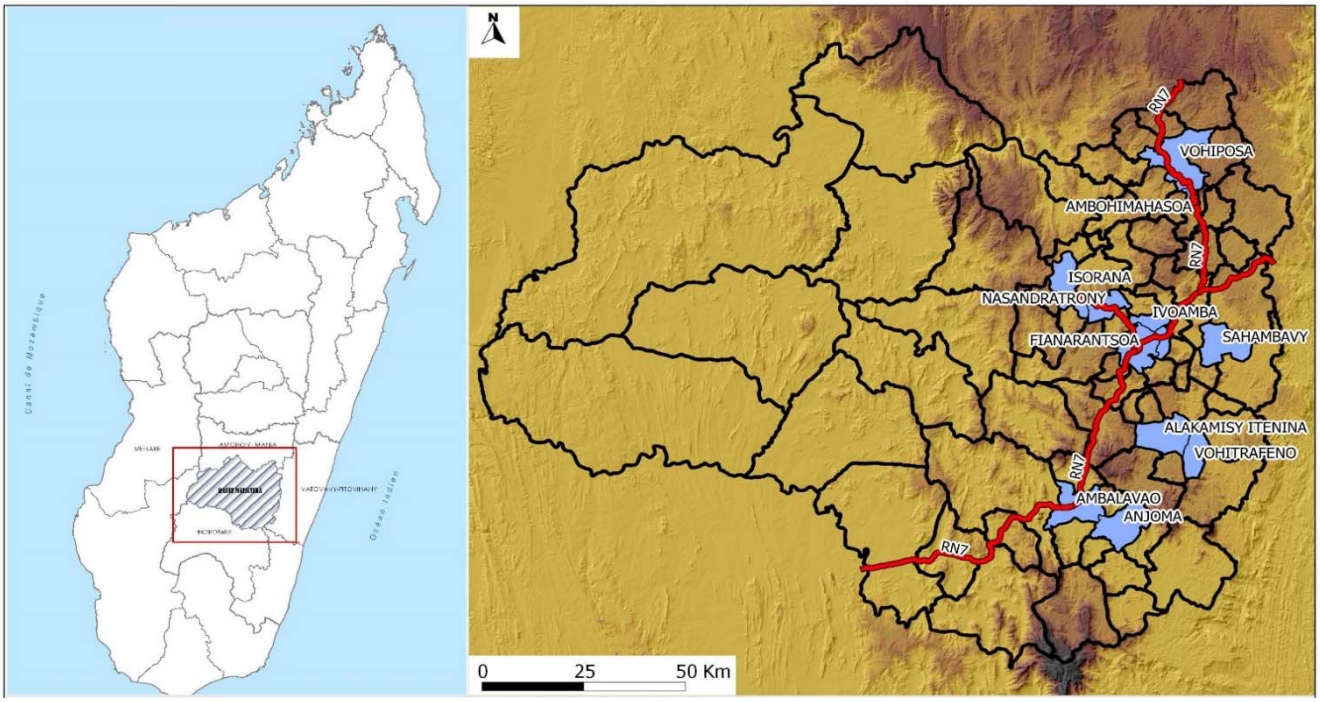
Dans la Région Haute Matsiatra, ainsi qu'à l'échelle nationale, de nombreux réseaux d'eau, puits ou forage, ne sont plus opérationnels. Aucune étude n'a été réalisée pour mesurer la durée de vie des réseaux dans la région, mais force est de constater que bon nombre des réseaux réalisés au début des années 2000 ne sont déjà plus fonctionnels. Une enquête réalisée fin 2014 par la Région Haute Matsiatra, avec l'appui du Grand Lyon, en vue de l'élaboration du document-cadre de développement du secteur de l'eau fait état de 231 systèmes d'adduction d'eau potable dans la Région dont 98 sont entièrement fonctionnels, 35 partiellement fonctionnels et 95 non fonctionnels.

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

La gestion post-investissement est une des préoccupations majeures des acteurs du secteur notamment sous l'impulsion du Ministère de l'eau. Ce dernier encourage à la professionnalisation de la gestion notamment par la mise en place de délégation de service public et de dispositif de suivi technique et financier.

2.2 LES RESEAUX OBJETS DU SUIVI TECHNIQUE ET FINANCIER (STEFI)

Dans un premier temps, le dispositif STEFI est mis en place en lien avec les communes partenaires du projet CAP'Eau et sur les infrastructures financées dans le cadre de la coopération décentralisée.



Adductions d'eau potable et gestionnaires objets du STEFI

DONNÉES GÉNÉRALES												
N°	Commune	Fokontany principal	Gestionnaire		Date de réception du réseau (RP)	Cout des travaux (ar)	Nb de points d'eau			Usagers		
			Nom	Statut			BF	LM	BP	Ménages	Habitants	Écoliers
G01	Ambalavao	Vatofotsy Maroparasy	Soaiombonana	Associatif avec bénévoles	2010	115 781 498	10	0	0	78	546	320
G02	Sahambavy	Chef Lieu	Ranosoa	Associatif avec salariés	2011	153 761 065	23	0	82	390	2435	2254
G03	Fianarantsoa	Mamony	Tsimialonjafy	Associatif avec bénévoles	2011	17 125 862	2	0	0	43	180	0
G04	Alakamisy Itenina	Anjanamahasoa	Fiombonanaina	Associatif avec bénévoles	2011	149 126 043	17	0	1	217	1 300	280
G05	Isorana	Vatambe	Hasoa	Associatif avec bénévoles	nov-10	41 189 026	5	1	0	40	178	200
G06	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingasoa	Associatif avec bénévoles	nov-13	148 322 400	15	2	0	147	991	577
G07	Alakamisy Itenina	Tambohimandrevo	Soaholovainjafy	Associatif avec bénévoles	déc-13	138 080 586	14	2	0	163	1 250	191
G08	Ialananindro	Chef Lieu	Soanirina	Associatif avec bénévoles	févr-14	146 774 944	20	1	0	362	1 902	400
G09	Vohitrafeno	Chef lieu	Lovàanjafy	Associatif avec bénévoles	mars-14	113 164 773	8	3	0	124	633	1066
G10	Anjomà	Samimasina	Maminiaina	Associatif avec bénévoles	mars-14	98 621 260	10	3	0	129	694	962
G11	Anjomà	Ambatomena	Faneva	Associatif avec bénévoles	mars-14	64 443 640	7	2	0	77	436	1354
G12	Ivoamba	Chef lieu	Lovasoamateza	Associatif avec bénévoles	avr-14	157 116 852	25	1	0	227	1 362	565
					TOTAL	**1 343 507 950**	**156**	**15**	**83**	**1 971**	**11 923**	**8 169**

2.3 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. Pour le moment, le dispositif est porté par les acteurs du projet (commune, Grand Lyon et Région), mais à terme l'objectif est de l'institutionnaliser au niveau de la Direction régionale du ministère de l'eau, de la Région ou d'un prestataire externe.

Un rapport allégé est réalisé par chaque gestionnaire à la fin du 1er semestre d'activité. Un second plus élaboré et complété par des informations produites par la commune est disponible à la fin de l'année. C'est ce dernier qui alimente en premier lieu le dispositif STEFI. Les informations disponibles remontant de la commune sont collectées comme suit :

- Élaboration du rapport annuel des gestionnaires (avec appui/conseil de l'ACEAH)
- Enquête ménages de l'ACEAH et inspection technique du réseau
- Validation du rapport annuel par la commune, vérification des engagements des parties par rapport au contrat initial, validation des comptes du gestionnaire par la commune (ACEAH et STC)
- Transmission de ce rapport validé par la commune à la direction régionale du ministère de l'eau et au projet CAP'Eau
- Restitution au niveau régional de la performance des différents gestionnaires
- Restitution du rapport du gestionnaire et l'audit STEFI au niveau des usagers en assemblée générale par la commune et le gestionnaire.

Rapport 2014 de suivi des activités techniques et financières des gestionnaires de réseaux d'eau

EN RESUME…

- Tous les gestionnaires ont produit leur rapport annuel avec l'appui des ACEA. Les rapports validés par les assemblées générales ont été transmis aux communes pour vérification et validation.

- Les ACEAs ont aussi mené à bien les enquêtes ménages, avec l'appui d'autres agents communaux pour certaines communes.

- 11 gestionnaires sur 12 réussissent à assurer les activités de maintenance périodique des réseaux. Un vrai problème est constaté sur le réseau Fiombonanaina – Alakamisy Itenina.

- 11 gestionnaires sur 12 arrivent à assurer les activités d'entretien des bassins versants.

- La totalité des réseaux sont fonctionnels. Sur les 171 points d'eau construits, 163 soit 96% sont toujours fonctionnels. Les 8 bornes-fontaines non fonctionnelles sont localisées sur Ambalavao Soaiombonana (1/10 BF) et sur Alakamisy Itenina Fiombonanaina (7/17 BF).

- Avec un taux de recouvrement moyen de 87%, l'année 2014 est un bon cru. Les recettes associées permettent aux gestionnaires d'avoir des comptes d'exploitation positifs.

- 11 gestionnaires sur 12 ont épargné au moins 10 % de leur chiffre d'affaires. Soaiombonana ambalavao a un taux d'épargne négatif, car compte tenu de ses problèmes en 2013, le gestionnaire, avec l'appui de la commune a investi toutes ces recettes pour l'achat des matériels d'outillage et de consommables réseau. Le montant des recettes épargnées sont anormalement élevé pour les réseaux opérationnels depuis 2014 : les ouvrages encore sous garantie, la plupart des activités de maintenances périodiques et même des activités de réparation sont encore prises en charge par les entreprises responsables de la construction.

- Chaque usager des bornes-fontaines consomme en moyenne 10 litres par jour d'eau potable. Sur les branchements particuliers, la consommation moyenne par usager est de 16l/jour d'eau potable. Ces consommations moyennes sont largement inférieures aux consommations anticipées pour le dimensionnement des réseaux (25l/j/habts).

- Les taxes et redevances versées par les gestionnaires aux communes s'évaluent en moyenne à 99.000 ariary par an. Cette somme permet à chaque commune de prendre en charge une partie des moyens nécessaires pour animer le secteur Eau assainissement et hygiène dans son territoire.

- 96% des usagers sont plutôt ou vraiment satisfaits des services offerts par les gestionnaires. Il faut toutefois noter un taux de mécontentement relativement élevé sur Fiombonanaina – Alakamisy Itenina (17%) et sur Maminiaina Anjomà (13%)

- Le temps d'attente moyen à la borne sur les différents réseaux est de 9 min. Attention néanmoins sur le réseau Soanirina – Ialananindro (temps d'attente 19mn) et sur maminiaina Anjomà (14min).

- La plupart des gestionnaires s'estiment compétents en tant que gestionnaire de réseau même si 70 % d'entre eux souhaitent néanmoins continuer de bénéficier de formations notamment sur la gestion financière.

- L'utilisation des latrines est relativement intégrée (70% en moyenne pour les usagers des bornes-fontaines). Cependant, les latrines utilisées sont rarement aux normes proposées par le ministère (12%). 26% des ménages connaissent les dalles sanplat.

3 PRESENTATION DES ADDUCTIONS ET ACTEURS OBJETS DU STEFI

3.1 LES COMMUNES

Sur la présente étude, 10 communes (2 urbaines et 8 communes rurales) réparties dans les 6 districts sur 7 composants la Région sont concernées par le STEFI. Sur les communes concernées par la coopération entre le Grand Lyon et la Région Haute Matsiatra, seules Ambohimahasoa et Nasandratrony et Vohiposa ne sont pas concernées par le STEFI, mais intégreront le dispositif sur le prochain exercice suite aux travaux réalisés en 2014/2015.

Les Communes rurales ont toutes élaboré un plan communal de développement du secteur EAH. La situation des agents chargés du secteur EAH est actuellement officialisée par des délibérations du conseil et/ou décisions du maire. La plupart des communes n'attribuent pas le seul secteur de l'eau et de l'assainissement comme mission à ces agents, mais plus largement ils assument la fonction d'animateur de développement. Les communes urbaines n'ont pas de PCDEA. Néanmoins, elles ont aussi affecté des agents pour promouvoir le secteur EAH.

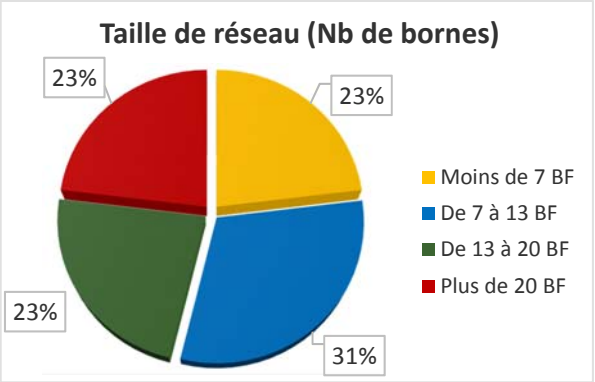
Généralement, chaque commune arrive à mobiliser au moins deux personnes de l'exécutif (un élu souvent représenté par le maire) et l'Agent Communal de l'Eau de l'Assainissement et de l'Hygiène (ACEAH). L'implication des autres acteurs communaux varie sensiblement selon les communes.

Pour le moment, seuls les réseaux communaux financés ou réhabilités dans le cadre de la coopération font l'objet du dispositif STEFI. Dans le cas de construction de nouvelles infrastructures par d'autres partenaires techniques et financiers, les communes sont incitées à les proposer comme bénéficiaires du dispositif STEFI.

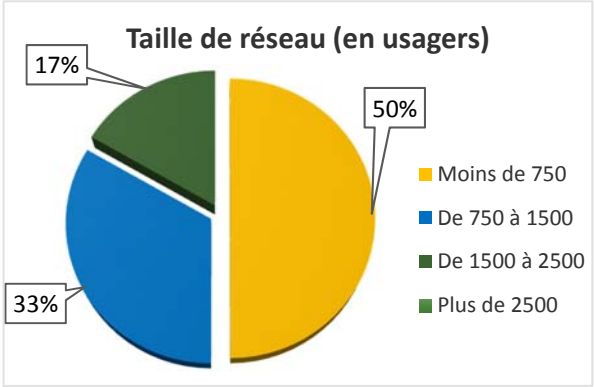
Communes	**Les acteurs du secteur EAH**
Fianarantsoa	Le premier adjoint du PDS et le directeur du suivi-évaluation sont fortement impliqués depuis la nomination de la nouvelle équipe de la délégation spéciale
Ambalavao	Le PDS, le premier Adjoint et deux agents du service voirie. Cette équipe participe à toutes les activités depuis 2014, et a réussi un exploit en rétablissant la situation de Vatofotsy.
Sahambavy	Le Maire, et l'ACEAH qui cumule la fonction d'agent communal de développement forment une équipe très soudée.
Isorana	Mme Le Maire, L'ACEAH qui cumule la fonction d'Agent de développement, l'animatrice du CLEF, Le STC. Une équipe très dynamique en matière de sensibilisation
Alakamisy Itenina	Le Maire et l'ACEAH. L'adjoint au Maire et le président du conseil de temps à autre – La première commune qui a décidé de recruter un ACEAH
Ivoamba	Mme le Maire et l'ACEAH qui cumule la fonction d'Animateur de Développement. ACEAH plutôt technique pouvant renforcer les techniciens locaux.
Ialananindro	Mme le Maire et le STC qui cumule les fonctions de l'ACEAH. Il est suppléé par une autre personne concernant ses fonctions de STC.
Vohitrafeno	Mr le Maire et l'ACEAH qui cumule les fonctions d'Agent de développement
Anjomà Ambalavao	Mr Le Maire, Le Président du Conseil et l'ACEAH forment une équipe très dynamique. Les deux adjoints au maire peuvent se mobiliser lors des activités sur terrain.
	Intégrerons le dispositif STEFI sur le prochain exercice
Vohiposa	Mme le Maire, le premier adjoint et l'ACEAH. Une des communes qui a décidé de recruter un ACEAH qui cumule les fonctions d'Agent de développement.
Ambohimahasoa	Le Maire, le premier adjoint au Maire, le directeur technique en charge du secteur EAH et le Directeur chargé de l'animation et de la jeunesse depuis 2014. Équipe en phase de structuration.
Nasandratrony	Mr le Maire, son adjoint, le président du conseil et l'ACEAH. La commune a décidé de recruter un ACEAH récemment.

3.2 LES ADDUCTIONS D'EAU POTABLE

Le dispositif actuel concerne 12 adductions d'eau potable dont l'une donne la possibilité aux usagers d'avoir accès à un service par branchements privés.



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 (72 habitants par points d'eau en moyenne).



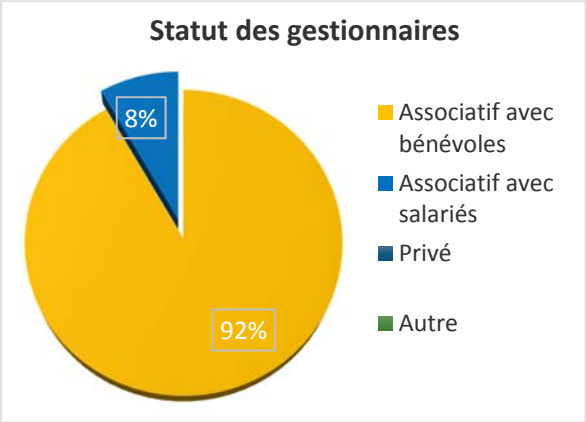
Les réseaux de tailles importantes en termes de points d'eau (plus de 20 points d'eau) représentent 23 % des réseaux construits même si aucun réseau n'a plus de 2500 usagers et seulement 17% d'entre eux ont entre 1500 et 2500 usagers. Les réseaux étendus avec de nombreux points d'eau, sont plus difficiles à gérer. Dans ces configurations, les usagers ne sont pas forcément proches socialement et géographiquement des personnes incarnant le gestionnaire et cela peut avoir un impact dans la confiance manifestée à l'égard du gestionnaire. Du fait de faibles débits des sources, 54 % des réseaux ont moins de 13 points d'eau et 50 % des réseaux ont moins de 750 usagers.

Les 12 réseaux ont couté 1,350 milliard d'ariary. Les réseaux sont relativement récents, l'âge moyen des réseaux est de 3 ans. En termes de bénéficiaires11923 habitants et 8 169 écoliers sont desservies par les réseaux d'eau. En dehors des 157 points d'eau publics alimentant les habitants, 15 lave-mains ont été réalisés au niveau des établissements scolaires les plus fréquentés.

Le coût moyen par bénéficiaire est de 119.000 ariary (environ 40 euros), ce qui est relativement élevé, mais qui s'explique par l'habitat dispersé.

3.3 LES GESTIONNAIRES

Les gestionnaires sont dans la plupart des cas les bénéficiaires structurés sous forme associative (régie pas l'ordonnance 60.133), composés de bénévoles indemnisés suivant leurs missions et temps passés à la participation à la gestion.



Les réseaux de tailles plus importantes permettent aux gestionnaires de recruter un ou deux salariés et développent ainsi le service des branchements particuliers.

Il n'existe pas pour le moment de réseaux gérés par des privés. Le prochain exercice devrait voir des réseaux gérés par des privés intégrer le dispositif même s'il sera difficile de les intégrer au dispositif dans la mesure où les gestionnaires privés ne sont pas toujours enclins à partager de la donnée.

4 PERFORMANCE TECHNIQUE DES GESTIONNAIRES

Les thématiques choisies sont :

- Nombre de bornes-fontaines fonctionnelles
- Activité de maintenance et de réparation
  - Présence de techniciens formés,
  - interventions de maintenance réalisées en respect avec le prévisionnel, y compris sur le bassin versant,
  - continuité du service avec le nombre de jours de coupures du service)
- Qualité de l'eau distribuée (analyses physico-chimique et bactériologique)

À noter que les rendements des réseaux ne sont pas disponibles dans la configuration actuelle des réseaux. En effet, il n'existe pas de compteurs permettant de connaitre la productivité des sources. Les seuls compteurs existants aux points d'eau ne permettent pas de calculer les rendements des réseaux.

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

4.1 NOMBRE DE BORNES-FONTAINES FONCTIONNELLES

Les projets AGIRE et CAP'Eau ont permis la construction de 157 bornes-fontaines, de 15 lave-mains et de 4 blocs sanitaires ECOSAN.

À la fin de l'année 2014, 96% des bornes-fontaines sont toujours fonctionnelles, 8 bornes-fontaines ne rendent plus service aux bénéficiaires. Les communes et les gestionnaires attribuent ces dysfonctionnements par des problèmes plus profonds, dépassant les compétences des techniciens locaux.

Sur les 8 bornes non fonctionnelles, 7 sont localisées sur le seul réseau construit en 2011 de Fiombonanaina – Anjanamahasoa – Alakamisy Itenina. Le gestionnaire de ce réseau était en souffrance et n'arrivait pas à assurer ses missions. Le bureau de l'association a donc été renouvelé. Quelque soit la nature des problèmes techniques existant sur le réseau, le gestionnaire doit être en capacité de les résoudre, en faisant appel si besoin à la Commune et à la Direction Régionale du Ministère de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène. Les usagers actuellement victimes de ces coupures pourraient rapidement perdre confiance dans le gestionnaire et la commune et nourrir un fort ressenti pouvant aboutir sur des conflits sociaux ou sur des actes de vandalisme sur l'infrastructure. Le nouveau bureau de l'association doit donc rapidement remédier à ce problème.

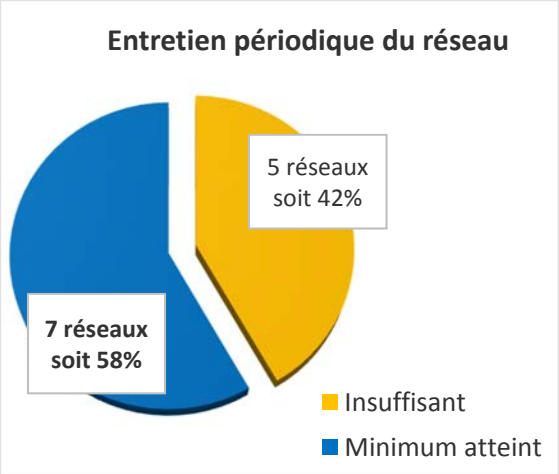
Remarquons que des problèmes sont rencontrés sur tous les réseaux (casses de robinets, de tuyaux…), mais les gestionnaires avec l'appui des communes si nécessaire, arrivent toujours à les remettre en fonction.

4.2 ACTIVITES DE MAINTENANCE ET DE REPARATION

Chaque réseau a ses techniciens locaux, qui dans la plupart des cas ont été formés et installés lors de la réalisation des travaux. Cependant certains d'entre eux, avec l'appui des communes, ont été remplacés, car pas suffisamment efficaces.

4.2.1 Entretien périodique du réseau :

Des activités périodiques d'entretien sont programmées chaque année au niveau des captages, filtres et réservoirs. Le gestionnaire doit réaliser au minimum deux entretiens sur ces ouvrages pour les nettoyer et ainsi assurer une bonne qualité de l'eau distribuée (généralement avant et après la saison de pluie). Ainsi, le minimum d'entretien périodique sur la plupart des réseaux est fixé à 6 interventions. Suivant les cas, cela peut être supérieur.

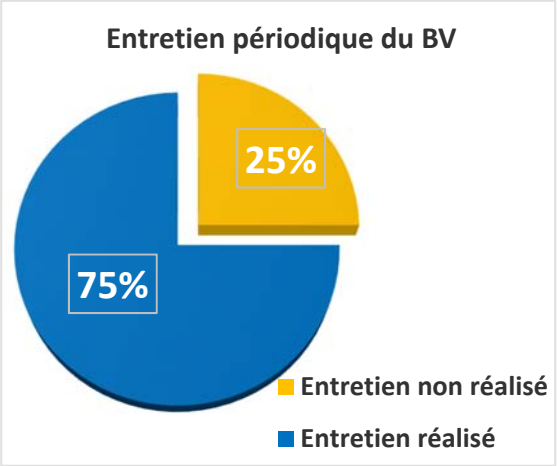


À noter qu'ils n'existent pas d'information qualitative sur les modalités de ces entretiens. La question est de savoir si ces entretiens sont réalisés suivant des normes d'hygiènes satisfaisantes (utilisation de chlore par exemple).

Les activités de réparation courante ne sont pas comptabilisées dans cet indicateur (ex. : remplacement de robinets cassés)

4.2.2 Entretien du Bassin versant

Cet indicateur est important pour la pérennité de la ressource tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Les aménagements de bassin versant ont pour objectif de mieux infiltrer l'eau dans la nappe, de limiter les ruissellements et donc l'érosion, de protéger le captage d'infiltration d'eau de surface et d'empêcher l'intrusion d'individus, animaux ou de feu dans les périmètres de protections.



Un aménagement complet est réalité en amont des sources lors de la réalisation de l'infrastructure. Ensuite, chaque année, le gestionnaire doit entretenir le bassin pour 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. Sur les deux bassins-versants qui n'ont pas été entretenus cette année, le premier concerne le réseau Anjanamahasoa Ouest dans la commune d'Alakamisy Itenina qui a son gestionnaire en difficulté, donc comme sur les autres indicateurs cela se ressent sur l'entretien du bassin versant. Le second gestionnaire à ne pas avoir réalisé d'activités sur le bassin versant est Tsimialonjafy sur la commune de Fianarantsoa. Le bassin versant e ce réseau est en bon état et ne nécessite pas d'aménagement majeur, néanmoins le gestionnaire doit effectuer le minimum recommandé.

4.3 RESUME DES NOTES TECHNIQUES

En compilant les indicateurs, précédents et suite aux observations faites sur terrain durant l'année 2014, les techniciens du projet CAP'Eau sont en capacité de donner une note permettant de situer la performance technique de chaque gestionnaire.

À noter également que certains des indicateurs n'ont pu être renseignés par les communes et gestionnaires.

	Note technique (sur 5 points)	**Commentaires**
Ambalavao ; Soaiombonana	3	Une borne est encore non fonctionnelle, mais de gros efforts ont été faits par la commune pour redresser la situation
Sahambavy ; Ranosoa	4	La technique de captage actuelle n'est pas bonne, l'eau distribuée n'est pas qualité suffisante. La gestion technique malgré ce problème de conception est bonne.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Malgré le fait que le bassin versant n'a pas été entretenu, le gestionnaire entretien bien le réseau (ex. : bornes repeintes)
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	1	Gestionnaire en difficulté, le changement récent du bureau de l'association devrait remédier aux lacunes passées.
Isorana ; Hasoa	3	Gestionnaire réalisant le minimum et état du réseau et du bassin se dégradant progressivement
Sahambavy ; Aingasoa	5	L'association gère deux réseaux indépendants. L'un deux est difficile à gérer et nécessite des entretiens réguliers dus à la présence de fer dans la source. Le gestionnaire assume bien cela.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	Gestionnaire réalisant le minimum, la gestion technique est un peu légère peut-être dû à une mauvaise communication au sein de l'association et d'un manque d'implication des techniciens.
Ialananindro ; Soanirina	3	Gestionnaire réalisant le minimum et qui s'est reposé souvent sur la garantie existant sur le réseau pour demander à l'entreprise ayant réalisé les travaux d'intervenir en cas de problème.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	4	Gestion technique satisfaisante
Anjomà ; Maminiaina	5	Bonne gestion technique
Anjomà ; Faneva	5	Bonne gestion technique
Ivoamba ; Lovasoamateza	5	Bonne gestion technique

5 PERFORMANCE DE LA GOUVERNANCE SUR LA GESTION ET VISION DES USAGERS

Les thématiques choisies sont :

- La commune et son rôle de maitre d'ouvrage
- Dynamisme de l'association
- Transparence de la gestion
- Interactions des usagers avec le gestionnaire
- Utilisation du service par les usagers
- Santé, hygiène et assainissement, les équipements et pratiques des ménages
- Appréciation générale des usagers sur le service rendu

5.1 LA COMMUNE ET SON ROLE DE MAITRE D'OUVRAGE.

Sur cette thématique, l'indicateur choisi est le nombre de descentes ou réunions fait par la commune via son ACEAH avec le gestionnaire en dehors des accompagnements des techniciens du projet CAP'Eau.

Les communes n'ont pu communiquer cette information dans leur rapport. Sans informations précises, il difficile de mesurer l'implication de la commune dans son accompagnement de ses gestionnaires. Néanmoins, les différentes ACEAH se sont impliquées dans leurs missions sur cette année 2014. Les bons résultats des gestionnaires sont aussi une marque de cet investissement.

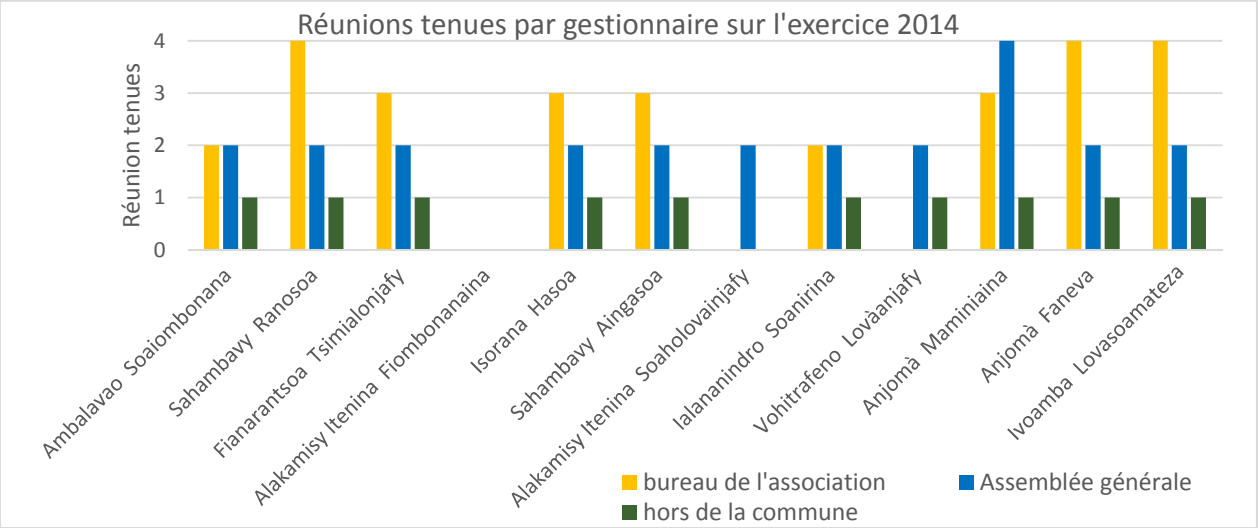
5.2 DYNAMISME DE L'ASSOCIATION

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

Il est conseillé à chaque gestionnaire de tenir annuellement au moins 4 réunions du bureau et deux assemblées générales. Il est aussi intéressant que les gestionnaires puissent sortir de leur quotidien en participant à des réunions / ateliers / formation en dehors de la commune.

Globalement les gestionnaires objets du STEFI sont assez dynamiques. Un gestionnaire est en difficulté à tout point de vue (Fiombonanaina à Alakamisy Itenina) et deux gestionnaires ont un bureau peu dynamique (Soaholovainjafy à Alakamisy Itenina et Lovaanjafy à Vohitrafeno). Les communes encouragent les gestionnaires à se réunir régulièrement notamment pour faire remonter des informations (ex. : production de rapport annuel…) et parfois pilotent même les réunions.

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 de réparation 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.



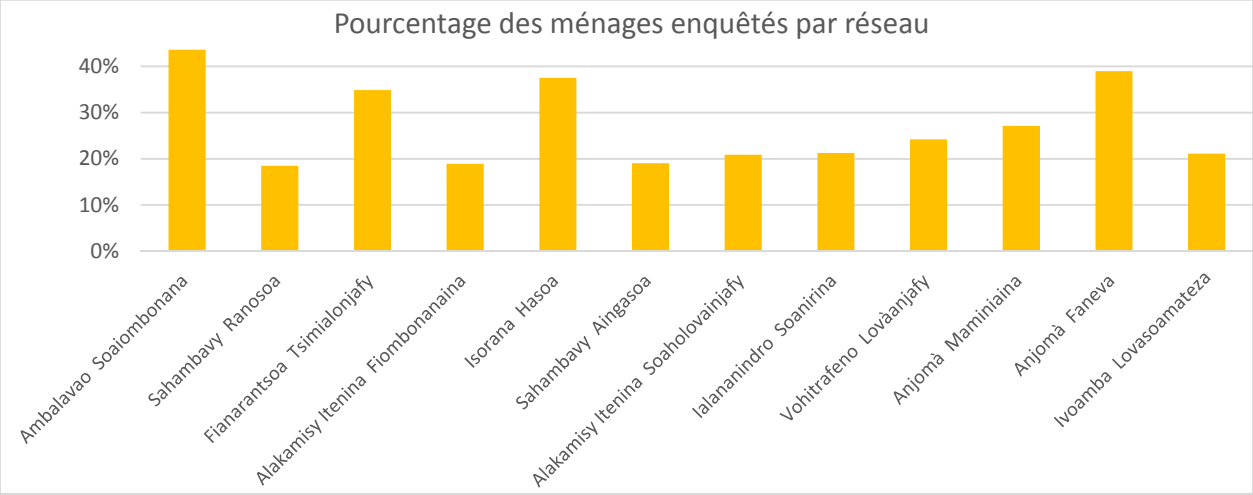
5.3 TRANSPARENCE DE LA GESTION

Pour analyser la performance des gestionnaires 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.

Pour l'exercice 2014, les ACEAH ont essayé de faire cet exercice de vérification des comptes de leur gestionnaire, mais avec certaines difficultés. Les résultats ne sont pas exploitables pour ce rapport, mais l'approche sera retravaillée avec eux pour que l'année prochaine cela puisse apparaitre dans le rapport régionale du STEFI.

5.4 INTERACTIONS DES USAGERS AVEC LE GESTIONNAIRE

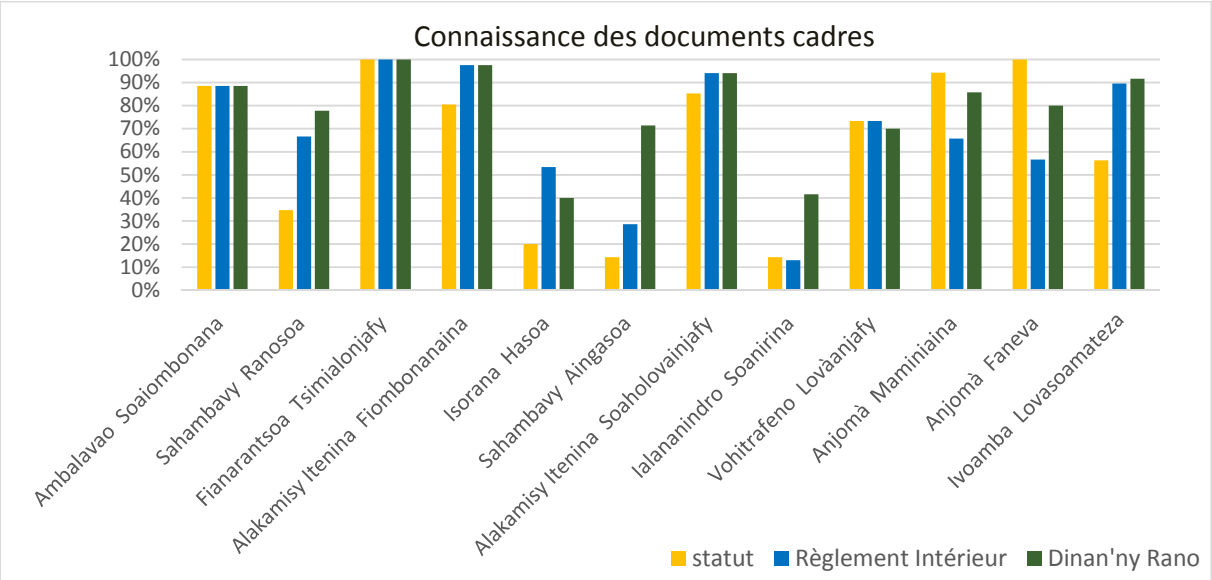
Pour mesurer les interactions et la connaissance des modalités régissant le service public de l'eau, il s'agissait ici de questionner les ménages sur leurs connaissances des documents clés de l'association (statut, règlement intérieur, DINA), mais également des personnes à la tête du gestionnaire (président, trésorier). Des enquêtes ménages ont donc été réalisées par les ACEAH pour ce faire. Il était demandé pour que les résultats soient fiables qu'au moins 20 % des ménages soient enquêtés.



La plupart des ACEAH sont parvenus à avoir un échantillon représentatif permettant de tirer des enseignements fiables des résultats.

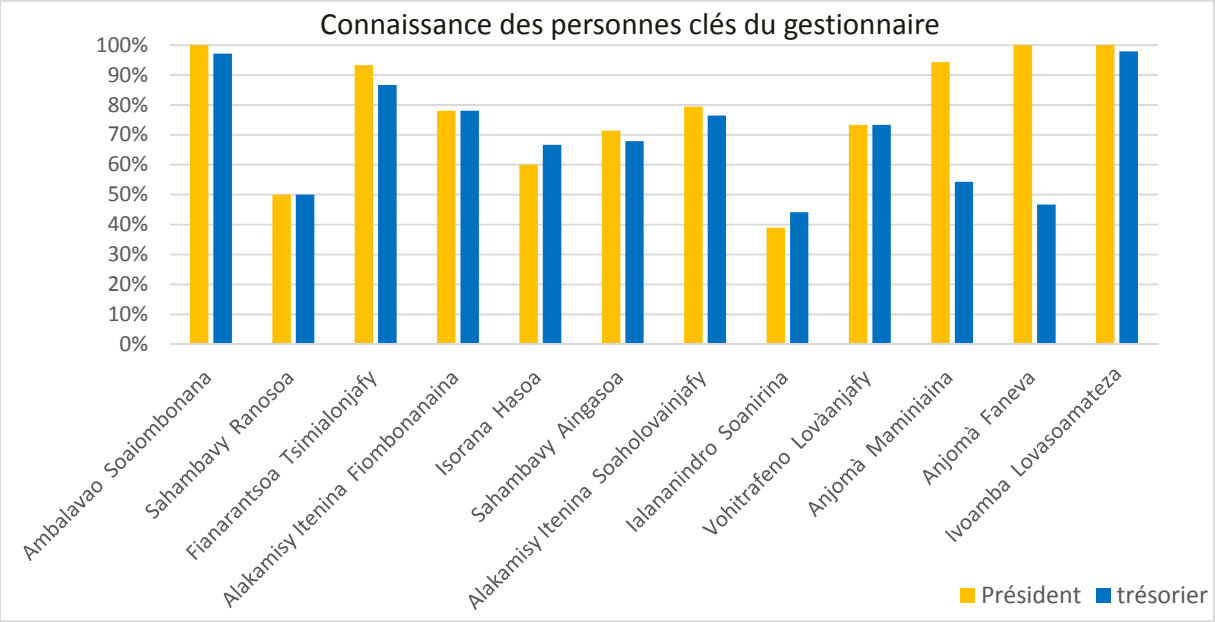
Les ménages ont donc été questionnés sur leur connaissance des documents-cadres de l'association. Sur les 12 réseaux, 61 % des usagers connaissent les statuts de l'association, 68 % le règlement intérieur pour l'accès au service et 76 % le DINA. Il est assez logique que le statut soit le document le moins connu par les usagers dans la mesure où il n'a pas d'application quotidienne pour les usagers contrairement au règlement et au DINA.

Des disparités existent suivant les réseaux. Les usagers d'Hasoa (Isorana), de Aingasoa (Sahambavy) et de Soanirina (Ialananindro) ont une connaissance insuffisante des documents-cadres du gestionnaire contrairement à ceux de Tsimialonjafy (Fianarantsoa) Fiombonanaina et Soaholovainjafy (Alakamisy Itenina) et de Lovasoamateza (Ivoamba) qui connaît bien les règles régissant le service de l'eau.



Les usagers ont également tendance à mieux connaitre les personnes occupant des fonctions importantes au sein du gestionnaire plutôt que les documents-cadres de l'association. C'est assez logique dans la mesure où les réseaux alimentent des villages proches les uns des autres. Ainsi, le président est connu des usagers à 77 % contre 72 % pour le trésorier. Ces scores sont plutôt bons et encourageants dans la mesure où les usagers ont tendance à faire confiance à des personnes connues et reconnues. Cela est illustré notamment dans le taux de recouvrement des cotisations ; la corrélation entre connaissances des personnes-cadres de l'association et le taux de recouvrement est vérifiée.

Les réseaux assez étendus avec beaucoup de points d'eau et donc une unité géographique moindre ont logiquement les scores les plus bas (Ranosoa, Ambohimandroso à Sahambavy et Soanirina à Ialananindro). L'exception à ce constat est Lovasoamateza à Ivoamba dont les représentants sont connus de tous. Un gros travail a été fait par les responsables de cette association pour sensibiliser les usagers sur leurs droits et devoirs vis-à-vis du service public de l'eau.

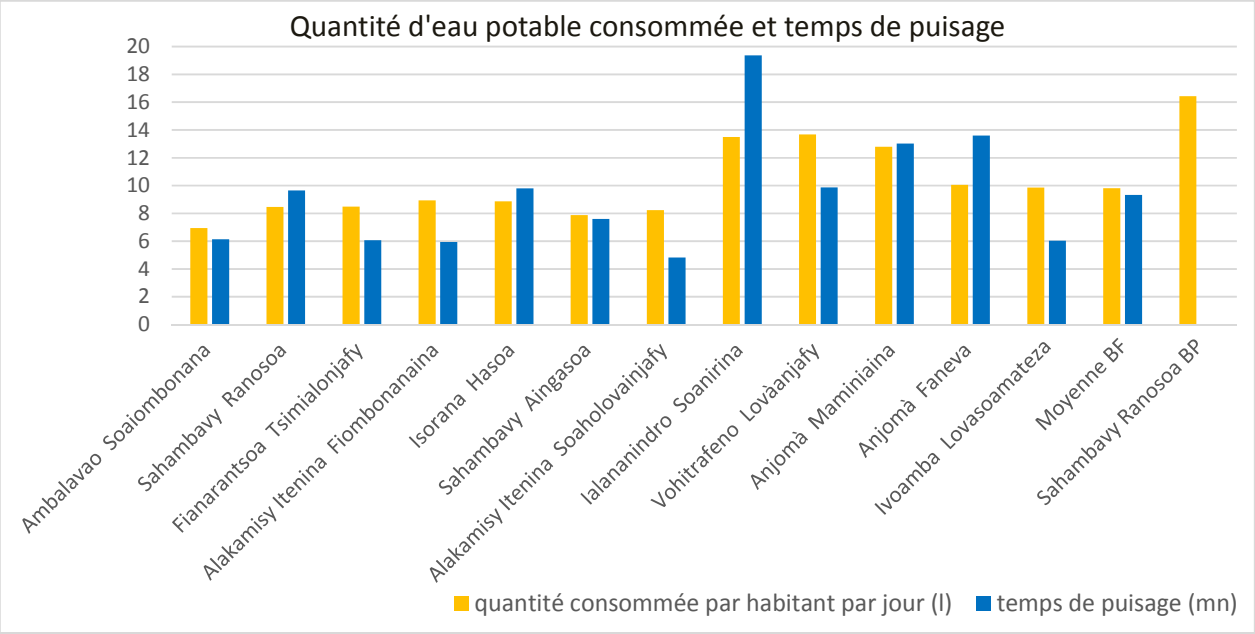


5.5 UTILISATION DU SERVICE PAR LES USAGERS

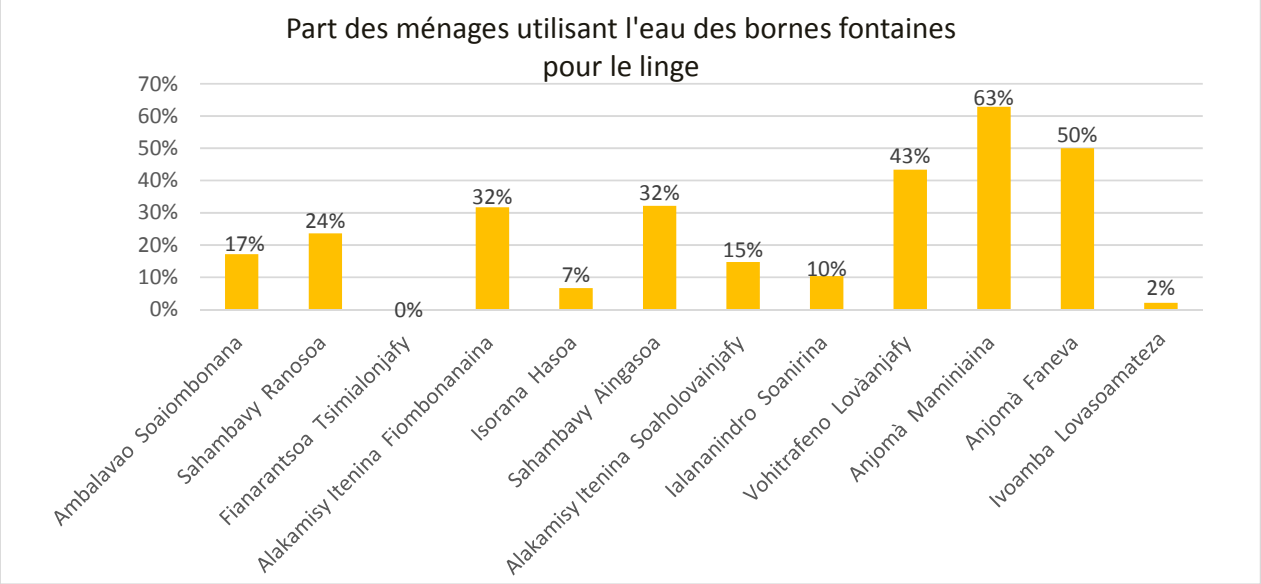
Il est intéressant de connaitre l'utilisation qui est faite du service par les usagers. Les informations sur les quantités d'eau potable consommées, le temps d'attente au point d'eau et l'utilisation de l'eau potable ou non pour laver le linge.

Sur les quantités d'eau potable consommées, l'enseignement principal qui peut être tiré est que les ménages consomment peu d'eau au regard des normes proposées par l'OMS, le ministère de l'eau, de l'assainissement et de l'hygiène qui ont été retenues par les techniciens du projet CAP'Eau pour dimensionner les ouvrages. Chaque habitant consomme en moyenne 10 litres d'eau potable par jour contre les 30 litres pour lesquels les réseaux sont dimensionnés. Sur le réseau de Sahambavy géré par Ranosa, les consommations sont logiquement supérieures à la moyenne pour les usagers des branchements particuliers (16 l/j/habitant).

Les temps d'attente pour puiser de l'eau au niveau des points d'eau publics sont tout à fait raisonnables. Cela montre que la pression et le débit au niveau des points d'eau sont satisfaisants et que le nombre de ménages par point d'eau est raisonnable. Les réseaux de Soanirina (Ialananindro) de Faneva et Lovasoamateza (Anjoma) ont des temps d'attente supérieurs à la moyenne. Cela peut s'expliquer pour le premier réseau, par le nombre relativement important d'habitants par point d'eau (95 contre 72 en moyenne). Pour les 2 réseaux d'Anjoma, cela peut s'expliquer par des débits faibles au niveau des sources notamment pendant la période d'étiage.



Les niveaux de consommations d'eau potable et les temps d'attente légèrement supérieurs à la moyenne qui sont observés sont aussi corrélés au fait que les ménages utilisent ou non l'eau des points d'eau pour laver leur linge (contrairement à ce qui est autorisé dans les règlements du service établit par les différents gestionnaires). À Anjoma où la ressource en eau potable est précieuse, car limitée, les ménages doivent bien respecter le règlement pour que chacun puisse avoir de l'eau durablement.



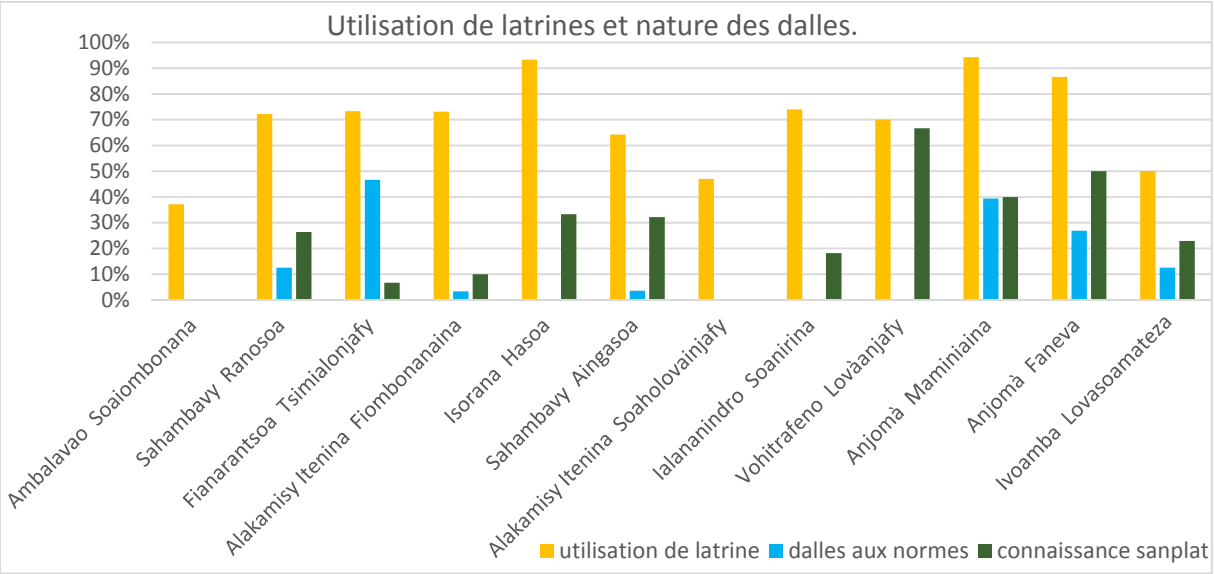
5.6 SANTE, HYGIENE ET ASSAINISSEMENT : LES EQUIPEMENTS ET PRATIQUES DES MENAGES

Les ACEAH réalisent annuellement des campagnes de sensibilisation avec l'appui du projet Cap'Eau sur ces thématiques. En dehors de la mise en place d'infrastructure, l'objectif est d'avoir un impact sur la santé des ménages. Les indicateurs choisis pour mesurer l'impact de la mise en place d'un réseau d'eau et de la réalisation des campagnes de sensibilisation sur les messages WASH sont l'utilisation de latrines, le lavage de main et le stockage et traitement de l'eau à domicile.

Concernant l'usage de latrines, 70 % des ménages enquêtés utilisent des latrines quotidiennement soit leur appartenant en propre soit partagées avec des voisins. Ce taux relativement correct est à nuancer, car seulement 12 % des dalles des latrines utilisées par les ménages sont aux normes. Les usagers sur les deux réseaux de la commune d'Anjoma sont en avance sur l'accès à des latrines avec un taux correct de latrines aux normes. En revanche, moins de la moitié des ménages sur les réseaux de Soaiombanana à Ambalavao, de Soaholovainjafy à Alakamisy Itenina et de Lovasomateza à Ivoamba sont équipés de latrines. Pour Ivoamba, ce résultat est plutôt surprenant dans la mesure où les habitants du chef-lieu sont concernés par le réseau et que cette commune a été la cible de campagne CLTS (Assainissement Total Piloté par la Communauté) dans le cadre du FAA (Fonds d'Appui à l'Assainissement).

L'assainissement ne semble pas une priorité des ménages, sur certains réseaux de nombreux ménages connaissent l'existence des dalles San Plat (dalle hygiénique) sans pour autant investir dans cet équipement.

Le travail de sensibilisation et d'accompagnement des ménages en équipements sanitaires reste important. Les communes accompagnées du projet CAP'Eau ont donc encore un gros travail d'éducation à l'assainissement à fournir.



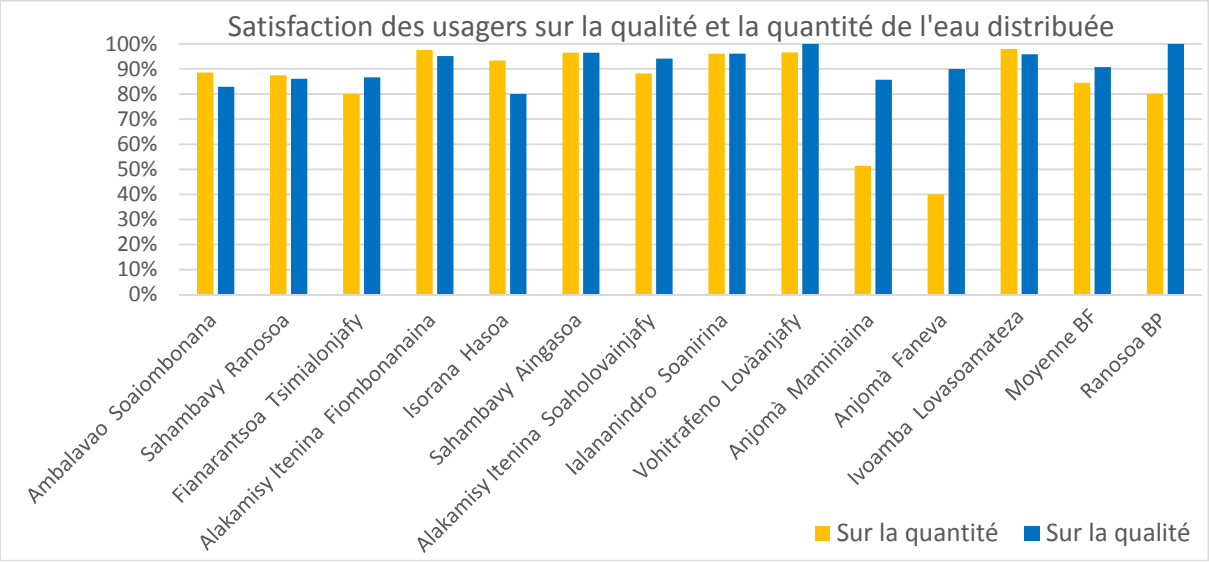
Concernant les lavages de mains, en revanche, les ménages ont répondu que c'était quelque chose d'intégrer et qu'ils le faisaient régulièrement. Ainsi, 84 % d'entre eux se laveraient les mains après défécations, 88 % avant le repas et plus de la moitié des personnes enquêtées disent utiliser du savon lorsqu'ils se lavent les mains. Ces chiffres sont étonnamment élevés, il est probable que certains ménages sont répondus positivement aux questions sur leurs pratiques liées à l'hygiène par honte vis-à-vis de l'enquêteur.

Enfin, il a été demandé aux ménages comment ils stockaient l'eau à domicile et quels traitements pouvaient-ils faire avant consommation. Le stockage de l'eau à domicile est souvent source de pollution. L'eau potable disponible aux points d'eau publics est souvent polluée soit par le seau servant à son transport au domicile soit par le récipient dans lequel l'eau est stockée. Par exemple, un récipient de stockage non couvert ne garantit par la potabilité de l'eau, des particules fines, des insectes et microbes peuvent aisément se mélanger à l'eau. Globalement, les ménages semblent avoir conscience de ces risques, car 89 % d'entre stockent l'eau de manière sure à la maison. Attention néanmoins chez les usagers du réseau de Lovaanjafy à Vohitrafeno où seuls 70 % d'entre eux ont un stockage sûr.

5.7 APPRECIATION GENERALE DES USAGERS SUR LE SERVICE RENDU

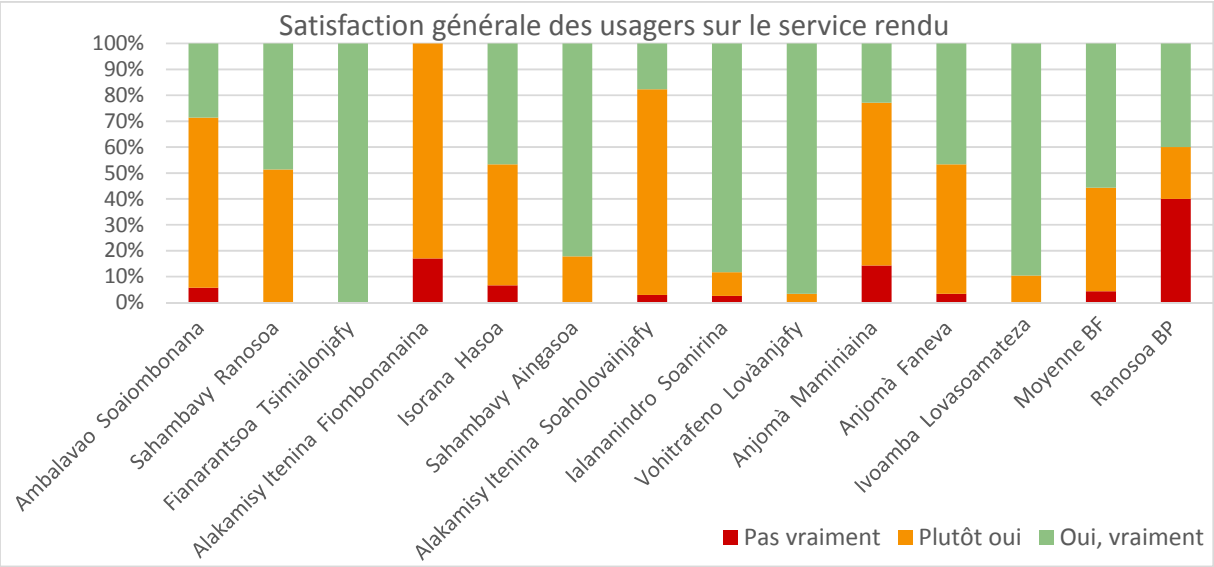
Pour mesurer l'appréciation des ménages vis-à-vis du service rendu, ils ont été interrogés sur leur satisfaction sur la quantité et la qualité de l'eau distribuée, sur leur confiance dans le gestionnaire, sur la satisfaction générale sur le service rendu et sur leur jugement du rapport qualité prix du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

Sur les quantités d'eau disponibles, certains usagers notamment sur les deux réseaux d'Anjoma sont mécontents. Comme expliquée précédemment, la ressource en eau est précieuse sur cette commune et en étiage, il est possible que les débits disponibles aux points d'eau soient faibles. Il est donc important sur cette commune que le règlement soit respecté à la lettre que l'eau potable des points d'eau ne soit pas utilisée pour la lessive. Sur ce type de réseau, il est également important que la gestion technique du réseau soit bonne notamment en ayant des temps d'intervention courts dès qu'une fuite est signalée sur le réseau. Sur les autres réseaux, les usagers sont satisfaits de la qualité à 84 % et de la quantité de l'eau distribuée à 91 %.

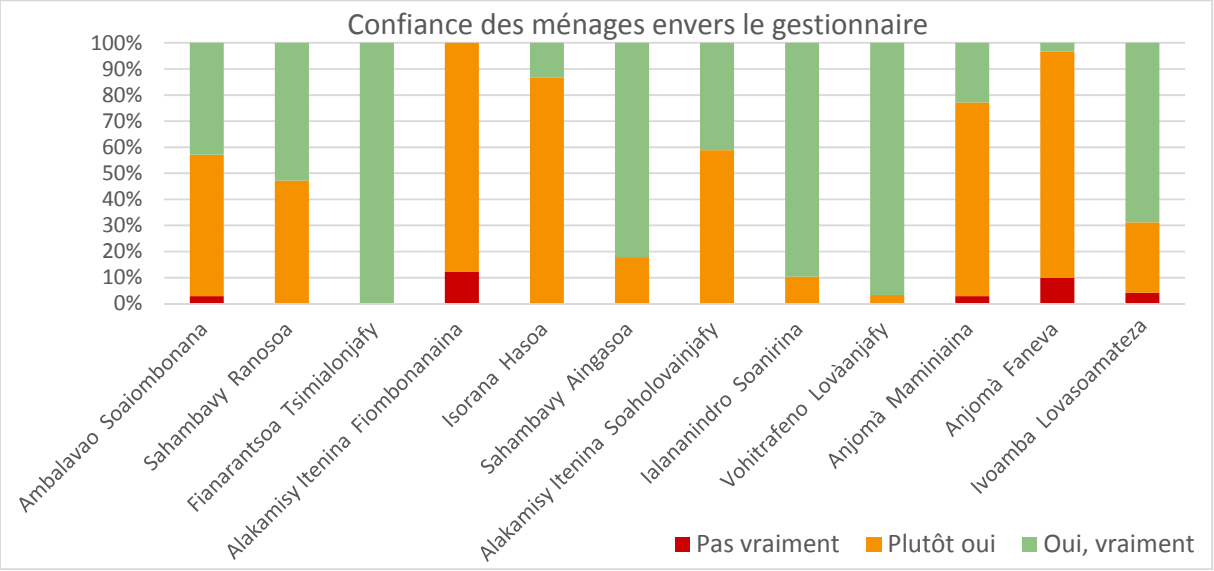


La satisfaction générale des usagers sur le service rendu est un indicateur plus large que le précédent. Il reprend le précédent, mais intègre également la possibilité pour les ménages de juger le règlement intérieur, l'organisation du gestionnaire, la continuité du service, le respect des heures d'ouverture… Il est donc assez logique de noter que les usagers de Fiombonanaina à Alakamisy Itenina et ceux des réseaux d'Anjoma soient un plus mécontent que la moyenne. En revanche, il est plus étonnant de voir que les usagers des branchements particuliers à Sahambavy soient critiques envers le service rendu. Il semblerait que certains se plaignent de coupures occasionnelles enregistrées sur le réseau. Cela s'explique, tout d'abord par le fait que lorsque des raccordements aux réseaux sont réalisés, le technicien doit couper des sections de réseaux. De

plus, comme mentionné précédemment la technique de captage actuelle n'est pas satisfaisante et il arrive de temps en temps que la boite de captage soit obstruée. La zone de captage étant éloignée le technicien met toujours un peu de temps pour remettre le réseau en service. Ces petits désagréments sont moins tolérés par les usagers des branchements particuliers qui payant plus cher exigent une qualité de service plus élevé.



Les usagers sont globalement confiants dans la capacité du gestionnaire à remplir sa mission de manière sérieuse. Les rares ménages ayant exprimé un manque de confiance envers leur gestionnaire sont sur le réseau de Fiombonanaina à Alakamisy Itenina (12% des usagers) et sur le réseau de Faneva à Anjoma (10% des usagers). La confiance impacte très vite sur le payement des cotisations comme sur le réseau géré par Fiombonanaina à Alakamisy Itenina. Les deux gestionnaires cités précédemment ont donc intérêt à développer rapidement une stratégie pour gagner la confiance des usagers méfiants.



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

Enfin sur le rapport qualité-prix, c'est logiquement que les réseaux d'Alakamisy Itenina et d'Anjoma que des critiques sont émis. N'étant pas tous satisfaits du service, les ménages sur ces réseaux jugent le rapport qualité-prix comme étant mauvais pour 26 % d'entre eux pour Maminiaina (Anjoma), 13 % pour Faneva (Anjoma) et 12 % pour Fiombonanaina (Alakamisy Itenina). Pour les usagers des autres réseaux, les jugements sont positifs.

5.8 Resume Performance de la gouvernance sur la gestion et vision des usagers

En compilant les indicateurs précédents, les techniciens du projet CAP'Eau proposent de donner une note permettant de situer la performance de chaque gestionnaire sur cette thématique. À noter que cette note n'intègre pas les comportements des ménages en termes de santé, d'hygiène et d'assainissement.

	Note gouvernance (sur 5 points)	**Commentaires**
Ambalavao ; Soaiombonana	4	La confiance et la satisfaction des ménages envers le nouveau bureau sont relativement bonnes. Eu égard de la situation passée, c'est une bonne performance.
Sahambavy ; Ranosoa	3	La mise en place de branchements particuliers induit une attente accrue des usagers en termes de qualité de service. Les coupures occasionnelles du service font baisser la satisfaction des usagers. La gouvernance de l'association doit être améliorée.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Le gestionnaire est bien organisé et répond aux attentes en termes de qualité de service des usagers.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	2	Gestionnaire en difficulté, les usagers portent un regard critique sur l'organisation du gestionnaire et la qualité de service proposé.
Isorana ; Hasoa	4	Les usagers sont globalement satisfaits connaissent assez peu les documents-cadres de l'association. Le gestionnaire doit sensibiliser.
Sahambavy ; Aingasoa	4	Les usagers sont globalement satisfaits connaissent assez peu les documents-cadres de l'association. Le gestionnaire doit sensibiliser.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	Le bureau du gestionnaire se réunit trop peu ce qui peut être problématique à terme.
Ialananindro ; Soanirina	4	Les usagers connaissent assez peu les documents-cadres régissant le service, mais étant nombreux c'est assez logique.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	3	Le bureau du gestionnaire se réunit trop peu ce qui peut être problématique à terme.
Anjomà ; Maminiaina	4	La qualité de service est à améliorer en interdisant l'utilisation des bornes pour la lessive. 26% des ménages jugent le rapport qualité-prix mauvais, la commune doit en comprendre la raison.
Anjomà ; Faneva	4	La qualité de service est à améliorer en interdisant l'utilisation des bornes pour la lessive. La confiance envers le gestionnaire doit être améliorée.
Ivoamba ; Lovasoamateza	5	Le gestionnaire est bien organisé et répond aux attentes en termes de qualité de service des usagers.

6 PERFORMANCE FINANCIERE DES GESTIONNAIRES

Dans un premier temps sera posé le cadre dans lequel chaque gestionnaire évolue sur ce volet et notamment le tarif en vigueur pour accéder au service ainsi que l'établissement accueillant le compte du gestionnaire ainsi que les signataires du compte. Ensuite les indicateurs choisis pour évaluer la performance financière des gestionnaires sont :

- Taux de recouvrement sur l'exercice et comparaison avec les années passées
- Dépenses réalisées
- Taux d'épargne
- Trésorerie disponible (fonds de réserve)
- Respect des taxes et redevances communales

6.1 TARIFICATION, LOCALISATION DU COMPTE ET SIGNATAIRES

Au niveau des points d'eau publics, les ménages paient une cotisation annuelle forfaitaire pour accéder au service. Pour les branchements particuliers, la tarification est liée aux volumes consommés.

Commune / gestionnaire	Tarif (en ariary/an/ménage)	Institution d'épargne	Signataires sur le compte
Ambalavao ; Soaiombonana	7 500	Aucun	Pdt+tréso
Sahambavy ; Ranosoa	8 000	Tiavo + BFV	Pdt+RAF
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	7 200	CEM	Pdt
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	4 800	Tsinjolavitra	Pdt+tréso
Isorana ; Hasoa	10 000	Tiavo	Pdt+tréso
Sahambavy ; Aingasoa	7 000	Tiavo	Pdt+tréso
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	6 500	Tsinjolavitra	Pdt+tréso
Ialananindro ; Soanirina	6 000	Tsinjolavitra	Pdt+tréso
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	6 000	Tiavo	Pdt+tréso
Anjomà ; Maminiaina	6 500	Tiavo	Pdt+tréso
Anjomà ; Faneva	6 500	Tiavo	Pdt+tréso
Ivoamba ; Lovasoamateza	7 200	Tiavo	Pdt+tréso
Moyenne BF	**6 933**		

Tarification des branchements particuliers de Ranosoa :

- Première tranche (0-10m3) : 500ar/m3
- Deuxième tranche (>10m 3) : 1000ar/m3

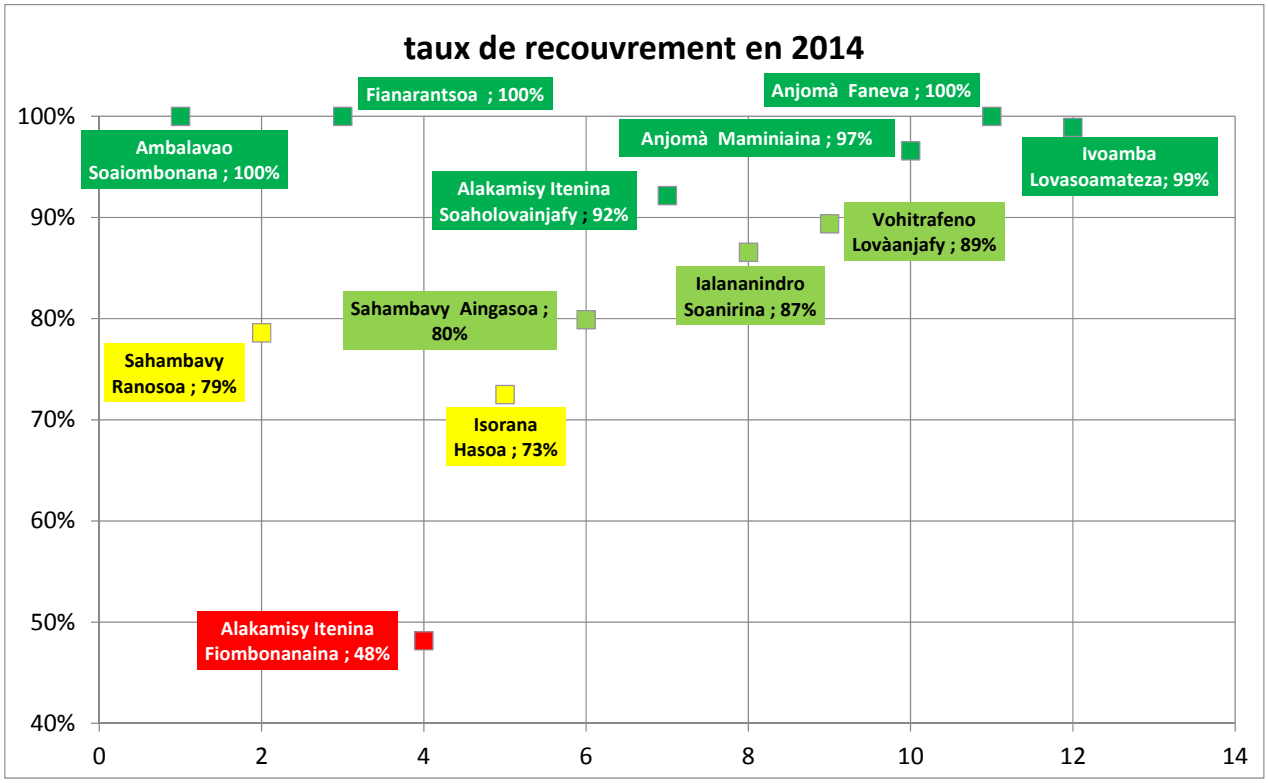
Fiombananaina a baissé unilatéralement son tarif, sans informer la commune. Ce tarif est anormalement bas par rapport aux charges induites pour le bon entretien du réseau et ne permet pas d'épargne.

Lors de la création et de la formation des gestionnaires, il leur est laissé le choix de choisir l'établissement financier qui accueillera leur épargne. Beaucoup d'entre eux ont choisi Tiavo qui présente l'avantage d'être bien décentralisée au niveau des communes. Malheureusement, cette institution d'épargne rencontre des difficultés financières. Cela a une incidence forte sur les gestionnaires. En effet, l'institution bloque régulièrement les sommes pouvant être retirés.

Soaiombonana Ambalavao avait un compte TIAVO, mais suite à des problèmes internes à l'association et aux difficultés de TIAVO, l'association a choisi d'annuler son compte. Pour une bonne transparence de la gestion, ce gestionnaire devra quand même rouvrir rapidement un compte bancaire.

6.2 TAUX DE RECOUVREMENT SUR 2014 ET COMPARAISON AVEC LES EXERCICES PRECEDENTS

Le taux de recouvrement est un des meilleurs indicateurs de la performance d'un gestionnaire. L'année 2014 est un bon cru à ce niveau-là. Surles 12 gestionnaires 9 ont un taux de recouvrement supérieur à 80 % et 6 au-delà même de 90 %.

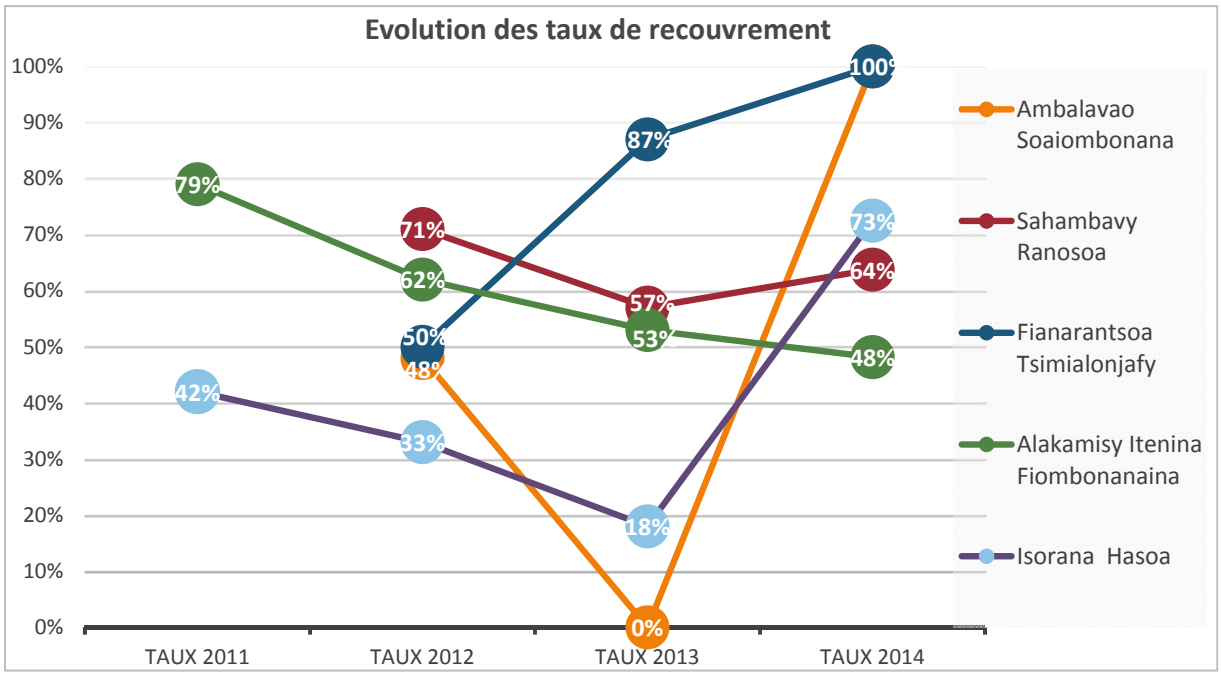


Trois gestionnaires sont en difficultés. Tout d'abord, Hasoa à Isorana avec 73 % de taux de recouvrement. Ce résultat n'est certes par réjouissant, mais ce gestionnaire est en net progrès par rapport aux années précédentes. La dynamique est donc positive et l'accompagnement de l'ACEAH d'Isorana devrait permettre de maintenir cette évolution favorable.

Le second gestionnaire en difficulté est Ranosoa à Sahambavy avec un taux de recouvrement à 64 % au niveau des points d'eau publics. Là encore l'évolution est positive par rapport à l'exercice précédent, mais dans une moindre mesure par rapport à Hasoa. Ce chiffre est à nuancer par ce qu'il ne prend en compte que les points d'eau publics. En intégrant les branchements particuliers où les taux de recouvrement sont à 89 %, la moyenne des recettes perçues est à 79 % du prévisionnel. Malgré tout, ce chiffre reste moyen et il existe un certain laxisme au sein du bureau de l'association, preuve en est avec la démission de l'ancien président de l'association durant l'année 2014. Tout comme les salariés de Ranosoa, il reprochait une tolérance importante des autres membres de l'association vis-à-vis des ménages ne payant pas leur cotisation. La commune et le

gestionnaire doivent donc rapidement remédier à la situation d'abord en sensibilisant les usagers et ensuite en sanctionnant les mauvais payeurs.

Enfin, la situation la plus critique concerne Fiombonanaina. Une partie des points d'eau (8) ne sont plus alimentés en eau, il est donc logique sur ce réseau d'avoir un taux de recouvrement bas à 48 %. L'incapacité du gestionnaire à remettre en état son réseau illustre le manque de dynamisme de ce gestionnaire. La commune est également responsable en ayant laissé la situation de ce réseau et de ce gestionnaire se dégrader. Un nouveau bureau bien d'être nommé et la commune semble enfin avoir pris la mesure du problème. Il est donc probable que l'année 2015 soit meilleure à celle de 2014.



À noter également le gros travail de la commune urbaine d'Ambalavao avec une reprise en main spectaculaire. Le gestionnaire a été changé et la commune a remis en parfait état le réseau, ce qui a conduit les ménages à payer en totalité leur cotisation.

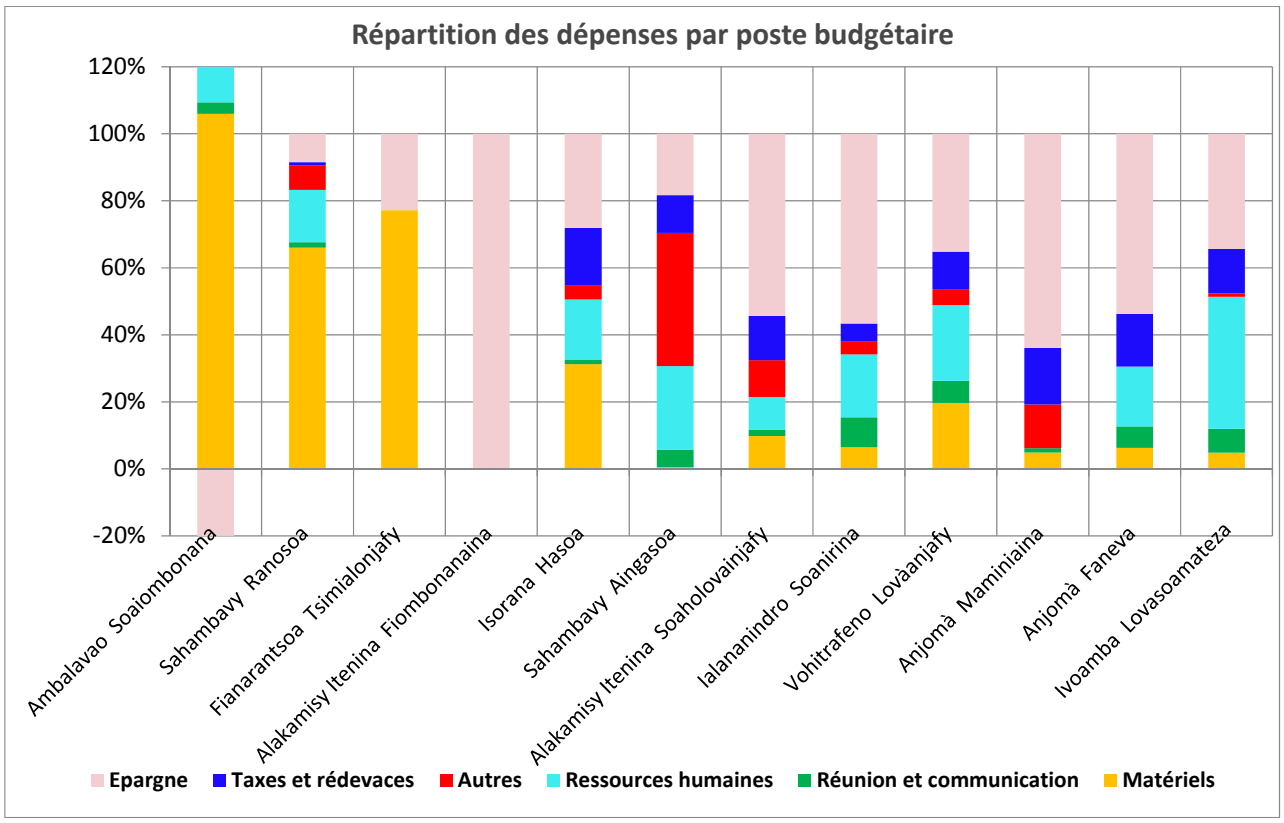
6.3 Depenses realisees sur 2014

Les gestionnaires n'ont pas affecté tous de la même manière leurs recettes. Il a déjà été mentionné que certains réseaux étaient encore sous garantie et donc en partie entretenus par l'entreprise ayant fait les travaux. Ainsi, pour les gestionnaires concernés, les dépenses en matériel sont relativement faibles. À l'inverse, trois gestionnaires ont eu des dépenses importantes en matériel. Pour Soaiombonana à Ambalavao, cela s'explique par la remise en état du réseau sous l'impulsion de la commune et cela explique également l'épargne négative. Pour Tsimialonjafy à Fianarantsoa, le gestionnaire a décidé de repeindre les points d'eau, occasionnant ainsi des dépenses en matériel. Enfin pour Ranosoa à Sahambavy, cela s'explique par l'achat des matériels nécessaires aux raccordements privés pour les ménages ayant déposés et payés leur demande.

Comme déjà mentionnée précédemment, l'épargne des gestionnaires est très élevée pour cet exercice, d'abord du fait que certains réseaux sont encore sous garantie et ensuite du fait des problèmes pour débloquer les sommes épargnées auprès de l'institution financière TIAVO. Pour Fiombonana à Alakamisy Itenina, le taux

d'épargne atteint même 100 % illustrant ainsi que le gestionnaire est en veille et qu'aucune activité n'est réalisée.

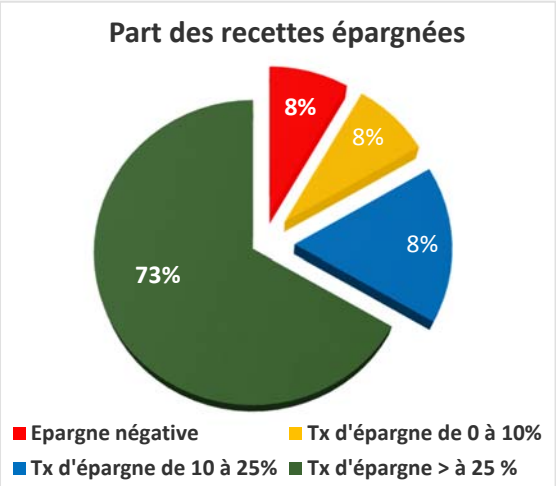
Le gestionnaire à Fianarantsoa n'a que deux postes budgétaires, le matériel et l'épargne. Ils ont fait le choix de ne pas indemniser les membres de l'association ou de donner des indemnités de sessions lors de réunions. Ce choix se défend, car le gestionnaire gère un réseau de petite taille donc n'a rien d'inquiétant.



6.4 ÉPARGNE DE L'EXERCICE 2014

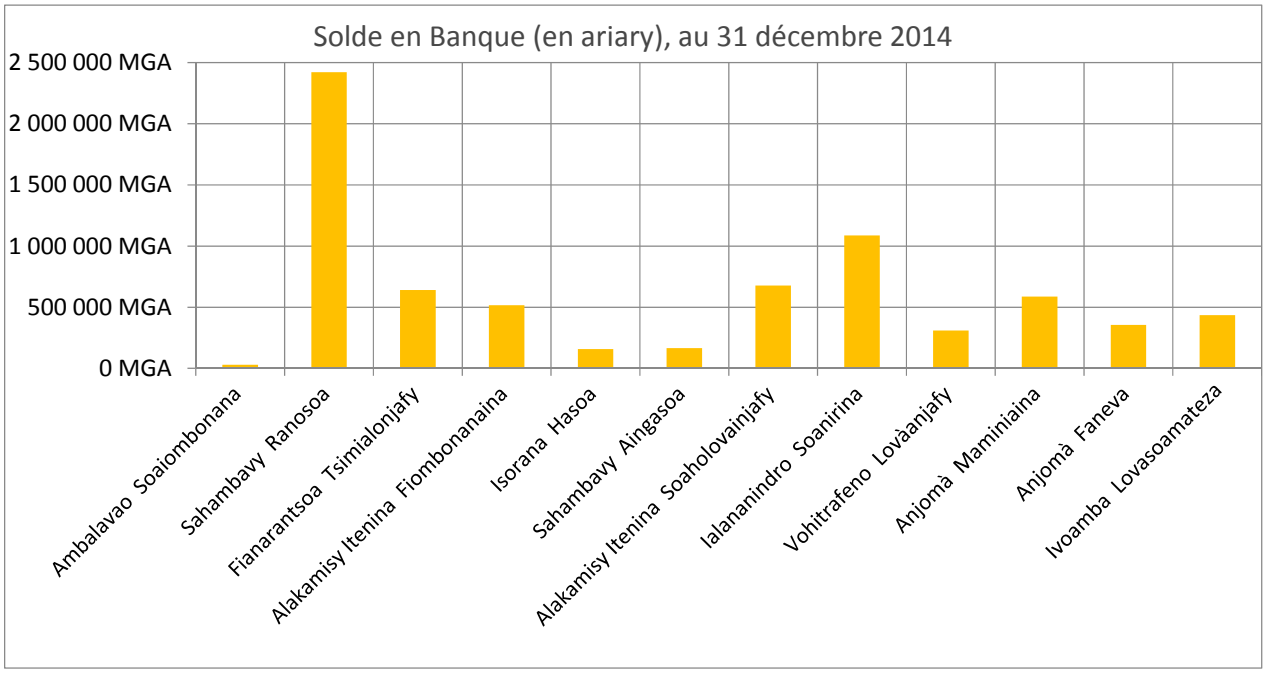
En dehors de Ranosoa à Sahambavy qui n'est pas ici comptabilisé, 8 des 11 gestionnaires restants arrivent à épargner plus de 25 % de leurs recettes. Résultat à relativiser du fait des problèmes existants avec l'institution financière TIAVO. Un gestionnaire (Soaiombonana) à une épargne négative, la commune d'Ambalavao ayant financée avec le gestionnaire la remise en état du réseau.

Ces taux d'épargne importants permettent aux gestionnaires d'avoir des provisions pour des investissements futurs. Attention toutefois à ne pas trop épargner en oubliant d'investir régulièrement dans le réseau pour garantir son bon fonctionnement.



6.5 TRESORERIE DISPONIBLE

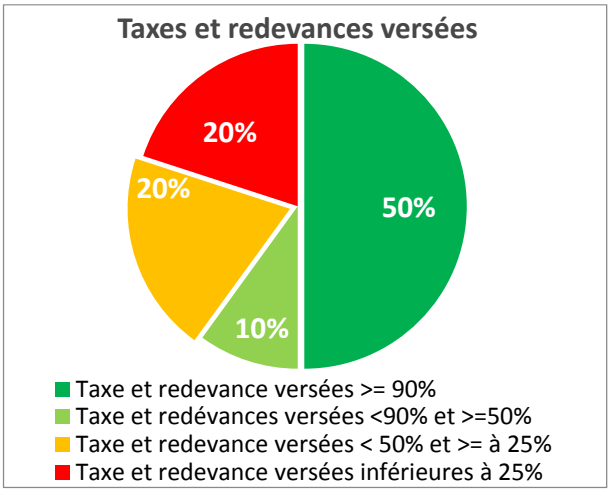
Les réseaux étant encore globalement récents, les gestionnaires n'ont pas eu beaucoup d'exercice pour accumuler de l'épargne. À Ambalavao et Sahambavy (Ranosoa), l'épargne disponible est quasi nulle dans la mesure où ces deux gestionnaires ont largement investi récemment.



6.6 RESPECTS DES TAXES ET REDEVANCES COMMUNALES

Sur la gestion de la plupart des réseaux, la commune impose le paiement de taxe (entre 5 et 10 % des recettes) et une redevance pour participation au service technique communal de l'eau et de l'assainissement (montant fixe par usager).

Deux communes (Fianarantsoa et Ambalavao) n'ont pas instauré de taxes à leur gestionnaire. Il est vrai que les recettes que cela générerait auraient peu d'impacts sur le budget communal et que le statut des communes urbaines avec leurs comptes au trésor complexifie la démarche. Ainsi, pour ce paramètre, seulement dix gestionnaires sont étudiés.



Certains gestionnaires ont versé plus de 100 % de taxes et redevances prévues. A priori, l'erreur provient du fait qu'ils n'ont pas soustrait la participation au service technique communale de l'eau (redevance) aux recettes taxables. Cette dépense ne doit normalement pas être soumise à la taxe communale.

Commune / Gestionnaires	Prévisions taxes et Redevances (en ar)	Montant versé (en ar)	Taux d'exécution de la dépense
Ambalavao ; Soaiombonana	0	0	0%
Sahambavy ; Ranosoa	1 170 787	281 475	24%
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	0	0	0%
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	53 106	0	0%
Isorana ; Hasoa	58 000	49 500	85%
Sahambavy ; Aingasoa	235 200	101 180	43%
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	130 400	131 300	101%
Ialananindro ; Soanirina	217 200	100 000	46%
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	85 560	97 820	114%
Anjomà ; Maminiaina	141 900	155 000	109%
Anjomà ; Faneva	84 700	103 500	122%
Ivoamba ; Lovasoamateza	169 115	168 750	100%

6.7 SYNTHESE DE LA PERFORMANCE FINANCIERE

En compilant les indicateurs précédents, les techniciens du projet CAP'Eau proposent de donner une note permettant de situer la performance financière de chaque gestionnaire.

	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	4,5	Effort spectaculaire de la commune, du gestionnaire et des usagers. Bonne gestion financière. Ouvrir un compte rapidement
Sahambavy ; Ranosoa	3	Gestion financière correcte, mais le taux de recouvrement notamment sur les bornes est faible. Taxe non versée en intégralité
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Réseau certes de petite taille, mais très bonne gestion avec taux de recouvrement maximal et investissement dans le réseau.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	1	Taux de recouvrement très bas, gestionnaire en difficulté
Isorana ; Hasoa	3	Effort important pour le redressement de la gestion, mais travail encore à fournir sur le recouvrement et le versement de la taxe
Sahambavy ; Aingasoa	3,5	Taux de recouvrement moyen avec épargne faible et taxe communale non versée en intégralité.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	4,5	Bon taux de recouvrement, gestion financière satisfaisante.
Ialananindro ; Soanirina	4	Taux de recouvrement correct, mais taxe non versée en intégralité.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	4,5	Bon taux de recouvrement, gestion financière satisfaisante.
Anjomà ; Maminiaina	5	Très bon taux de recouvrement, respect de ses engagements financiers.
Anjomà ; Faneva	5	Très bon taux de recouvrement, respect de ses engagements financiers.
Ivoamba ; Lovasoamateza	5	Très bon taux de recouvrement, respect de ses engagements financiers.

7 SYNTHESE DE LA PERFORMANCE GENERALE DES GESTIONNAIRES :

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

Commune / gestionnaire	**Note technique (sur 5 points)**	**Note gouvernance (sur 5 points)**	**Note financière (sur 5 points)**
Ambalavao ; Soaiombonana	3	4	4,5
Sahambavy ; Ranosoa	4	3	3
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	5	5
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	1	2	1
Isorana ; Hasoa	3	4	3
Sahambavy ; Aingasoa	5	4	3,5
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	3	4,5
Ialananindro ; Soanirina	3	4	4
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	4	3	4,5
Anjomà ; Maminiaina	5	4	5
Anjomà ; Faneva	5	4	5
Ivoamba ; Lovasoamateza	5	5	5

8 LES BESOINS EN FORMATION IDENTIFIES (COMMUNES ET GESTIONNAIRES)

Il a été demandé aux communes et gestionnaire quels seraient leurs besoins en termes de formation notamment dans l'optique d'améliorer leurs performances sur le prochain exercice.

Les communes ont formulé les demandes de formation suivantes (par ordre de priorité croissante) :

- Outils et mesure d'accompagnement sur le dispositif STEFI
- Information Education et Communication (IEC)
- Cadre légal
- Informatique
- Suivi de chantier

Les gestionnaires ont quant à eux formulé les demandes de formation suivantes (par ordre croissant) :

- Gestion financière et comptable
- Vie associative
- Entretenir et réparer un réseau d'eau.

RECOMMANDATIONS

Générales à tous les gestionnaires/communes :

- Sur le plan technique : Les réseaux réalisés avant 2011 méritent un entretien sur l'aspect des ouvrages. Ils doivent être repeints, et les clôtures endommagées sont à réparer comme cela a pu être fait à Fianarantsoa. 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 sur l'évacuation des eaux usées se fait correctement.

- Améliorer le suivi communal sur l'état technique des réseaux. Les ACEA doivent faire des visites régulières et faire des recommandations précises avec programme de travail associé pour guider les gestionnaires sur cet aspect.

- Améliorer le suivi communal sur la gestion administrative et financière afin de s'assurer du bon fonctionnement du gestionnaire et de la bonne transparence de la gestion notamment financière. En cas de taux de recouvrement moyen ou mauvais, la commune doit mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation à destination des usagers.

- Les communes appuyées par leurs partenaires techniques et financiers doivent annuellement mettre un programme de formation à destination de leurs gestionnaires en fonction de leurs besoins.

- Restituer annuellement avec le gestionnaire, les résultats du gestionnaire aux usagers et la performance du gestionnaire vis-à-vis des autres gestionnaires présent sur la commune et sur la région.

Cas particuliers :

- Un gestionnaire est particulièrement en difficulté sur tous les aspects de la gestion d'un réseau (Fiombonanaina). La commune a programmé la relance de ce gestionnaire et un nouveau bureau a d'ores et déjà été nommé, à voir donc si l'année 2015 sera de meilleures factures. La Direah et le projet CAP'Eau sont en tout cas disponibles pour appuyer la commune dans le processus de redynamisation.

- Le modèle de gestion sur Ranosoa à Sahambavy est viable et les comptes du gestionnaire sont équilibrés. Cependant, il apparait des difficultés sur la gouvernance de l'association et la gestion financière. Le bureau de l'association semble un peu en perte de vitesse et cela impacte le taux de recouvrement sur les points d'eau publics et le travail des salariés. Attention également aux outils de gestion comptable pas assez clairs.

- Cela n'apparait pas forcément dans les différents indicateurs, mais les deux réseaux sur la commune d'Alakamisy Itenina et le réseau de lovàanjafy à vohitrafeno semblent manquer de leadership.

- Les cinq gestionnaires n'ayant pas versé en totalité leurs taxes et redevances doivent s'acquitter rapidement de leur obligation afin que la commune puisse pleinement jouer son rôle.

- Soaiombonana à Ambalavao doit rapidement ouvrir un compte bancaire afin de normaliser sa gestion financière et garder ainsi la confiance des usagers.

- Des fiches plus détaillées ont été produites par gestionnaire. Des recommandations personnalisées sont insérées pour améliorer leurs performances sur les différents volets. Ces recommandations seront restituées au niveau de chaque commune et gestionnaire.