



GRAND LYON
la métropole



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

RAPPORT ANNUEL RESULTATS DE L'ANNEE 2015



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 ainsi que les gestionnaires ont été accompagnés pour garantir la pérennité de ces infrastructures.

SOMMAIRE

1	Éléments de cadrage.....	4
1.1	Contexte général.....	4
1.2	Les réseaux objets du Suivi Technique et Financier (STEFI).....	4
1.3	La méthodologie de collecte de données	6
	En résumé.....	7
2	Présentation des acteurs et des adductions d’eau objets du stefi.....	9
2.1	Les communes	9
2.1	Les adductions d’eau potable	9
2.2	Les gestionnaires.....	10
3	Performance technique des gestionnaires	11
3.1	Nombre de bornes-fontaines fonctionnelles.....	11
3.2	Activités de maintenance et de réparation	11
3.2.1	Entretien périodique du réseau :	12
3.2.2	Entretien du Bassin versant	12
3.3	Résumé des notes techniques	13
4	Performance de la gouvernance.....	15
4.1	La commune et son rôle de maître d’ouvrage.....	15
4.2	Dynamisme de l’association.....	15
4.3	Transparence de la gestion	16
4.4	Interactions des usagers avec le gestionnaire	17
4.5	Utilisation du service par les usagers.....	17
4.5.1	Les quantités d’eau potable consommées	17
4.5.2	Usage des points d’eau publics pour la lessive	18
4.6	Santé, hygiène et assainissement : les équipements et pratiques des ménages.....	19
4.7	Appréciations générales des usagers sur le service rendu	20
4.7.1	Satisfaction sur la quantité et la qualité	20
4.8	Résumé Performance de la gouvernance sur la gestion et vision des usagers	22
5	Performance financière des gestionnaires	25
5.1	Tarification, localisation du compte et signataires.....	25
5.2	Taux de recouvrement sur 2015 et comparaison avec les exercices précédents	26

5.3	Affectation des recettes sur l'exercice 2015.....	28
5.4	Épargne de l'exercice 2015	29
5.5	Respects des taxes et redevances communales	30
5.6	Synthèse de la performance financière	31
6	Synthèse de la performance générale des gestionnaires :	34
7	Les besoins en formation identifiés (communes et gestionnaires)	35
	Recommandations	36

1 ÉLÉMENTS DE CADRAGE

1.1 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.

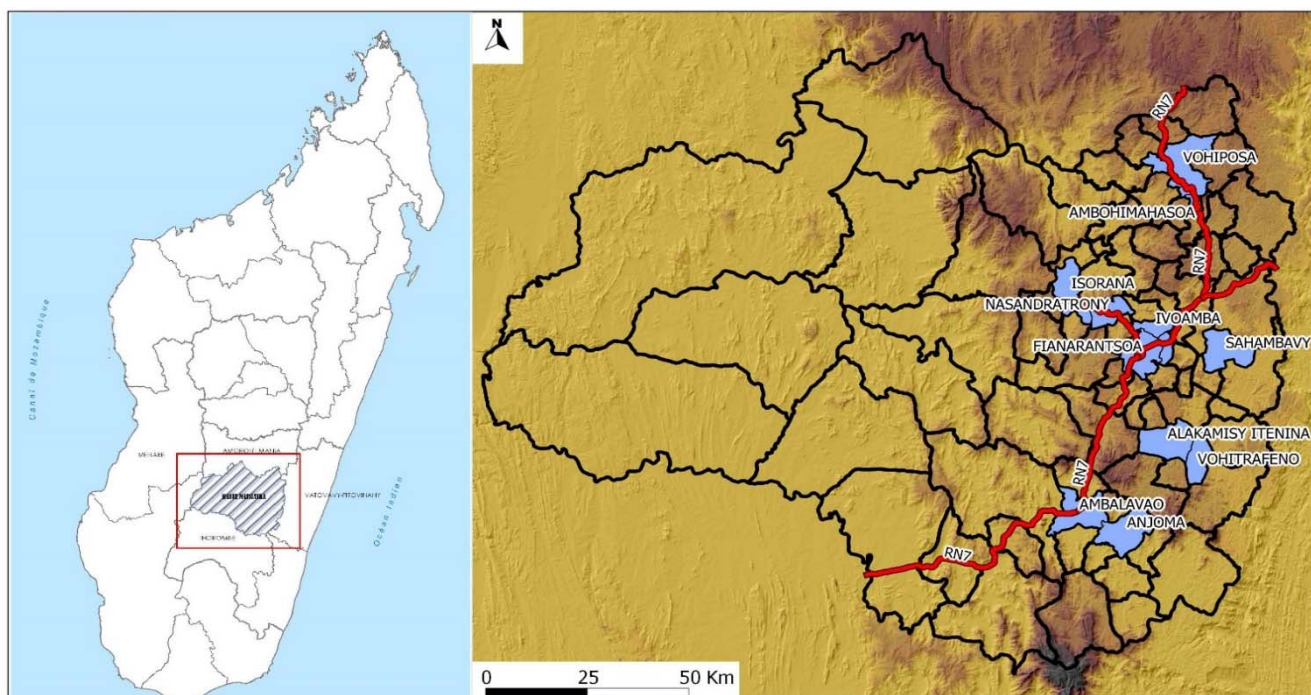
Face à ce constat, différentes explications peuvent être avancées. Les deux principales sont la mauvaise conception et réalisation des projets d'adduction d'eau et la mauvaise gestion de ces infrastructures. En effet, à Madagascar, la gestion des infrastructures d'eau et d'assainissement se heurte à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

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



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

Le dispositif STEFI 2015 est mis en place en lien avec les communes partenaires du projet CAP'Eau et sur les réseaux d'adduction d'eau potable gravitaire financés dans le cadre de la coopération décentralisée. Les puits construits dans le cadre du projet AGIRE ne sont pas encore intégrés, car les communes concernées n'ont pas encore manifesté leur intérêt.



Réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires objets du STEFI 2015

N°	Commune	Principal Fokontany concerné	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Cout des travaux en Ar	Usagers en 2015			Nb de points d'eau				
			Nom	Statut			Ménages	Habitants	Ecoliers	BF	LM	BS	Bpart	BP
G01	Ambalavao	Vatofotsy Maroarasy	Soaiombonana	Associatif avec bénévoles	2010	115 781 498	96	750	380	10	0	0	0	0
G02	Sahambavy	Antamiana	Ranosoa	Association avec salariés	2011	153 761 065	359	2 528	857	23	0	0	0	101
G03	Fianarantsoa	Mamony / Sahalava	Tsimialonjafy	Associatif avec bénévoles	2011	17 125 862	45	1 500	0	2	0	0	0	0
G04	Alakamisy Itenina	Anjanamahaso Ouest	Fiombonanaina	Associatif avec bénévoles	2011	149 126 043	91	1 300	280	17	0	0	0	0
G05	Isorana	Vatambe	Hasoa	Associatif avec bénévoles	nov-10	41 189 026	40	178	200	5	1	0	0	0
G06	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingasoa	Associatif avec bénévoles	nov-13	148 322 400	152	970	576	15	2	2	0	0
G07	Alakamisy Itenina	Tambohimandrovo	Soaholovainjafy	Associatif avec bénévoles	déc-13	138 080 586	155	1 250	273	14	2	2	0	0
G08	Ialananindro	Sendrinalina	Soanirina	Associatif avec bénévoles	févr-14	146 774 944	343	1 863	729	20	0	0	0	0
G09	Vohitrafeno	Chef-Lieu	Lovàanjafy	Associatif avec bénévoles	mars-14	113 164 773	126	1 804	1076	8	3	0	0	0
G10	Anjomà	Samimasina	Maminiaina	Associatif avec bénévoles	mars-14	98 621 260	121	542	920	10	3	0	0	0
G11	Anjomà	Ambatomena	Faneva	Associatif avec bénévoles	mars-14	64 443 640	77	436	1046	7	2	0	0	0
G12	Ivoamba	Chef-Lieu	Lovasoamateza	Associatif avec bénévoles	avr-14	157 116 852	219	1 400	606	26	1	0	0	0
G13	Nasandratrony	Chef-Lieu	Lovasoamaritra	Associatif avec bénévoles	févr-15	272 251 692	360	2 364	1500	29	4	0	0	0
G14	Isorana	Sabotsy Itomboana	Samisoa	Associatif avec bénévoles	mars-15	177 899 189	330	1 650	1200	17	7	0	0	0
G15	Fianarantsoa	Ankazobe	Maropagniry	Associatif avec bénévoles	mars-15	22 500 000	85	467	0	6	0	0	0	0
G16	Anjomà	Tsikahoe	Soamiaradia	Associatif avec bénévoles	juil-15	342 943 810	171	966	230	9	1	0	0	0
G17	Anjomà	Chef Lieu	Soaiombonana	Associatif avec bénévoles	juil-15		250	1 374	933	17	2	0	0	0
G18	Anjomà	Ankazosoaravina	Soamiray	Associatif avec bénévoles	juil-15		171	983	1079	11	1	0	0	0
G19	Ambohimahasoa	Anteviahitra	Ny soa no tohizana	Associatif avec bénévoles	juin-15	58 959 133	130	614	260	9	1	0	0	0
G20	Ambohimahasoa		Sandandrano AIIR	Privé		90 849 670		0	0	4	6	4	47	
TOTAL						1 793 658 831	3 403	22 939	121 45	258	26	8	47	101

1.3 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. Alors que par le passé, le dispositif reposait uniquement sur les communes et le programme CAP'Eau, cette année, la Direction Régionale du Ministère de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène (DREAH) s'est impliquée. À terme, la DREAH a vocation à intégrer totalement le dispositif et à l'ouvrir aux infrastructures financées par d'autres partenaires techniques et financiers.

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

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

- Production d'un rapport semestriel très simplifié au mois de juillet 2015
- Élaboration du rapport annuel des gestionnaires (avec appui/conseil de l'ACEAH)
- Enquête ménages et inspection technique du réseau par l'ACEAH
- Validation du rapport annuel par la commune, vérification des engagements des parties par rapport au contrat initial, validation des comptes du gestionnaire par la commune (ACEAH et STC)
- Transmission de ce rapport validé par la commune à la DREAH et au programme CAP'Eau
- Descente sur terrain, par les techniciens de la DREAH et du programme pour vérification des données

Deux niveaux de restitution des résultats du STEFI sont programmés :

- Restitution au niveau régional de la performance des différents gestionnaires. Toutes les communes et tous les gestionnaires concernés par le STEFI sont invités à cet atelier de restitution. Les autorités régionales et les autres acteurs du secteur (PTF – gestionnaires ...) sont également conviés. Pour cette année 2015, la restitution 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.

EN RESUME...

- La Direction Régionale du Ministère de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène s'est impliquée de manière plus forte dans le STEFI 2015 en lien avec les gestionnaires, les communes et le programme.
- Les élections communales de juin 2015 ont perturbé la bonne gestion des réseaux d'eau. Il y a eu des crispations à l'intérieur des gestionnaires et certains candidats ont essayé d'instrumentaliser la gestion des réseaux. Sur les 12 communes partenaires, 7 ont changé de maires et 3 communes par la suite ont décidé de changer leur agent communal eau, assainissement et hygiène (ACEAH).
- 19 des 20 gestionnaires opérationnels en 2015 ont produit leur rapport annuel. Ces rapports sont validés par les communes avant d'être transmis à la Direction Régionale de l'Eau et au projet Cap'eau. Un gestionnaire privé a intégré le dispositif, mais l'intérêt se limite pour le moment à améliorer le rapport entre le gestionnaire et le maître d'ouvrage. Ce rapport présentant des informations et indicateurs différents n'a pas été intégré aux analyses présentées ici, le présent rapport se concentre donc sur 18 gestionnaires.
- Les communes, avec le pilotage des ACEAH, ont pu mettre en œuvre les enquêtes ménages concernant l'utilisation des ouvrages, la perception du service par les usagers et le changement de comportements que devrait induire l'accès à l'eau potable.
- 96% des bornes-fontaines sont encore fonctionnelles. Les gestionnaires avec l'appui des communes et de la Direction Régionale de l'Eau, de l'assainissement et de l'hygiène, arrivent toujours à se mobiliser pour résoudre la plupart des problèmes rencontrés inhérents à la gestion d'une infrastructure.
- Sur 4 réseaux le nombre d'usagers indiqués par les gestionnaires a diminué par rapport à l'année précédente. Cela peut s'expliquer par des personnes qui n'ont plus accès aux infrastructures, car ne payant pas leur cotisation ou par une stratégie délibérée de certains gestionnaires de gonfler leurs taux de recouvrement.
- 57 % des gestionnaires seulement arrivent à assurer les activités suffisantes de maintenance périodique des réseaux (entretien captage / filtre / réservoir). À terme cela peut avoir des impacts sur le fonctionnement des ouvrages et la qualité du service rendu. Il en est de même sur l'entretien des bassins versants (pare-feu, fossé de protection...). Il a été observé un certain laxisme sur cette année 2015 notamment sur les réseaux étant à leur 2^{ème} année de fonctionnement.
- La consommation moyenne est actuellement évaluée à 10l/h/jour sur les bornes-fontaines, et de 15l/hab/j sur les branchements particuliers. Ces valeurs sont encore très nettement inférieures aux prévisions faites lors des dimensionnements de réseaux.
- Le temps d'attente moyen à la borne sur les différents réseaux est de 12 min. Ce temps d'attente est nettement supérieur à la moyenne pour Nasandratrony et à lalanandiro où il y a une forte concentration de ménages par BF, et sur les trois réseaux en lien avec le chef-lieu d'Anjomà où les problèmes de ressources en eau ont été constatés.

- 20% des gestionnaires seulement arrivent à organiser les 4 réunions formelles des bureaux. Les réunions des comités des points d'eau sont ainsi, dans la plupart des cas, mises en œuvre suite aux interpellations du maître d'ouvrage ou d'acteurs externes.
- La diffusion des informations sur la gestion du réseau s'effectue généralement lors des réunions du comité des points d'eau. Les représentants des points d'eau devront ensuite diffuser les informations auprès des usagers. Actuellement, aucun outil formel (affichages ...) n'est encore utilisé pour diffuser les informations sur la gestion auprès de tous les usagers.
- Sur 16 des 18 gestionnaires, les usagers se disent satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau disponible.
- 69% des ménages enquêtés utilisent des latrines soit en propres soit en copropriété. 12% des latrines utilisées sont munies de dalles aux normes.
- Sur les bornes-fontaines, la tarification est forfaitaire. La valeur moyenne du tarif est estimée à 6800 ar par ménage par an. Avec ce tarif, le prix moyen de l'eau peut être évalué à 0,3 ar/l. Sur les branchements particuliers, le tarif est de 0,5 ar/l pour une consommation inférieure à 10l et de 1ar/l pour les consommations supplémentaires.
- Le taux de recouvrement des cotisations moyen est de 81 % et 14 gestionnaires sur 18 ont obtenu un taux supérieur à 75 %. Deux gestionnaires ont des taux alarmants (autour de 50%).
- Les gestionnaires parviennent à dégager de l'épargne (17/18). Le taux moyen d'épargne est de 35% des recettes perçues.
- 13 gestionnaires sur 18 ont versé au moins 75% des taxes et redevances imposées par les délibérations du conseil communal. Ces taxes et redevances ne sont pas en vigueur sur deux communes urbaines.
- Le montant des taxes et redevances collectées est assez conséquent sur deux communes : à Sahambavy avec les branchements privés (+ 1 M ar/an) et à Anjomà Ambalavao qui dispose maintenant de 5 réseaux (850 000 ar/an).

2 PRESENTATION DES ACTEURS ET DES ADDUCTIONS D'EAU OBJETS DU STEFI

2.1 LES COMMUNES

11 communes sur les 12 partenaires du projet sont maintenant concernées par le STEFI. Seule la commune rurale de Vohiposa n'est pas encore intégrée, car l'infrastructure est en cours de construction et le délégataire privé du service est en cours d'installation.

Les Communes rurales ont toutes élaboré un Plan Communal de Développement du secteur EA (PCDEA). Les communes urbaines n'ont pas de PCDEA. Ambalavao et Fianarantsoa finalisent leur document de planification du développement du secteur EAH. Ambohimahasoa projette d'élaborer son document de planification incessamment. Toutes les communes partenaires du programme CAP'Eau ont commencé à restructurer le service communal chargé du secteur EAH, et ont ainsi affecté des agents pour promouvoir ce secteur.

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.

Les élections communales de juin 2015 ont entraîné l'émergence de nouveaux interlocuteurs au niveau des communes : 7 nouveaux Maires (Ambohimahaso ; Ivoamba ; Isorana ; Vohitrafeno ; Alakamisy Itenina ; Ambalavao ; Sahambavy) et 3 nouveaux ACEAH (Ambohimahaso, lalananindro, Ivoamba)

District	Commune	Maire	ACEAH
Fianarantsoa	Fianarantsoa	Pas de changement	Pas de changement
Ambohimahaso	Ambohimahaso	Nouveau	Nouveau
	Vohiposa	Pas de changement	Pas de changement
Ambalavao	Ambalavao	Nouveau	Pas de changement
	Anjomà	Pas de changement	Pas de changement
Vohibato	Alakamisy Itenina	Nouveau	Pas de changement
	Vohitrafeno	Nouveau	Pas de changement
Lalangina	Sahambavy	Nouveau	Pas de changement
	Ivoamba	Nouveau	Nouveau
	lalanandindro	Pas de changement	Nouveau
Isandra	Isorana	Nouveau	Pas de changement
	Nasandratrony	Pas de changement	Pas de changement

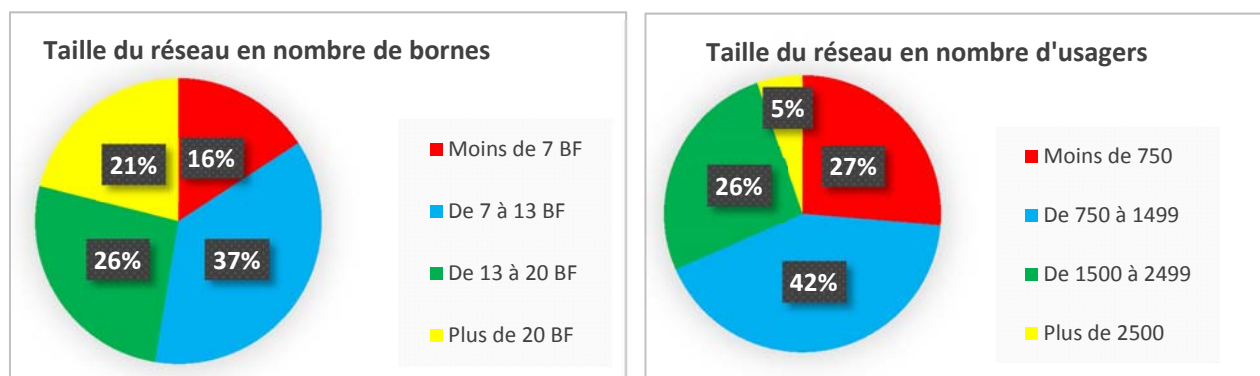
2.1 LES ADDUCTIONS D'EAU POTABLE

Vingt réseaux d'adduction d'eau potable gravitaires sont opérationnels dans le cadre de la coopération entre les deux collectivités au 31 décembre 2015. Ces vingt réseaux sont constitués par 258 bornes-fontaines ; 36 lave-mains ; 8 blocs sanitaires, 47 branchements partagés et 101 branchements particuliers.

À noter le cas particulier du réseau d'eau urbain d'Ambohimahaso géré sous contrat d'affermage par la société AIR. Le gestionnaire remet un rapport annuel d'activité, mais qui ne contient pas forcément les mêmes informations et indicateurs que sur les autres réseaux. Un travail doit être réalisé afin d'intégrer ce réseau au dispositif STEFI.

Il y a en moyenne 80 habitants par borne-fontaine. Ce nombre est largement inférieur aux 250 habitants par points d'eau comme recommandé par le manuel de procédures du MEAH. Dans la Région Haute Matsiatra, la configuration de l'habitat en milieu rural est assez fragmentée. Les habitants sont regroupés autour de petits villages de quelques maisons et donc peu concentrés. Ainsi, les réseaux d'eau ont souvent de nombreux points d'eau pour peu d'utilisateurs par point d'eau.

Quatre réseaux sont de tailles importantes (plus de 20 points d'eau et/ou avec plus de 2500 utilisateurs). Ils alimentent des chefs-lieux de communes et sont souvent très étendus. Le réseau géré par Ranosoa, qui



alimente le chef-lieu de la commune rurale de Sahambavy devient de plus en plus complexe à gérer avec la mise en place de branchements particuliers.

Plus de la moitié des réseaux ont moins de 13 bornes fontaines.

Les réseaux sont relativement récents, l'âge moyen des réseaux est de 3 ans. Les réseaux les plus anciens ont été construits en 2010 dans le cadre du projet AGIRE.

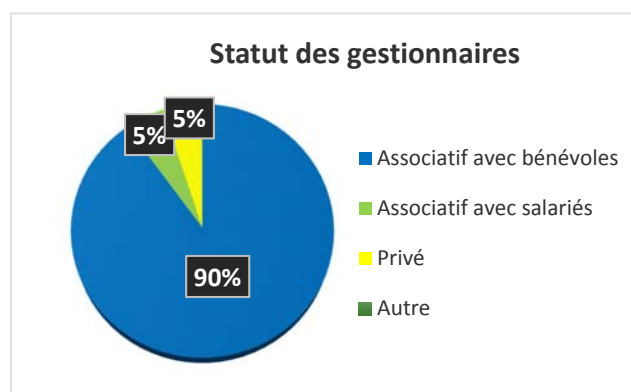
2.2 LES GESTIONNAIRES

Sur les 20 gestionnaires opérationnels en 2015, 19 ont pu fournir un rapport annuel, mais 18 ont été véritablement traités. Le cas particulier du gestionnaire AIIR à Ambohimahasoà étant déjà expliqué précédemment. Le gestionnaire qui n'a pas fourni de rapport annuel est Hasoa à Isorana. La raison à cela est que le président de l'association est décédé et que la commune et le gestionnaire ont traîné pour prendre les dispositions nécessaires à son remplacement.

Sur les 20 gestionnaires existants, 18 gestionnaires sont structurés sous forme associative composée de bénévoles indemnisés suivant leurs missions et le temps passé à la gestion.

Un gestionnaire a conservé son statut d'association, mais a décidé de recruter deux salariés suite au développement du service après la mise en place de branchements particuliers.

Un fermier est gestionnaire du réseau d'Ambohimahasoà que la commune a réhabilité et étendu suite à un financement octroyé par la Métropole de Lyon et l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse.



3 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)

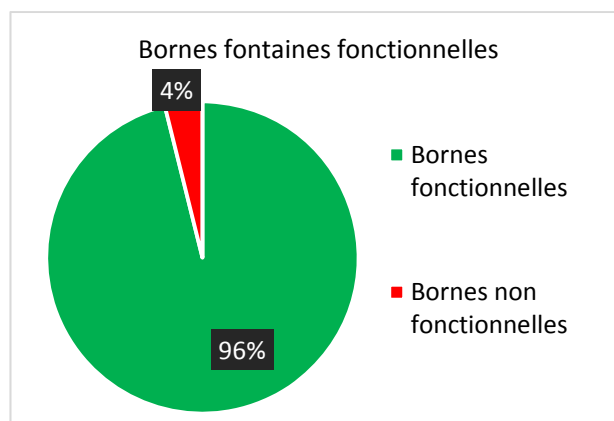
À noter que les rendements des réseaux ne sont pas disponibles dans la configuration actuelle des réseaux. En effet, il n'existe pas de compteurs permettant de connaître la productivité des sources. Les seuls compteurs existants aux points d'eau ne permettent pas de calculer les rendements des réseaux.

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

3.1 NOMBRE DE BORNES-FONTAINES FONCTIONNELLES

Les bornes fonctionnelles sont sujettes à de dysfonctionnement, mais généralement les techniciens locaux sont en mesure de les réparer rapidement.

Sur les 258 bornes-fontaines réalisées dans le cadre de la coopération décentralisée, 4 % ne sont plus fonctionnelles. Elles sont toutes localisées sur le réseau d'Anjanamahasoia Ouest sur la commune Alakamisy Itenina et sur le réseau de Soaiombonana sur la commune d'Ambalavao. Il est programmé l'appui de techniciens externes à la commune, ce qui devrait permettre d'identifier le problème technique empêchant l'alimentation des points d'eau.



3.2 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.

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

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

3.2.1 Entretien périodique du réseau :

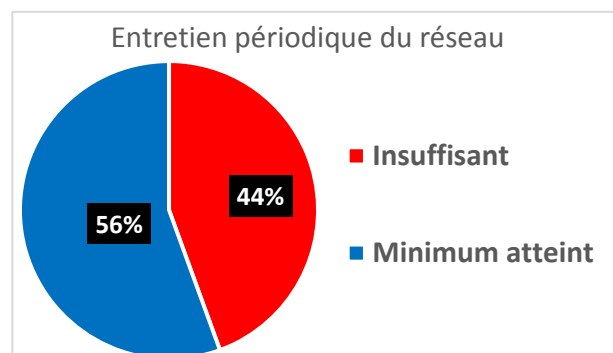
Des activités périodiques d'entretien sont programmées chaque année au niveau des captages, filtres et réservoirs.

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'hygiène satisfaisantes (utilisation de chlore par exemple).

Beaucoup de gestionnaires n'ont pas pu mettre en œuvre les activités d'entretien périodique de leur réseau, contrairement à ce qui a été constaté en 2014.



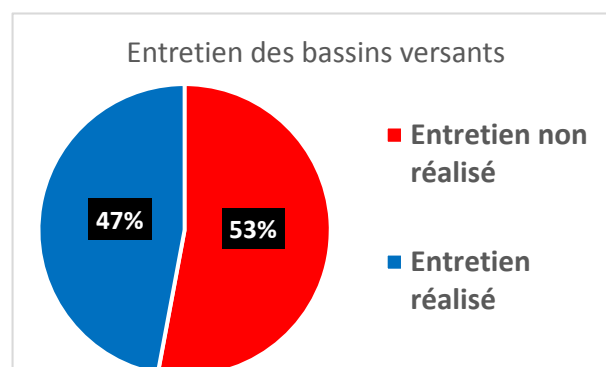
Les activités de réparation courante ne sont pas comptabilisées dans cet indicateur (ex. : remplacement de robinets cassés)

3.2.2 Entretien du Bassin versant

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

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

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.

3.3 RESUME DES NOTES TECHNIQUES

En compilant les indicateurs, précédents et suite aux observations faites sur terrain durant l'année 2015, 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	1	Réseau fonctionnel, mais dans un état assez dégradé. Les activités de maintenance sont assurées par la commune ces deux dernières années. Du fait de cette démobilisation du gestionnaire, les activités sur les BV ne sont pas réalisées. 4 bornes non fonctionnelles, 1 abandonnée pour des problèmes de conception, 1 pour des problèmes de gestion, 2 pour problèmes techniques réparables. Les recommandations faites lors du STEFI 2014 n'ont pas été suivies d'effets (changement du technicien, réparation des BF)
Sahambavy ; Ranosoa	4	Le gestionnaire n'arrive toujours pas à mettre en œuvre des activités d'entretien du bassin versant. Le statut des terrains où les sources sont localisées est à clarifier avec la commune. Par contre, le gestionnaire avec l'appui de la commune arrive toujours à assurer les activités de réparation et de maintenance du réseau. Deux bornes-fontaines ont été branchées sur le nouveau réseau d'Ampasina
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Gestionnaire très actif sur l'entretien, la réparation et la maintenance. Il arrive à investir sur l'embellissement des ouvrages (peinture, graviers, clôture...). Le gestionnaire ne met pas en œuvre des activités de maintenance du bassin versant dans la mesure où le bassin est préservé et protégé et ne nécessite pas d'aménagements particuliers.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	1	Les BF non fonctionnelles en 2014 le sont toujours durant l'exercice 2015. Le gestionnaire a réussi à régulariser la situation du branchement privé inventorié durant l'exercice 2014. Amélioration sur l'aspect entretien périodique du réseau, mais des efforts sont encore à faire sur l'aménagement du bassin versant.
Isorana ; Hasoa		Aucune information (rapport non transmis pour cause de décès du président)
Sahambavy ; Aingaso	4	Le gestionnaire gère deux réseaux autonomes. Il arrive à assurer les activités de maintenance périodique sur les deux réseaux, dont un qui nécessite un suivi régulier avec la présence d'un dispositif d'oxydation du fer. Si le gestionnaire arrive à maintenir un niveau de maintenance du réseau, son implication dans l'entretien du bassin versant a baissé.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	Toutes les activités de maintenances prévues ont été réalisées. Par contre, le gestionnaire n'a pas pu assurer les activités d'entretien du bassin versant, alors que le bassin est dans une zone sensible et où les pressions sont très fortes (feux de brousse...).
Ialanandro ; Soanirina	3	Entretien périodique du réseau à 50% du minimum requis. Le réseau est très étendu et a nécessité beaucoup d'interventions durant le délai de garantie (réglage de vannes, casses régulières de conduites et accessoires dû aux pressions fortes sur le réseau). Maintenance d'autant plus compliquée que les techniciens sont mal coordonnés avec le bureau du gestionnaire. Aménagement de bassin réalisé.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	2	Entretiens périodiques du réseau inférieur au minimum requis et entretien non réalisé sur le bassin versant. Identification des techniciens locaux à clarifier. Le gestionnaire n'est pas organisé pour assurer l'entretien périodique du réseau. La commune et d'autres acteurs externes ont apporté leur aide pour les activités de réparation.
Anjomà ; Maminiaina	3	50% des activités de maintenance du réseau seulement ont été réalisées. Le gestionnaire a pu organiser les activités d'entretien du bassin versant
Anjomà ; Faneva	3	Réseau à sa deuxième année d'exercice - 100% des activités de maintenance du réseau prévues sont réalisées. Par contre le gestionnaire n'a pas pu assurer les activités d'entretien du bassin versant alors que c'est un bassin sensible et que

	Note technique (sur 5 points)	Commentaires
		l'année dernière, la commune avait pu mobiliser beaucoup d'acteurs sur cette activité.
Ivoamba ; Lovoamateza	2	Aucune activité d'entretien du réseau n'est réalisée, alors que l'entretien des BV s'est bien déroulé (partenariat de la commune avec Vozama). L'ACEAH a pris la responsabilité de l'entretien technique du réseau écartant de facto les techniciens initialement prévus.
Nasandratrony Lovoamaharitra	4	Le bassin versant est très bien entretenu non seulement grâce au projet Zambazamba, mais aussi grâce à une forte mobilisation des usagers suites à l'animation de la commune et du gestionnaire.
Isorana Samisoa	4	Le petit réseau de Malaza n'est pas intégré dans le rapport du gestionnaire. La répartition des tâches entre le gestionnaire et l'entreprise pendant la période de garantie était floue. Le gestionnaire s'est beaucoup reposé sur l'entreprise pour la mise en œuvre des activités de maintenance du réseau.
Fianarantsoa Maropagniry	3	Réseau réhabilité et ajout d'une borne-fontaine. Beaucoup d'activité d'entretien et de réparation du réseau en lien avec l'entreprise, car il y a eu beaucoup de problèmes techniques au démarrage.
Anjomà Soamiaradia	5	Une bonne interaction avec l'entreprise et la commune pour les activités d'entretien du réseau qui sont encore sous garantie. On constate aussi une bonne dynamique pour l'entretien périodique du bassin versant. Les usagers sont sensibles sur les problèmes de ressources du réseau.
Anjomà Soaiombonana	3	Ce réseau alimente le chef-lieu de la commune. Activités de maintenances inférieures à ce qui avait été prévu, car le réseau est encore sous garantie et le suivi du réseau est organisé entre la commune - l'entreprise et le gestionnaire. Une bonne implication dans l'aménagement du bassin versant.
Anjomà Soamiray	2	Réseau lié avec le réseau de Soaiombonana par le bassin versant et les sources à Ankazosoaravina. Le gestionnaire ne s'implique pas assez sur les activités de maintenance et de réparation, sous prétexte que le réseau est encore sous garantie. Le gestionnaire n'a pas non plus participé aux activités d'entretien du bassin versant alors que le réseau a un problème de ressources en eau.
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	2	Le réseau est une réhabilitation et extension d'un réseau existant. Étant encore sous garantie, l'implication du gestionnaire aux activités de maintenance du réseau est à renforcer. Aucune activité pour l'entretien du bassin versant n'a été mise en œuvre et le bassin est sous pression à cause de l'exploitation forestière intense et de la production de charbon.

4 PERFORMANCE DE LA GOUVERNANCE

Les thématiques choisies sont :

- La commune et son rôle de maître 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

À noter que sur certains réseaux, le nombre d'usagers est en baisse. Deux explications sont avancées, la première est que le gestionnaire refuse l'accès aux points d'eau aux ménages n'ayant pas payé du tout leur cotisation. À l'inverse, certains ménages en difficultés financières font preuve de bonne volonté et paient une partie de la cotisation ce qui leur permet d'avoir accès au service. La seconde explication est en réalité une hypothèse à vérifier qui consisterait pour certains gestionnaires à faire baisser artificiellement leur nombre d'usagers pour pouvoir avoir des taux de recouvrement importants de leurs cotisations. Une enquête complémentaire sera diligentée sur cet aspect afin de comprendre la réalité ou non du phénomène.

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

Sur cette thématique, 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 CAP'Eau.

Les informations fournies par les communes concernant ces activités sont encore difficiles à traiter. Soulignons toutefois que sur certaines communes, les ACEAH sont de plus en plus autonomes dans les activités d'accompagnement et de suivi-appui-conseil des gestionnaires.

4.2 DYNAMISME DE L'ASSOCIATION

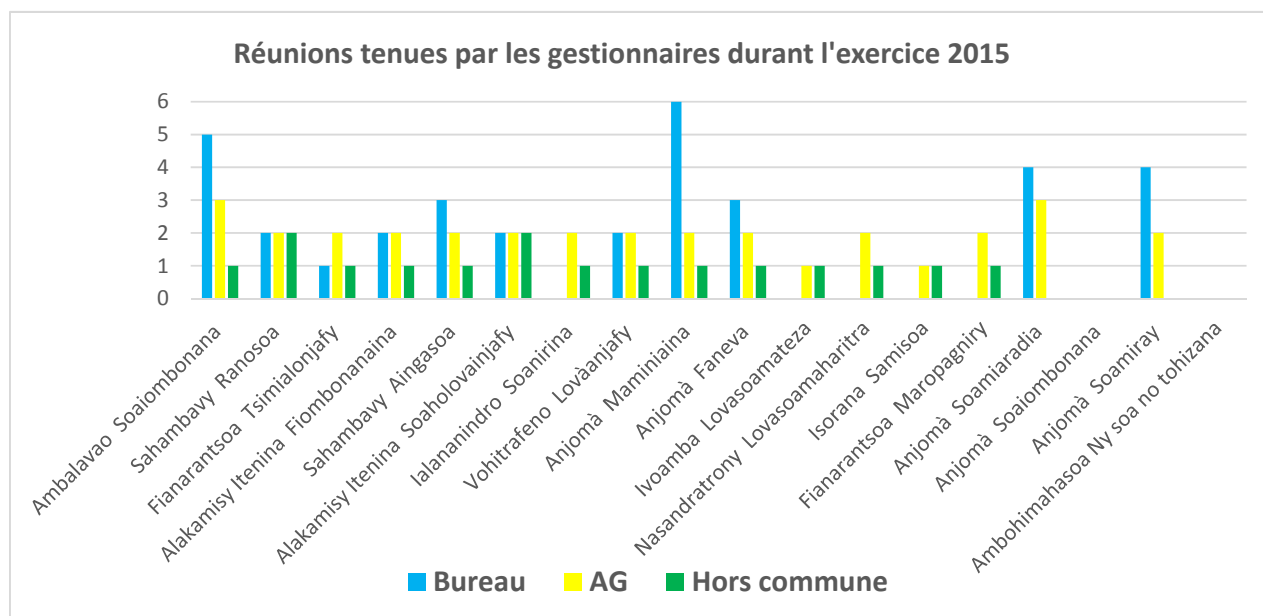
Le nombre de réunions faites par le bureau du gestionnaire et la tenue d'assemblées générales sont des signes d'un gestionnaire qui vit bien.

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

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

Seulement 4 gestionnaires sur 19 arrivent à maintenir un nombre suffisant de réunions formelles du bureau. Toutefois, 14 gestionnaires arrivent à organiser au moins deux assemblées générales du comité de points d'eau, qui dans la plupart des cas sont organisées suite à des interpellations de la commune ou d'acteurs externes.

On constate une baisse de dynamisme sur plusieurs gestionnaires cette année notamment par rapport à l'année dernière. La période électorale peut expliquer en grande partie cette relative apathie. L'organisation de réunion lors de la campagne électorale peut être instrumentalisée par les candidats ce qui refrène les gestionnaires. Des conflits peuvent également naître entre les membres du bureau du gestionnaire pour divergence de vues politique.



Sur cet indicateur deux gestionnaires sont en difficultés, Soaiombonana à Anjomà et Ny Soanotohizana à Ambohimahaso. Il ne faut pas minimiser l'importance de cet indicateur. Un gestionnaire qui ne se réunit pas est un gestionnaire qui à priori ne pilote pas correctement la gestion du réseau. Cela peut n'avoir qu'un impact limité sur les premiers mois dans la mesure où les entretiens sont moindres, mais à terme la pérennité du réseau peut rapidement être remise en cause. Les communes doivent prendre la mesure de ce problème et retravailler avec le gestionnaire sur leur organisation. Si cela n'a que peu d'impact, il faut alors penser à changer le gestionnaire.

4.3 TRANSPARENCE DE LA GESTION

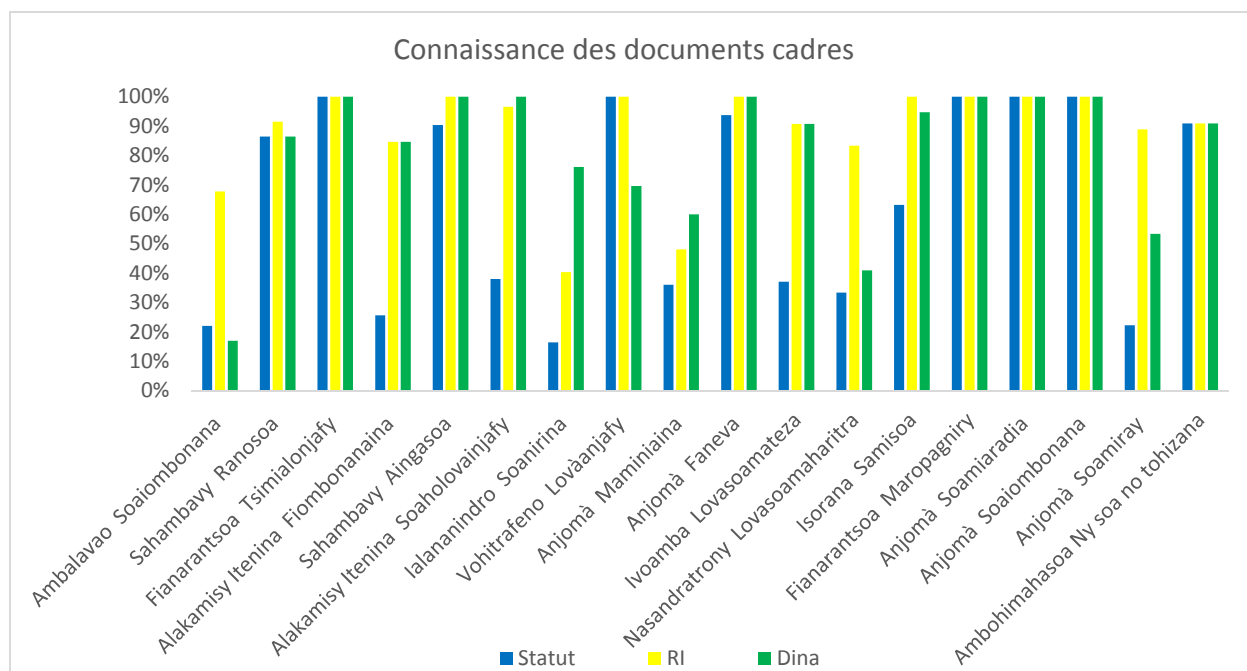
Pour analyser la performance des gestionnaires sur cette thématique, il s'agit de voir si le gestionnaire dispose d'un livre de compte **avec toutes les factures associées aux différentes dépenses**. Une synthèse de ces comptes doit également être disponible au niveau de chaque point d'eau par affichage.

Les ACEAH puis les Maires ont essayé de faire cet exercice, selon les recommandations du STEFI 2014. Sur quelques communes, des techniciens de la DREAH et du Programme ont effectué des descentes pour vérification. Les rapports annuels des gestionnaires sont de meilleures qualités cette année surtout sur les aspects financiers, mais des efforts sont encore à réaliser pour clarifier encore davantage les documents. (cf recommandation sur les formations).

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

4.4 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).



La connaissance des statuts est supérieure à 60% pour 10 gestionnaires sur 18. On constate une bonne connaissance des règlements intérieurs (15 réseaux sur 18) et du Dinan'ny Rano (14 réseaux sur 18). Il est assez logique que les statuts soient 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.

4.5 UTILISATION DU SERVICE PAR LES USAGERS

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

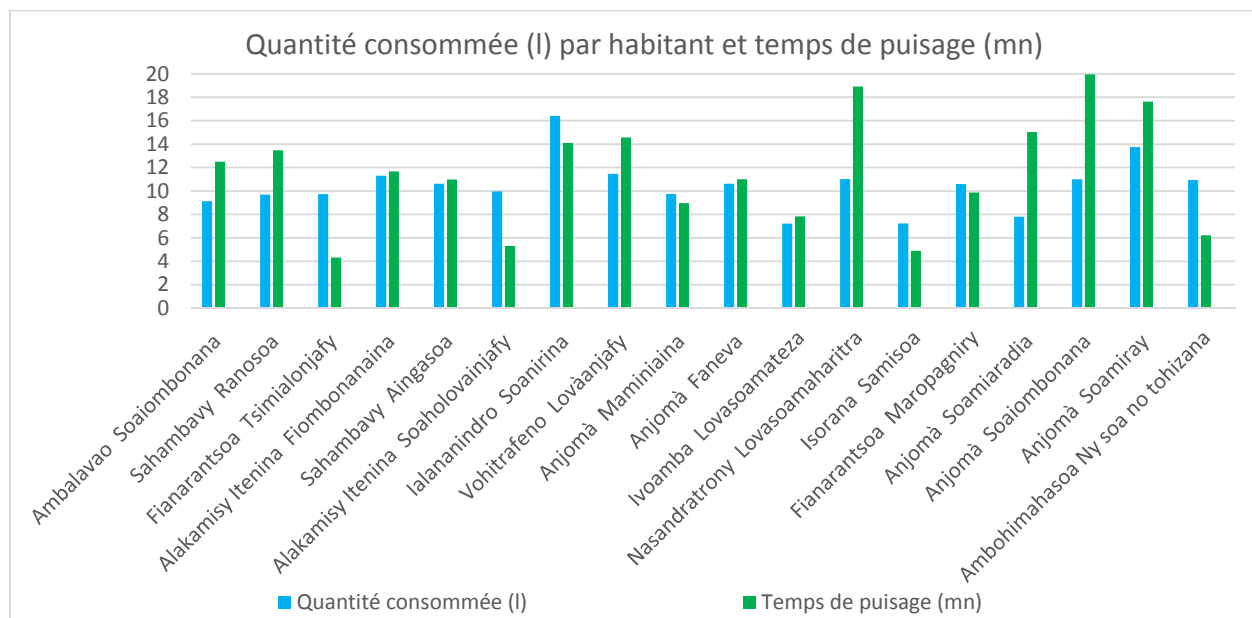
4.5.1 Les quantités d'eau potable consommées

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, 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 Ranosoa, les consommations sont logiquement supérieures à la moyenne pour les usagers des branchements particuliers (14 l/j/habitant).

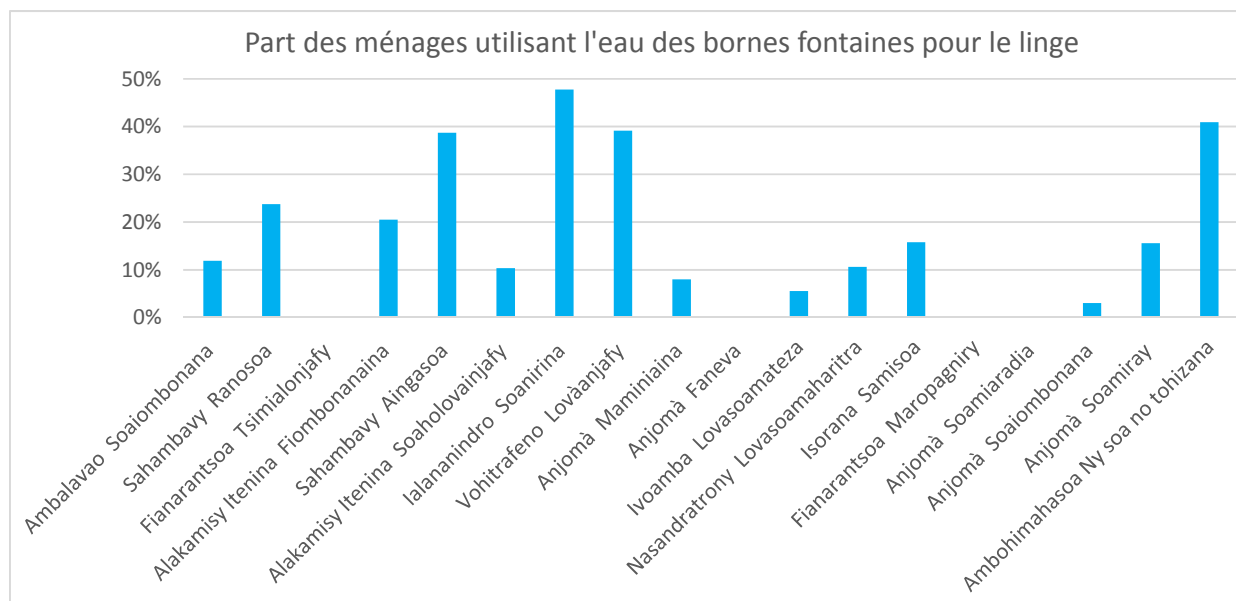
Les temps d'attente pour puiser de l'eau au niveau des points d'eau publics sont tout à fait raisonnables. Cela montre que la pression et le débit au niveau des points d'eau sont satisfaisants ainsi que le nombre de ménages par point d'eau.

Les réseaux de Soanirina (lalanandiro), Lovanjafy (vohitrafeno), Lovasoamahiritra (Nasandratrony) et les trois réseaux liés au chef-lieu Anjomà ont des temps d'attente nettement supérieurs à la moyenne. Cela peut s'expliquer pour les deux premiers réseaux, par le nombre relativement important d'habitants par point d'eau (95 contre 72 en moyenne). Pour les 3 réseaux d'Anjoma, cela peut s'expliquer par des débits faibles au niveau des sources notamment pendant la période d'étiage.



4.5.2 Usage des points d'eau publics pour la lessive

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 établi 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.



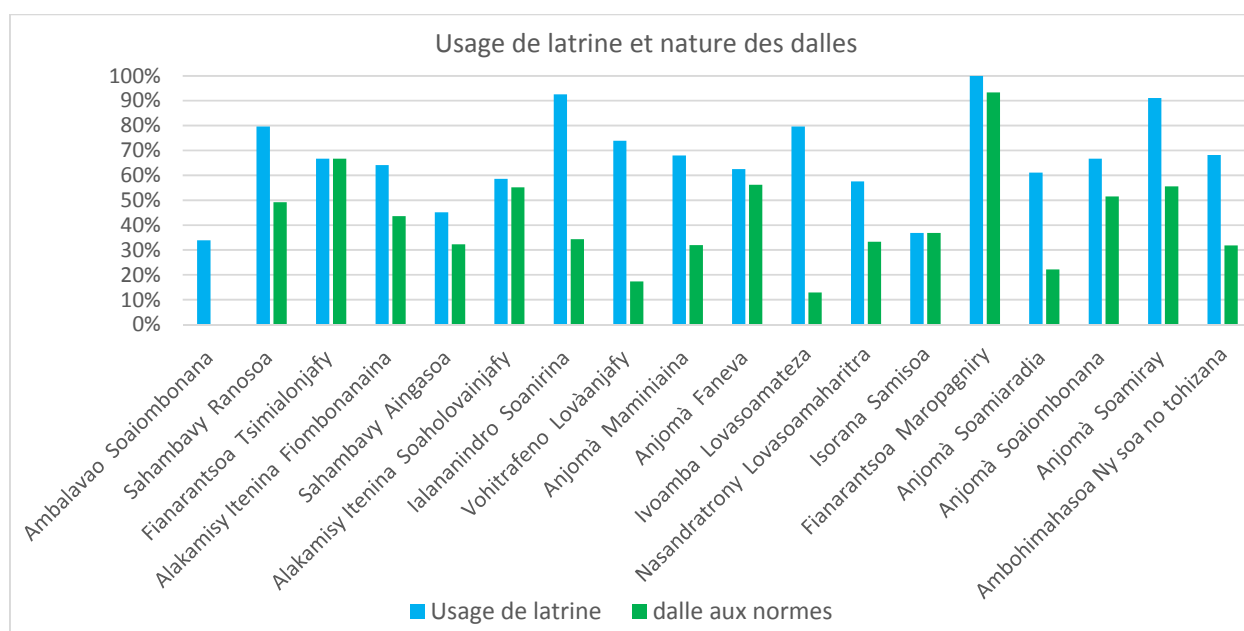
4.6 SANTE, HYGIENE ET ASSAINISSEMENT : LES EQUIPEMENTS ET PRATIQUES DES MENAGES

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

Concernant l'usage de latrines, 69 % 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 chefs-lieux de Sahambavy, Ialananindro et Ivoamba sont en avance sur l'accès à des latrines avec un taux correct de latrines aux normes.

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



Enfin, les enquêteurs ont vérifié les dispositifs utilisés par les ménages pour stocker l'eau. Ils ont aussi demandé aux ménages quels traitements pouvaient-ils faire avant consommation.

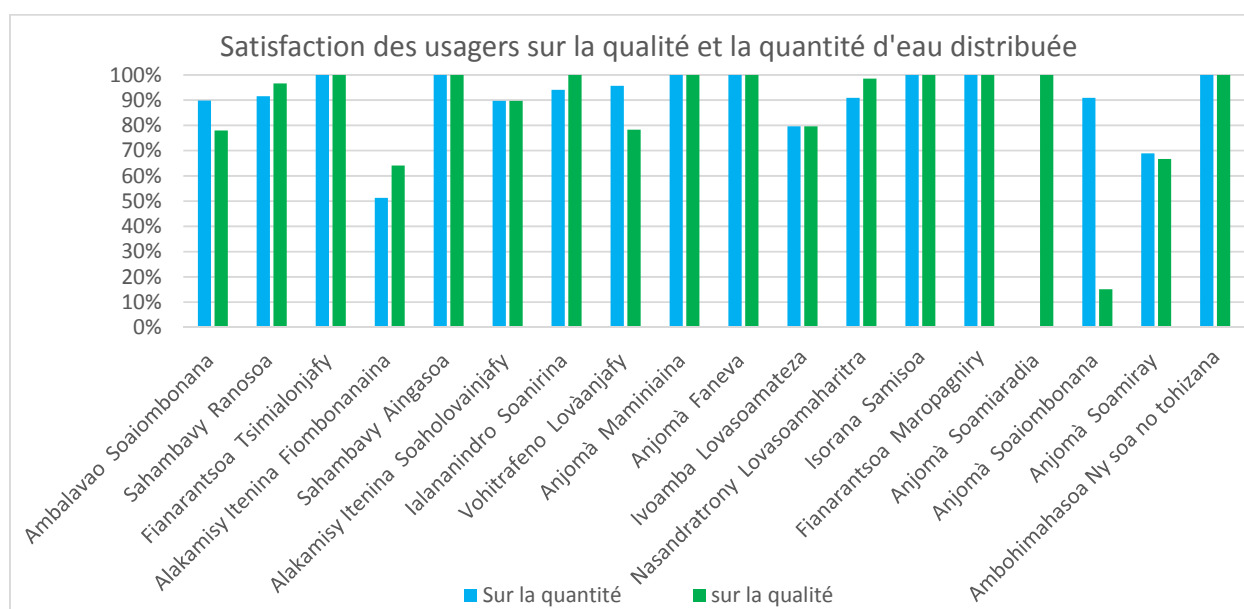
Le stockage de l'eau à domicile est souvent source de pollution. L'eau potable disponible aux points d'eau publics est souvent polluée soit par le sseau servant à son transport au domicile soit par le récipient dans lequel l'eau est stockée. Par exemple, un récipient de stockage non couvert ne garantit 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 eux stockent l'eau de manière sûre à la maison. Attention néanmoins chez les usagers du réseau de Soaiombonana Ambalavao et ceux de Lovajaanjafy à Vohitrafeno où seuls 48 % d'entre eux ont un stockage sûr.

4.7 APPRECIATIONS GENERALES 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.

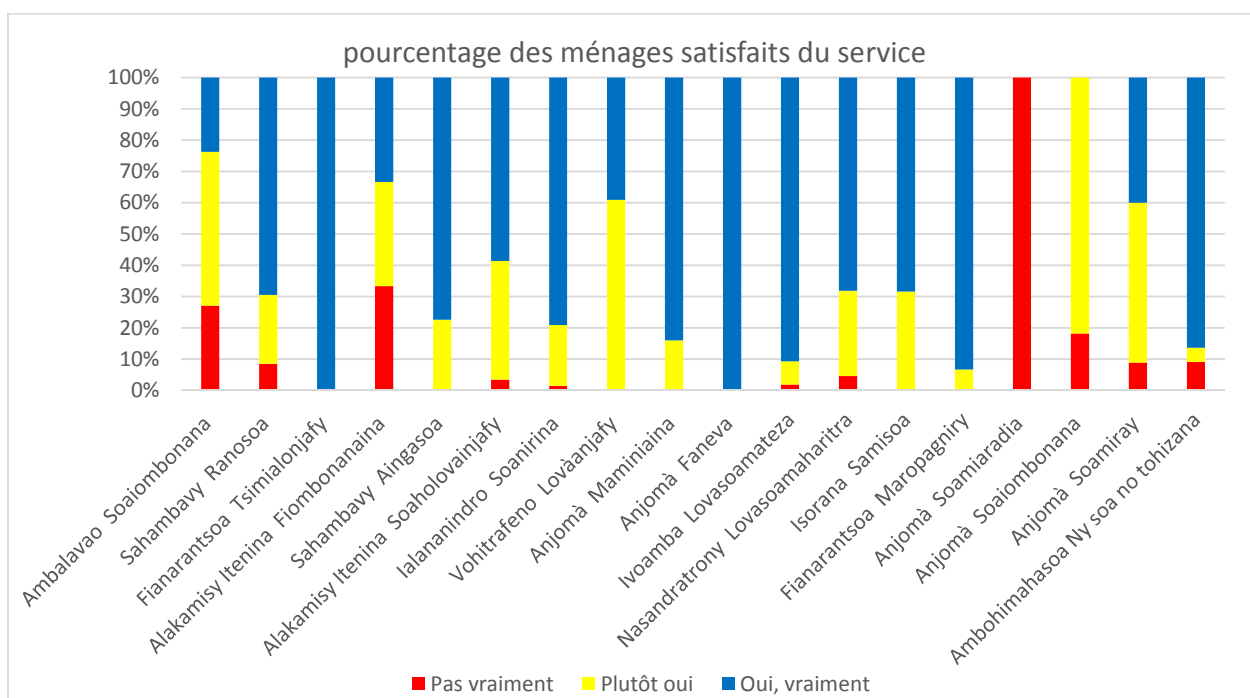
4.7.1 Satisfaction sur la quantité et la qualité

Sur les quantités d'eau disponibles, les usagers sont généralement satisfaits sauf sur les réseaux Fiombonanaina à Alakamisy Itenina, et le réseau Soamiaradia à Anjomà. Les mécontentements des usagers à Anjanamahaso Alakamisy Itenina sont en lien avec le fait qu'une partie du réseau est non fonctionnel. Pour les réseaux à Anjomà, la ressource en eau est précieuse sur cette commune et en étiage, il est possible que les débits disponibles aux points d'eau soient faibles. Il est donc important sur cette commune que le règlement soit respecté à la lettre et que l'eau potable des points d'eau ne soit pas utilisée pour la lessive. Sur ce type de réseau, il est également important que la gestion technique du réseau soit bonne notamment en ayant des temps d'intervention courts dès qu'une fuite est signalée sur le réseau. Sur les autres réseaux, les usagers sont satisfaits de la qualité à 87 % et de la quantité de l'eau distribuée à 86 %.

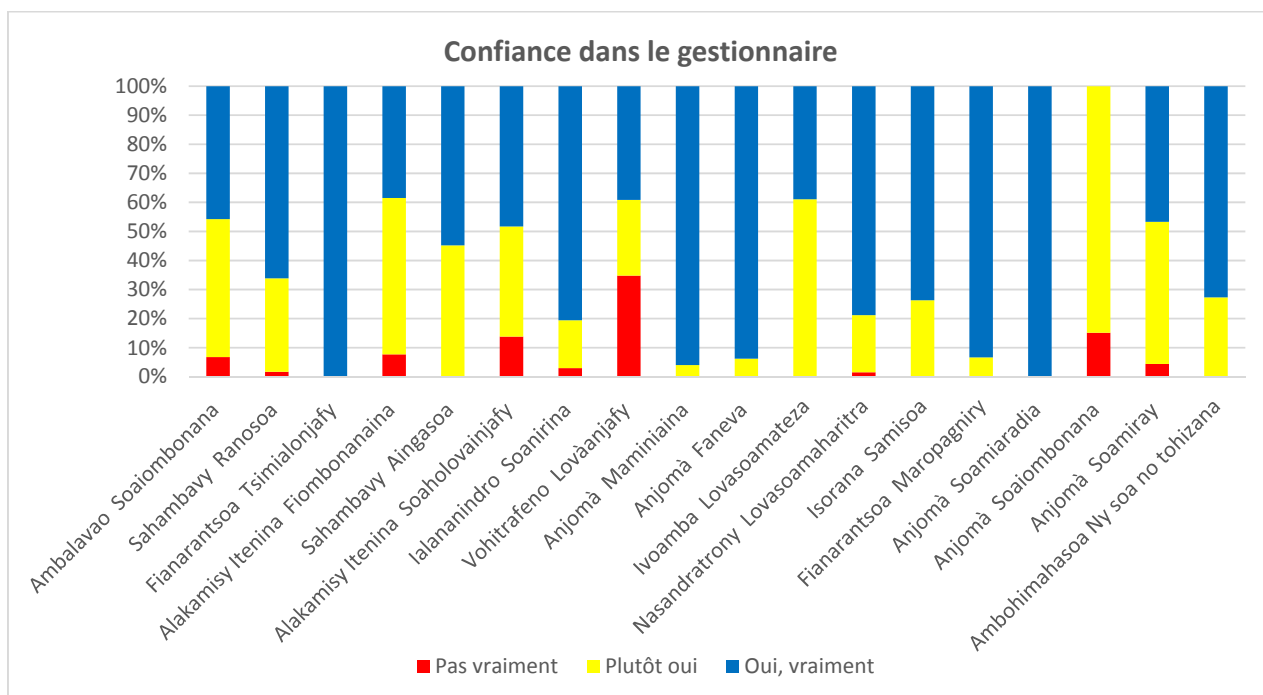


La satisfaction générale des usagers sur le service rendu est un indicateur plus large que le précédent. Il reprend le précédent, mais intègre également la possibilité pour les ménages de juger le règlement intérieur, l'organisation du gestionnaire, la continuité du service, le respect des heures d'ouverture...

Il est donc assez logique de noter que les usagers de Fiombonanaina à Alakamisy Itenina et ceux des réseaux d'Anjoma soient un peu plus mécontents que la moyenne.

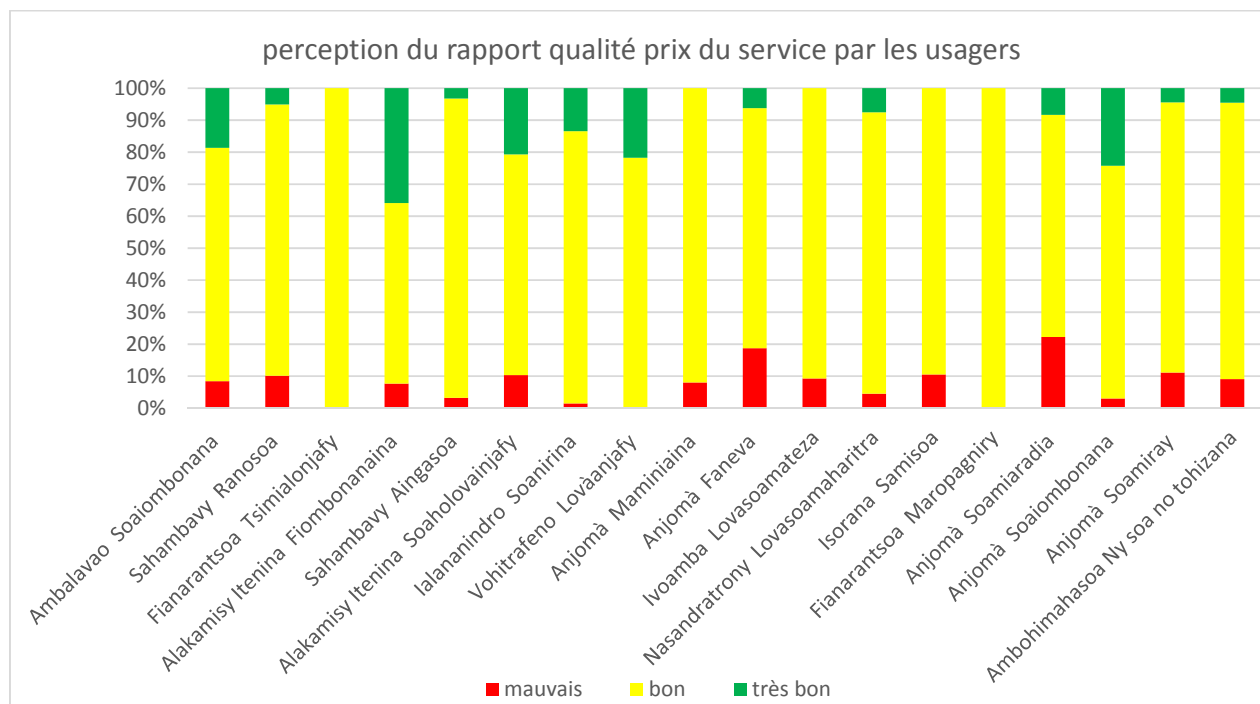


Les usagers sont globalement confiants dans la capacité du gestionnaire à remplir sa mission de manière sérieuse. Les rares ménages ayant exprimé un manque de confiance envers leur gestionnaire sont sur les réseaux de Soaholovainjafy à Alakamisy Itenina (42% des usagers), de Lovàanjafy à Vohitrafeno (35%) et de Soaiombonana – Anjomà (15%). Sur Vohitrafeno, les problèmes politiques avec le changement de maire sont pour beaucoup dans le manque de confiance dans le gestionnaire. Le bureau de l'association est politisé et proche de l'ancien maire et ce dernier fait en sorte de compliquer la tâche de son successeur notamment via le gestionnaire.



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

Les usagers sont peu enclins à juger le rapport qualité-prix comme étant très bon dans la mesure où ils craignent que cela ne soit interprété comme une possibilité de revoir à la hausse le tarif du service. Globalement les usagers sont plutôt satisfaits du prix du service au regard de sa qualité même si des exceptions existent notamment sur les réseaux où il existe des dysfonctionnements (à Anjoma ou Alakamisy Itenina)



4.8 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.

Réseau	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	2	Le gestionnaire essaie de rester sur la dynamique de l'année précédente en se réunissant régulièrement, mais pour le moment les usagers sont trop peu impliqués et les problèmes techniques rencontrés génèrent des mécontentements chez les usagers.
Sahambavy ; Ranosoa	4	L'association a connu des difficultés avec le départ du président et du technicien qui était salarié, mais a su faire face. Attention toutefois à maintenir un niveau de service élevé notamment vis-à-vis des usagers des branchements privés qui ont un niveau d'exigence supérieur et qui pour certains d'entre eux ont pu être déçu. Prochainement les travaux sur le captage devraient limiter les coupures et améliorer la qualité de l'eau distribuée.

Réseau	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	Petit réseau à la gestion familiale quasi parfaite. Forte cohésion entre les usagers et l'association.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	2	Le gestionnaire n'a pas réussi à se redynamiser par rapport à l'année dernière. Les problèmes techniques impactent fortement sa capacité à mener à bien sa mission.
Isorana ; Hasoa		Aucune information
Sahambavy ; Aingaso	4	L'association est dynamique, elle arrive à se réunir régulièrement notamment avec les usagers qui connaissent bien les documents-cadres. Un climat de confiance s'est instauré et le service étant de qualité, les usagers manifestent leur satisfaction. Attention toutefois à bien faire respecter le règlement et veiller que les points d'eau ne soient pas utilisés pour le linge.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	L'association semble bien vivre et les usagers connaissent les documents qui régissent le service. Ils sont globalement satisfaits, mais une certaine méfiance existe vis-à-vis du bureau à priori sur la gestion financière. Il est important de bien communiquer sur l'usage des fonds pour que les usagers gardent confiance et comprennent la tarification.
Ialananindro ; Soanirina	3	Les usagers sont plutôt satisfaits de la qualité du service et du fonctionnement du réseau, mais plusieurs indicateurs sont inquiétants. Le bureau de l'association ne s'est pas réuni cette année et les usagers connaissent mal les documents-cadres. L'apathie de l'association se mesure également au fait que près de la moitié des usagers utilisent les bornes pour laver le linge alors même qu'il y a un cours d'eau à proximité. Pour un réseau de taille importante comme celui, la situation du gestionnaire est inquiétante.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	2	Les usagers sont globalement satisfaits et le réseau semble fonctionner correctement, mais il existe un problème de confiance entre le gestionnaire et les usagers. Des tensions sont nées suite aux élections municipales et le bureau de l'association n'a pas été partial ce qui semble inquiéter les usagers.
Anjomà ; Maminiaina	4	Le gestionnaire semble dynamique avec un nombre conséquent de réunions tenues. Les usagers sont satisfaits du service et ont vraiment confiance dans le gestionnaire, mais ils connaissent assez mal les documents-cadres de l'association.
Anjomà ; Faneva	4	L'association vit bien et les usagers connaissent les documents-cadres. Les problèmes de disponibilité de l'eau constatés en 2014 ne semblent plus affecter les usagers et ils sont très satisfaits du service et ont une grande confiance dans le gestionnaire. Le tarif semble poser problème à certains, la commune et le gestionnaire devraient enquêter pour en comprendre la raison.
Ivoamba ; Lovasoamateza	2	Le gestionnaire est clairement en perte de vitesse par rapport à l'année dernière. Le nombre de réunion a chuté, mais cela peut s'expliquer en partie par l'apprêt de la campagne électorale. La satisfaction des usagers diminue. Il est important que le gestionnaire et la commune se remobilisent.

Réseau	Note gouvernance (sur 5 points)	Commentaires
Nasandratrony Lovasoamaharitra	3	L'association semble avoir du mal à vivre. Le bureau ne s'est pas réuni cette année alors même que l'association gère un réseau important (en taille et en usagers). Pour le moment les usagers semblent satisfaits, mais le temps de puisage et les faibles volumes consommés peuvent être le signe d'un manque de pression au niveau de certaines bornes fontaine. Peut-être que des entretiens techniques ont été négligés et que le réseau mériterait d'être purgé.
Isorana Samisoa	4	Le bureau de l'association ne s'est pas encore réuni, mais cela peut être dû au fait que le réseau est très récent (moins de 6 mois). Les usagers sont satisfaits de la qualité du service et ont confiance dans le gestionnaire. Les choses semblent donc en ordre. Les temps de puisage très faibles illustrent un très bon fonctionnement du réseau avec des pressions importantes aux points d'eau (attention toutefois aux casses fréquentes que cela pourrait occasionner sur les robinets).
Fianarantsoa Maropagniry	3	L'association s'est encore peu réunis, mais pour le moment tout semble fonctionner pour le mieux, les usagers sont satisfaits et ont confiance dans le gestionnaire. Étant en périphérie proche de Fianarantsoa, la vie associative ne sera peut-être pas évidente à dynamiser du fait que les usagers ont un profil plus urbain.
Anjomà Soamiaradia	3	Ce réseau est dans une situation assez paradoxale. L'association semble dynamique en atteste le nombre de réunions et la confiance qu'ont les usagers envers le gestionnaire. Il semble néanmoins avoir un gros problème de débit disponible, les consommations sont faibles (8l/hab/j) pour des temps de puisage élevés (15mn). Les usagers sont clairement mécontents de la quantité d'eau disponible. La commune et le gestionnaire doivent suivre la situation de près et faire appel à des techniciens externes pour résoudre les problèmes techniques.
Anjomà Soaiombonana	2	L'association n'est pas du tout dynamique alors même que le réseau est dans le chef-lieu de la commune ce qui est très inquiétant. Les temps de puisage sont importants (20mn), mais il ne semble pas avoir de problème majeur sur la quantité. Il est donc probable qu'il y ait des problèmes de pression. Les alertes lancées par les usagers sur la qualité sont plutôt étonnantes et la commune et les gestionnaires doivent trouver l'explication de ce problème.
Anjomà Soamiray	3	Association plutôt dynamique, mais les usagers semblent peu impliqués dans la gestion et n'ont, semblent-ils, pas encore totalement confiance dans le gestionnaire. La qualité de service laisse à désirer notamment avec des problèmes sur la quantité et la qualité de l'eau distribuée.
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	2	Association apathique. Les usagers ne connaissent pas et donc ne respectent pas le règlement du service (usage des bornes pour le linge). Pour le moment les usagers sont satisfaits, mais les problèmes vont vite survenir à ce rythme. Il faut impérativement que la commune redynamise la gestion.

5 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

5.1 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	
Sahambavy ; Ranosoa	8 000	TIAVO-BFV	Pdt+RAF
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	7 200	CEM	Pdt
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	4 800	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Isorana ; Hasoa	10 000	TIAVO	Pdt+trésor
Sahambavy ; Aingaso	7 000	TIAVO	Pdt+trésor
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	6 500	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Ialanandiro ; Soanirina	6 000	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	6 000	TIAVO	Pdt+trésor
Anjomà ; Maminiaina	6 500	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Anjomà ; Faneva	6 500	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Ivoamba ; Lovasoamateza	7 200	TIAVO	Pdt+trésor
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	8 500	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Isorana ; Samisoa	7 200	CECAM	Pdt+trésor
Fianarantsoa ; Maropagniry	6 000	Aucun	
Anjomà ; Soamiaradia	6 500	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Anjomà ; Soaiombonana	6 500	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Anjomà ; Soamiray	6 500	Tsinjolavitra	Pdt+trésor
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	6 000	Aucun	
Moyenne BF	6837		

Tarification des branchements particuliers de Ranosoa :

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

La valeur moyenne est estimée à 6807 ar/ménage/an pour la consommation d'environ 61 l/jour/ménage d'eau potable. Le prix moyen de l'eau auprès des bornes-fontaines est donc estimé à 0,3 ar/l.

Le tarif anormalement bas à Fiombonanaina – Alakamisy Itenina. Ce constat était déjà mentionné dans le dernier STEFI, mais dans l'état actuel du réseau, réviser ce tarif à la hausse n'est pas opportun.

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

Lors de la création et de la formation des gestionnaires, il leur avait été laissé le choix de l'établissement financier qui accueillera leur épargne. Beaucoup d'entre eux ont choisi TIAVO qui présentait à l'époque l'avantage d'être bien décentralisée au niveau des communes. Malheureusement, des responsables de cette institution ont détourné de grandes sommes d'argent, ce qui a mis l'entité en cessation de paiements.

Cela aboutit à une perte de confiance légitime des gestionnaires envers les institutions bancaires et n'encourage pas les usagers à payer leurs cotisations. Certaines associations ont néanmoins rouvert un compte notamment auprès de l'institution d'épargne Tsinjolavitra rattachée à Paositra malagasy.

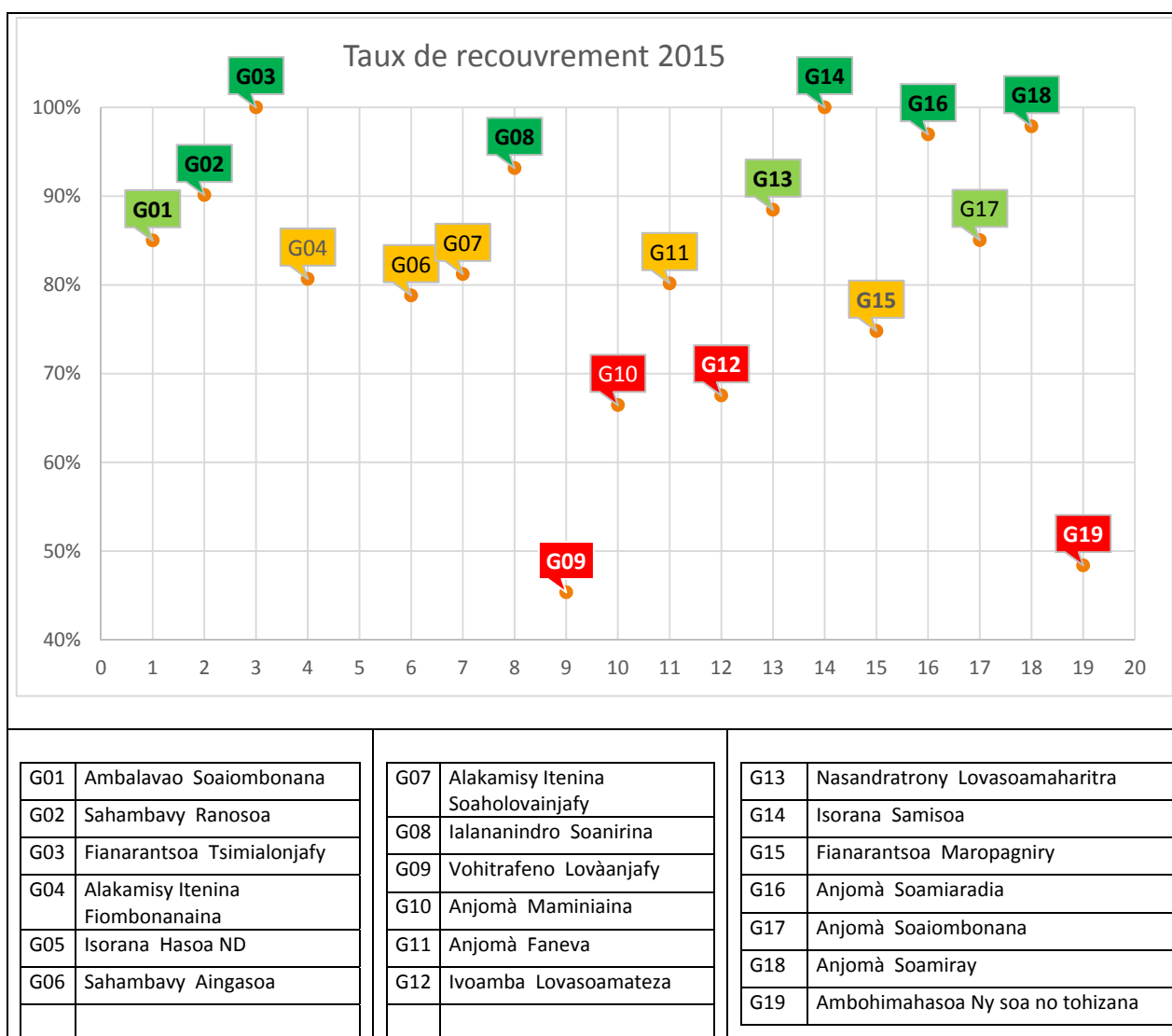
Trois gestionnaires n'ont toujours pas de Compte épargne et paradoxalement deux de ces réseaux sont localisés sur deux communes urbaines (Ambalavao et Ambohimahaso).

5.2 TAUX DE RECOUVREMENT SUR 2015 ET COMPARAISON AVEC LES EXERCICES PRECEDENTS

Le taux de recouvrement est un des meilleurs indicateurs de la performance d'un gestionnaire. Pour l'année 2015, 11 gestionnaires sur 19 arrivent à obtenir un taux de recouvrement supérieur à 80%, mais 4 gestionnaires ont un taux inférieur à 70 % dont deux sont dans une situation très alarmante avec un taux inférieur à 50% (Lovanjafy Vohitrafeno) et Ny Soanotohizana (Ambohimahaso).

Une légère baisse est constatée par rapport aux performances des gestionnaires de l'année 2014. Cette baisse touche plus particulièrement les réseaux construits en 2013. L'exercice objet du STEFI 2015 concerne donc leur deuxième exercice. Nous avons déjà soulevé plus haut que le contexte électoral a impacté sur le dynamisme des gestionnaires et des usagers.

Il est important de comprendre que les résultats financiers des gestionnaires sont réalisés principalement sur le 2ème trimestre dans la mesure où cela correspond à la période des récoltes de riz. Ce fut également, sur ce trimestre que les campagnes électorales se sont déroulées et cela a donc interféré avec le processus de collecte des cotisations.



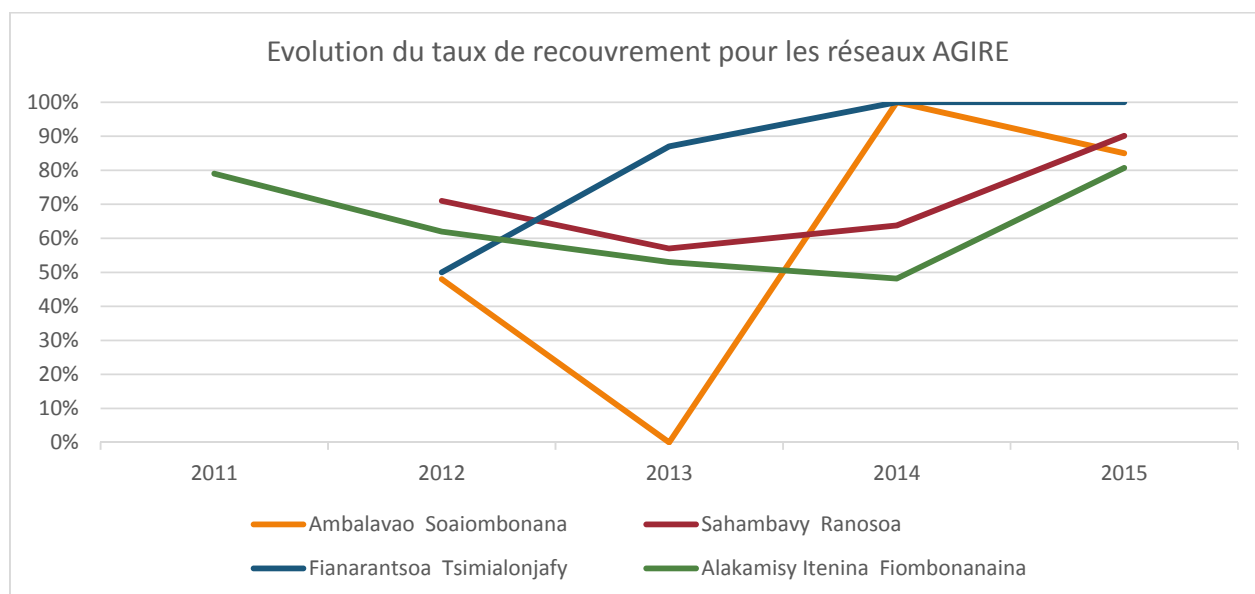
Deux gestionnaires sont très en difficultés : Lovàanjafy Vohitrafeno et Ny Soa No Tohizana Ambohimahasoa. Les municipales de 2015 ont impacté sur la gestion des réseaux. Les nouveaux responsables ont pris du retard pour reprendre en main la situation.

Ranosoa a réussi à améliorer sa performance au niveau des bornes-fontaines (64% en 2014 et 81% en 2015). Ce résultat très positif fait suite à l'initiative prise par le gestionnaire, avec l'aval de la commune, pour redresser la situation inquiétante lors du premier semestre.

Soulignons aussi l'effort consenti par Soanirina Ialananindro. Les résultats du rapport semestriel n'étaient pas reluisants pour ce gestionnaire. La commune a finalement pris les décisions idoines une fois les élections municipales terminées.

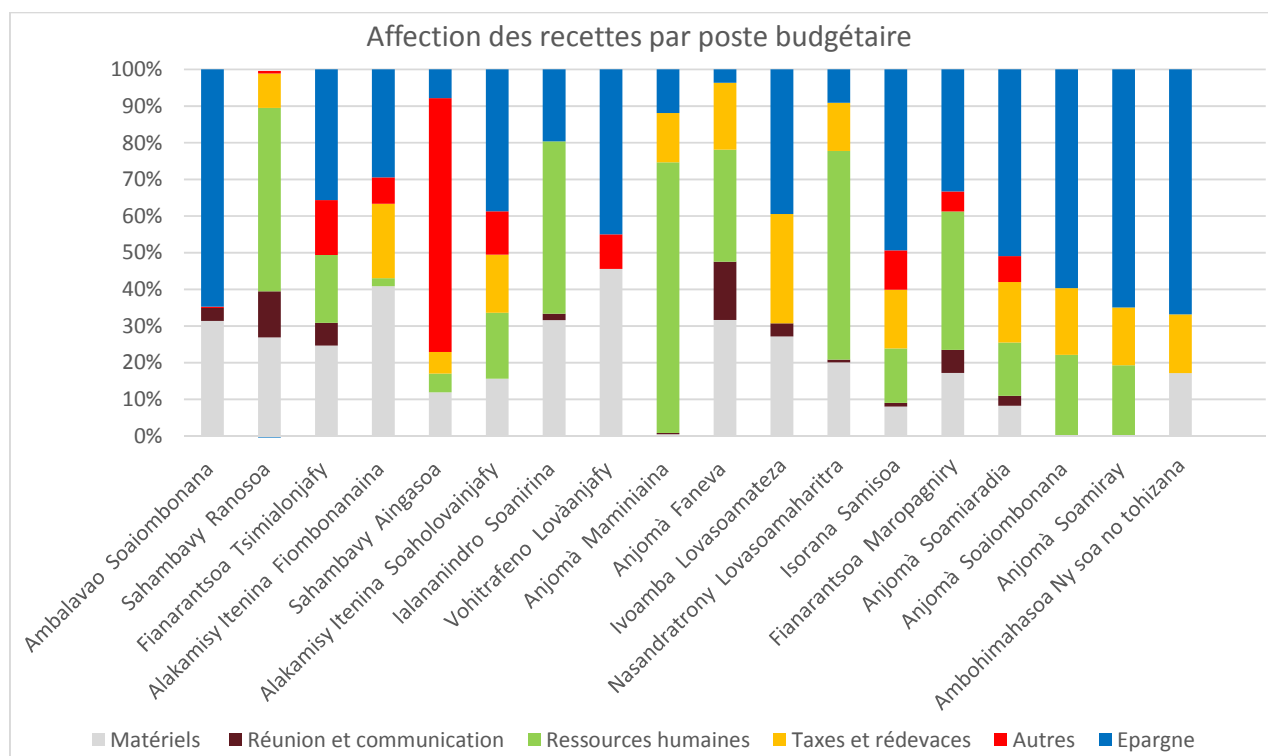
La performance des gestionnaires de réseaux construits en 2014, qui sont donc dans leur deuxième année d'exercice, est en baisse. La plupart de ces gestionnaires affichaient des résultats inquiétants au premier semestre 2015, mais ont néanmoins su se ressaisir sur le second semestre.

Les gestionnaires des réseaux plus anciens maintiennent eux leur redressement et ont obtenu de bons résultats sur l'exercice 2015.



5.3 AFFECTATION DES RECETTES SUR L'EXERCICE 2015

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



Sur la base du graphique précédent, les interprétations suivantes sont possibles :

- Sur certains réseaux des problèmes techniques sont régulièrement mentionnés, cela explique la part relativement importante des recettes affectées à l'achat de matériels et consommables (Soaiombonanaina à Ambalavao ; Fiombonanaina à Alakamisy Itenina et Lovaanjafy à Vohitrafeno).
- La part consacrée à l'épargne a tendance à être plus importante sur les réseaux récents, ce qui est plutôt logique notamment parce que pour nombre d'entre eux, ils n'ont pas encore acheté leurs outillages.
- Aingasoà à Sahambavy a des montants très importants consacrés à la rubrique « autres ». Ces dépenses concernent la prise en charge des personnes en visite sur le réseau ou les dépenses liées à la réalisation des activités de contrôles et de résolutions de conflits nécessitant la mobilisation des responsables des fokontany ou des notables locaux. Pour l'association Aingasoà toutefois, le montant élevé de ces dépenses « autres » pourrait être interprété comme des difficultés du gestionnaire dans l'écriture comptable.
- Tous les gestionnaires n'ont pas la même politique en termes de ressources humaines. Sur certains réseaux, les bénévoles ne reçoivent aucune rétribution et cela concerne les gestionnaires ayant les plus mauvais résultats ce qui signifie que sans motivation les membres du gestionnaire ont tendance à moins se mobiliser ce qui a un impact sur la qualité du service (Soaiombonanaina à Ambalavao ; Fiombonanaina à Alakamisy Itenina ; Lovaanjafy à Vohitrafeno ; Lovasoamateza à Ivoamba et Ny soa no Tohizana à Ambohimahasoà). Il est donc fortement recommandé d'indemniser les bénévoles consacrant du temps à la gestion pour une bonne motivation dans le temps et donc une gestion efficace. À l'inverse, certains gestionnaires semblent se rétribuer trop largement alors même que la qualité de service ne suit pas (Maminiana à Anjoma).
- Sur Maminiana à Anjoma, il y a une forte proportion des dépenses consacrées à l'indemnisation des ressources humaines, cela s'explique par le paiement des indemnités de 2014 qui n'avaient pu être payées à cause du compte bloqué suite au problème de Tiavo.

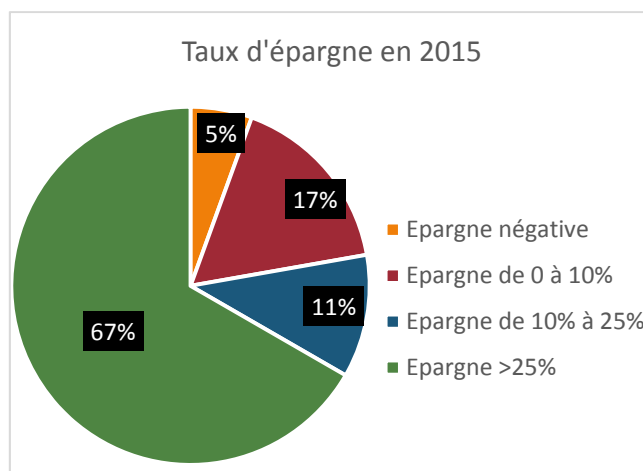
5.4 ÉPARGNE DE L'EXERCICE 2015

Les budgets des gestionnaires associatifs sont structurés autour des proportions empiriques suivantes :

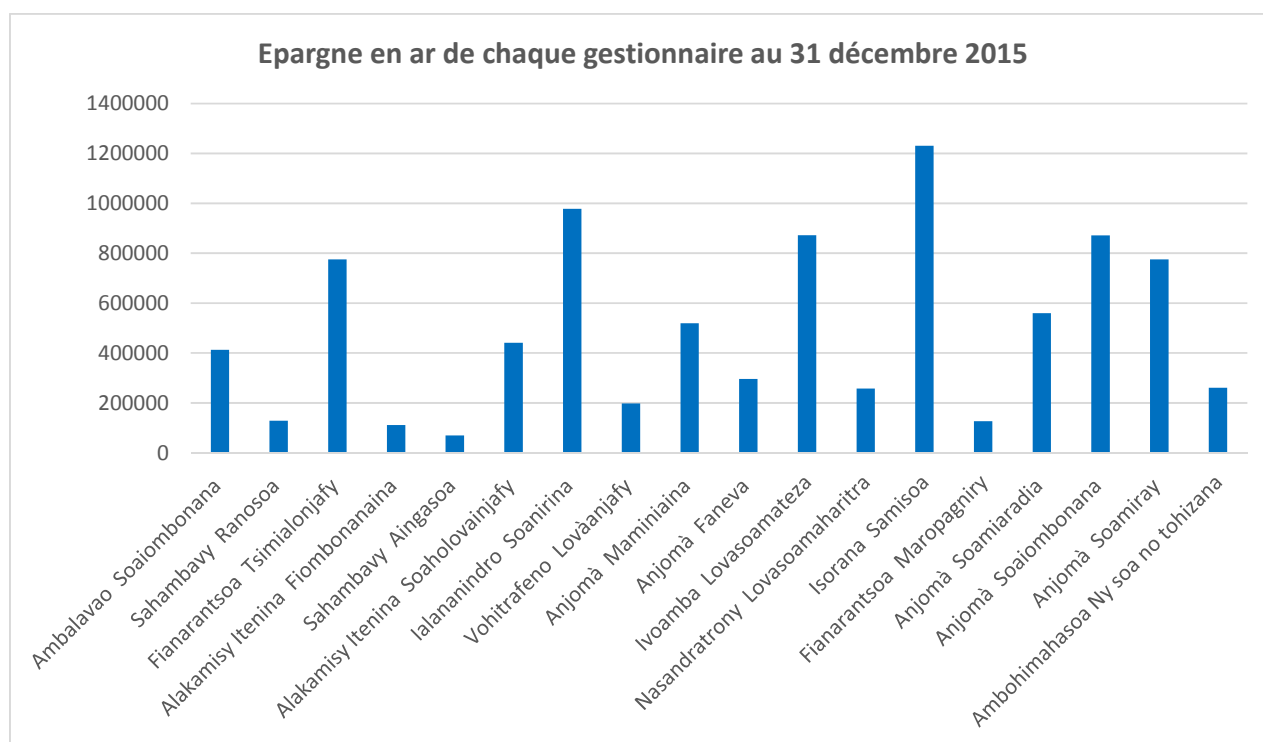
- 65% pour les charges de maintenance et de réparation ;
- 10% pour les taxes ;
- 10% comme redevance de participation au STEAH ;
- 15% d'épargne.

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 de ses taxes et redevances). Dans les deux cas, cela peut poser problème et n'est donc pas forcément signe d'une bonne santé du gestionnaire.

Des épargnes négatives posent également problème si elles sont structurelles c'est-à-dire qu'elles se répètent d'un exercice sur l'autre. C'est le cas de Ranosoa qui doit vite rééquilibrer son budget afin d'assurer sa pérennité financière.



Les réseaux étant encore globalement récents, les gestionnaires n'ont pas eu beaucoup d'exercices pour accumuler de l'épargne. Dans certains cas, les gestionnaires ont également des retards dans leurs décaissements et leur épargne est en réalité inférieure à ce qui est présenté ci-dessous.



5.5 RESPECTS DES TAXES ET REDEVANCES COMMUNALES

Sur la gestion de la plupart des réseaux des communes rurales, 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)

Sur les 18 gestionnaires étudiés, 13 ont versé au moins 75 % des taxes et redevances aux communes selon les délibérations du conseil. Pour les 5 gestionnaires qui n'ont pas versé les taxes et redevances, les raisons divergent : la disposition n'est pas en vigueur sur deux communes urbaines (Fianarantsoa avec deux réseaux et Ambalavao). Les problèmes de gestion et le contexte électoral pourraient expliquer le non-paiement des taxes et redevances à lalananindro et Vohitrafeno.

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

Les communes dont les centres-villes sont concernés par les réseaux peuvent dégager des recettes conséquentes comme c'est le cas notamment pour le réseau de Sahambavy géré par Ranosoa.

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

Commune / gestionnaire	Prévisions taxe et Redevance (en ar)	Montant versé (en ar)	Taux d'exécution
Ambalavao ; Soaiombonana	Pas en vigueur		
Sahambavy ; Ranosoa	1 456 899	1 089 715	75%
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	Pas en vigueur		
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	81 870	73 870	90%
Isorana ; Hasoa	20 000		0%
Sahambavy ; Aingaso	159 830	52 280	33%
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	116 375	123 000	106%
lalanandiro ; Soanirina	191 710	0	0%
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	35 140	0	0%
Anjomà ; Maminiaina	112 400	78 600	70%
Anjomà ; Faneva	76 550	88 550	116%
Ivoamba ; Lovasoamateza	214 020	329 580	154%
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	449 000	374 000	83%
Isorana ; Samisoa	402 600	400 000	99%
Fianarantsoa ; Maropagniry	Pas en vigueur		
Anjomà ; Soamiaradia	193 200	181 500	94%
Anjomà ; Soaiombonana	261 790	266 790	102%
Anjomà ; Soamiray	194 050	188 100	97%
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	62 400	62 400	100%

5.6 SYNTHÈSE DE LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

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.

Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana	2	Le taux de recouvrement des cotisations est en baisse par rapport à l'année dernière, mais demeure correct (85%). Le gestionnaire a un niveau d'épargne très élevé (65 % des recettes sont épargnées) dans la mesure où les bénévoles ne sont pas indemnisés. Cela pourrait les démotiver à terme, il serait donc préférable de les indemniser. La création d'un compte épargne était déjà recommandée en 2014, mais n'a pas encore été réalisée.
Sahambavy ; Ranoso	4	La gestion commence à se stabiliser. On constate une amélioration par rapport à l'année 2014. Le gestionnaire est assez réactif, car avec l'appui de la commune, il a pu réagir à temps par rapport aux résultats semestriels inquiétants sur les bornes-fontaines du chef-lieu. L'initiative du gestionnaire de s'acquitter des taxes et redevances est louable, mais plus d'efforts sont encore à faire compte tenu des arriérés de l'année dernière. L'équilibre financier reste fragile et des stratégies sont à développer pour garantir la pérennité de la gestion.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	4	Très bon taux de recouvrement à l'image des années précédentes. Avoir 800 000 ar d'épargne en si peu de temps et avec si peu d'usagers est remarquable et cela ne s'est pas fait au détriment de l'entretien du réseau comme l'atteste l'affectation des recettes. Gestion financière exemplaire.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	2	Le calcul du taux de recouvrement concerne uniquement les bénéficiaires des 10 bornes fontaines fonctionnelles. La commune et le gestionnaire n'ont pas encore eu l'occasion de revoir le tarif considéré comme très bas compte tenu de l'état général du réseau et de l'organisation du gestionnaire. L'évolution semble néanmoins positive par rapport à l'exercice 2014 dans la mesure où le gestionnaire a versé les taxes et redevances et que le taux de recouvrement sur la partie opérationnelle du réseau est en amélioration. Il faut retravailler sur la motivation des membres du gestionnaire et améliorer l'épargne afin de garantir l'entretien et la maintenance du réseau.
Isorana ; Hasoa		Aucune Information
Sahambavy ; Aingaso	2	Légère baisse du taux de recouvrement par rapport à l'année dernière. Il faut rapidement stopper cette baisse. Le gestionnaire dépense plus que ce qu'il avait prévu, alors même qu'il a versé seulement le tiers des taxes et redevances qu'il devait à la commune.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	Le montant de la cotisation est passé de 6500ar à 6000 ar sans justification particulière. Le taux de recouvrement est bon, mais en baisse par rapport à l'année dernière. Versement des taxes et redevances. Les écoles ne versent plus leur contribution. Difficultés des responsables pour planifier les dépenses.
Ialananindro ; Soanirina	3	Bon taux de recouvrement, malgré des résultats intermédiaires inquiétants. Le gestionnaire a donc su se reprendre et présente aujourd'hui un bon niveau d'épargne, mais qui s'explique en partie par le fait qu'il n'a pas versé la taxe communale.

Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	1	Résultats catastrophiques lors du bilan semestriel en juillet 2015. Le gestionnaire et les nouveaux responsables communaux n'ont pu sauver les meubles qu'au dernier moment (décembre 2015). Seulement 1/3 des ménages ont payé leur cotisation tandis que 100% des écoliers ont payé. Aucune dépense sur les ressources humaines, la communication.
Anjomà ; Maminiaina	2	Baisse du taux de recouvrement. Les dépenses en ressources humaines sont élevées notamment parce qu'il y a eu un rattrapage des dépenses en la matière par rapport aux arriérés de l'année dernière (problème avec TIAVO). La commune doit mettre le gestionnaire et les usagers devant leurs responsabilités. Les membres du gestionnaire sont indemnisés, ils doivent donc s'acquitter de leur mission avec sérieux. Les usagers sont satisfaits du service et ont confiance dans le gestionnaire, ils n'ont donc aucune raison de ne pas payer leur cotisation.
Anjomà ; Faneva	3	Une baisse très sensible de performance alors que c'est un gestionnaire très dynamique lors de la première année d'exercice (taux de recouvrement des cotisations à 100%). Les problèmes avec TIAVO auraient démobilisé une partie des usagers.
Ivoamba ; Lovasoamateza	2	Taux de recouvrement inquiétant avec une forte baisse par rapport à l'année dernière. Les membres de l'association n'ont pas été rémunérés ce qui peut expliquer en partie la baisse de motivation et donc de performance du gestionnaire.
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	3	Taux de recouvrement moyen pour un premier exercice (88%). Dépenses en ressources humaines très importantes notamment dues à l'indemnité versée au gardien du BV (Zambazamba) (57% des recettes !). La commune et le gestionnaire devraient voir ensemble pour diminuer cette part. Un taux d'épargne de seulement 9% pour cette première année d'exercice n'est pas encourageant pour l'avenir.
Isorana ; Samisoa	5	Un très bon taux de recouvrement. Charges équilibrées sur le réseau si ce n'est que les différents outillages nécessaires à l'entretien n'ont pas encore été achetés. Le gestionnaire s'est acquitté de ses taxes et redevances. Tous les indicateurs sont au vert.
Fianarantsoa ; Maropagniry	2	Réseau en périphérie proche du tissu urbain de Fianarantsoa et pourtant le gestionnaire est en difficulté. Le taux de recouvrement n'est pas satisfaisant pour une première année d'exercice (75%) et le gestionnaire n'a toujours pas ouvert un compte épargne.
Anjomà ; Soamiaradia	5	Très bon taux de recouvrement. Le gestionnaire a assumé ses engagements y compris vis-à-vis de la commune avec les taxes communales.
Anjomà ; Soaiombonana	3	Taux de recouvrement moyen pour un premier exercice. Étrangement le gestionnaire n'a pas de dépenses en matériel et en réunion ou communication. La gestion financière est donc à suivre de près. En revanche paiement de la taxe communale

Gestionnaire	Note financière (sur 5 points)	Commentaires
Anjomà ; Soamiray	4	Très bon taux de recouvrement. Le gestionnaire parvient à assumer ses engagements y compris vis-à-vis de la commune avec les taxes communales. Étrangement le gestionnaire n'a pas de dépenses en matériel et en réunion ou communication.
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	1	Taux de recouvrement alarmant pour un premier exercice. La mise en place de ce gestionnaire a été particulièrement difficile (usagers habitués à ne payer qu'au plus 2000 ar/an/ménage, interaction avec les responsables communaux ...). L'effort de la commune et du gestionnaire pour obtenir un minimum de résultats à quelques jours seulement de la fin d'exercice est louable. Le gestionnaire a payé sa taxe, mais ne dispose toujours pas de compte épargne. De plus, ne pas indemniser les personnes s'impliquant dans la gestion influe à la baisse sur leur motivation.

6 SYNTHÈSE DE LA PERFORMANCE GÉNÉRALE 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	1	2	2
Sahambavy ; Ranosoa	4	4	4
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	5	5	4
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	1	2	2
Isorana ; Hasoa			
Sahambavy ; Aingaso	4	4	2
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	3	3	3
Ialanandiro ; Soanirina	3	3	3
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	2	2	1
Anjomà ; Maminiaina	3	4	2
Anjomà ; Faneva	3	4	3
Ivoamba ; Lovasoamateza	2	2	2
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	4	3	3
Isorana ; Samisoa	4	4	5
Fianarantsoa ; Maropagniry	3	3	2
Anjomà ; Soamiradia	5	3	5
Anjomà ; Soaiombonana	3	2	3
Anjomà ; Soamiray	2	3	4
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	2	2	1

7 LES BESOINS EN FORMATION IDENTIFIES (COMMUNES ET GESTIONNAIRES)

Compte tenu des besoins en formations exprimés par les communes et les gestionnaires et des constats des techniciens de la DREAH et du projet CAP'eau concernant les forces et faiblesses des gestionnaires. Étant donné également que beaucoup d'acteurs communaux à l'issue des élections du 2015 sont nouveaux. L'organisation des formations suivantes est proposée :

Pour les acteurs communaux :

1. Cadre légal
2. Accompagnement des gestionnaires
3. IEC
4. Suivi de chantier
5. Langue française
6. Informatique

Pour les gestionnaires :

1. Gestion administrative et financière
2. Entretien et réparation des réseaux
3. Vie associative

RECOMMANDATIONS

Les ouvrages construits dans le cadre des projets AGIRE et CAP'Eau sont généralement de bonne conception et réalisation. Les performances des gestionnaires sont surtout liées à leur organisation interne et aux interactions avec la commune. Les recommandations concerneront donc les deux principaux responsables de la pérennisation que sont la commune et le gestionnaire. Néanmoins au préalable, il faut mentionner que l'analyse des données qui se fait aujourd'hui sur une base excel doit être améliorée via des outils plus performants et facilitant la saisie et l'analyse des données (type Acces). Aujourd'hui des outils existent mais pas encore suffisamment aboutis pour être exploitable.

Générales à tous les gestionnaires/communes :

Réunion commune – gestionnaire pour discuter des engagements de chacun selon le contrat de délégation de gestion. Les engagements de la commune sur les activités de suivi-appui-conseil du gestionnaire devraient se structurer autour d'un plan d'action précis portant sur :

- Le diagnostic technique du réseau, si nécessaire avec l'appui de la DREAH, doit être réalisé tous les 5 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 nécessaire et enfin les motiver.
- Sur les réseaux réalisés avant 2014 : entretien sur l'aspect des ouvrages. Ils doivent être repeints, et les clôtures endommagées sont à réparer. À noter également que la salubrité des points d'eau doit être améliorée (remettre des graviers 40/70 au niveau des aires de puisage) et s'assurer que l'évacuation des eaux usées se fait correctement.
- Stabiliser la situation des principaux responsables surtout celles des trésoriers : bien identifier le trésorier, s'assurer qu'ils disposent et maîtrisent tous les outils de gestion nécessaire : lisibilité, traçabilité et respect des différents engagements.
- Campagne de sensibilisation surtout auprès des bornes-fontaines en difficultés, affichage de la synthèse des informations sur la finance.
- Maintenir une motivation des acteurs clés dans la gestion en indemnisant leur temps consacré à la gestion. Il a été constaté une tendance selon laquelle les gestionnaires ont des résultats d'autant plus mauvais que les bénévoles ne sont pas indemnisés.

Cas particuliers :

- Sur les réseaux à Anjomà Ambalavao : des problèmes de ressources en eau impactent sur la satisfaction, la confiance des usagers et pourraient à terme impacter sur la pérennisation. Il est intéressant de constater que le gestionnaire continue de bénéficier de la confiance des usagers malgré le niveau de satisfaction moindre, ceci témoigne de la capacité des usagers à comprendre les problèmes.
- Sur les réseaux construits en 2015 : accélérer l'achat des outillages des matériels et consommables réseaux.
- Enfin, les gestionnaires des communes urbaines devraient discuter avec la commune sur le positionnement de ces dernières concernant les taxes et redevances.
- Les réseaux avec trop d'épargnes doivent tout d'abord s'acquitter de leur engagement de dépenses ensuite investir une partie des soldes sur l'embellissement des ouvrages pour ne pas avoir un niveau d'épargne trop élevé sans justification par rapport à l'état du réseau.