



GREP

Professionnels du
développement
solidaire

CAHIER DE CAPITALISATION N° 1

Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible!

Enseignements du projet d'Appui aux Initiatives des
Communes en Hydraulique et Assainissement (Aicha),
Mauritanie

Le projet Aicha est mis en œuvre par le Gret et Tenmiya.



Avec le soutien financier de :

- ★ l'Union européenne (dans le cadre de la Facilité Eau du 10^e FED)
- ★ le SEDIF (Syndicat des Eaux d'Ile-de-France)
- ★ l'AESN (Agence de l'eau Seine-Normandie)
- ★ l'AP AUS (Agence de promotion de l'accès universel aux services)
- ★ les communes partenaires (Ndiago, Keur Macène, Rosso, Tekane et Dar El Barka)



Rédaction : Ophélie Perrin, Laetitia Loseille
Coordination : Julien Gabert
Photographie : En Haut et Gret

Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité du Gret et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant l'avis des partenaires financiers.

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	5
À l'origine : la planification sectorielle	5
La situation d'avant-projet	5
Les choix techniques	7
La gestion des blocs sanitaires	10
LE BILAN TECHNIQUE ET ÉCONOMIQUE DU FONCTIONNEMENT DES BLOCS SANITAIRES	14
Des usagers très satisfaits et un bon respect des règles d'hygiène	14
Succès des douches, échec des urinoirs	14
Un laisser-aller pour les petites réparations	14
Une forte fréquentation	14
... et des recettes importantes	15
Le bon recouvrement de la redevance communale	16
Des charges d'exploitation limitées	17
CONCLUSION	18

Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible!

Enseignements du projet Aicha

Le projet d'Appui aux Initiatives des Communes pour l'Hydraulique et l'Assainissement (projet Aicha) a pour objectif d'améliorer le bien-être et la santé des habitants de cinq communes du Sud de la Mauritanie, par la mise en place de services d'eau potable et d'assainissement durables. Il entend contribuer au renforcement des politiques nationales d'eau potable et d'assainissement en mettant à disposition des institutions sectorielles des références techniques, économiques et organisationnelles, ainsi que des méthodes éprouvées pour planifier, mettre en gestion et suivre les services d'eau et d'assainissement.

Grâce au projet Aicha, plus de 25 000 habitants disposent, en 2015, d'un accès durable à l'eau potable. Des latrines scolaires ont été réalisées dans 30 écoles et des blocs sanitaires ont été installés dans plusieurs lieux très fréquentés de la commune de Rosso. Enfin, des campagnes intensives de promotion de l'assainissement domestique (assainissement total piloté par la communauté) et de diffusion d'équipements sanitaires hygiéniques par l'approche du « marketing de l'assainissement » ont été menées auprès de 20 000 habitants dans la zone d'intervention.

Le projet a démarré en 2009 dans deux premières communes avec le soutien financier du Syndicat des Eaux d'Île de France et de l'Agence de l'Eau Seine Normandie. Il a été étendu à trois autres communes à partir de 2011, suite à l'obtention de financements additionnels via la Facilité Eau de l'Union Européenne et l'Agence de Promotion de l'accès Universel aux Services. Les communes partenaires ont également participé financièrement aux investissements. Il est mis en œuvre par le groupement Gret - Tenmiya sous le pilotage du Ministère de l'Hydraulique et de l'Assainissement.



CONTEXTE

La commune de Rosso s'organise en deux territoires distincts : le centre-ville, qui présente toutes les caractéristiques des espaces urbanisés et l'hinterland rural constitué d'une multitude de villages distancés les uns des autres de quelques kilomètres.

★ À l'origine : la planification sectorielle

En 2009, la commune de Rosso a bénéficié, comme onze autres villes secondaires d'Afrique de l'Ouest, du Centre et de l'Est, du projet Stratégie municipale concertée – Eau et Assainissement pour tous¹. Ce projet a permis d'expérimenter l'élaboration d'un premier document d'orientation stratégique du développement des services d'eau et d'assainissement pour la partie urbaine de la commune.



En 2011, dans le cadre du projet Aicha, la commune de Rosso a réalisé un deuxième document de planification sectorielle, le PCHA (Plan communal d'hydraulique et d'assainissement), qui prévoit cette fois-ci des actions en matière d'eau potable et d'assainissement pour la partie dite rurale du territoire de la commune. Grâce à ces documents, la commune a pu développer une vision stratégique du développement des services d'eau potable et d'assainissement sur son territoire, définir des priorités d'intervention et mobiliser des financements.

Parmi les actions immédiatement réalisables, et permettant une amélioration rapide de la situation sanitaire, la réalisation de blocs sanitaires publics à proximité des lieux fortement fréquentés de la ville a été identifiée comme prioritaire par la municipalité.

★ La situation d'avant-projet

Lors de l'identification, en 2011, sept blocs sanitaires publics ont été visités dans la ville de Rosso : au niveau des marchés, de la gare routière, de la frontière (au niveau du bac), et du dispensaire. Parmi eux, cinq blocs sont propriétés de la commune mais seulement trois sont ouverts au public, parfois ponctuellement et n'offrent pas un service de qualité : délabrement des bâtiments et des fosses, règles d'hygiène non respectées, absence de séparation hommes-femmes, etc. Ces blocs sont tenus par des gérants privés, qui disent avoir un contrat avec la commune mais qui s'avère être plutôt une autorisation informelle de « gérer » les lieux.

Les quatre autres blocs sont à l'abandon, servent à un autre usage (stockage de charbon au niveau du marché Médine), ou ont été construits au niveau de marchés non encore ouverts au public ou peu fréquentés (nouveau marché et marché de Satara).

Les blocs sanitaires du Bac et de la Gare routière sont deux blocs privés, construits et gérés par des privés. Ils fonctionnent tous les deux, sont assez bien entretenus et génèrent un revenu pour leur gérant. Douches et toilettes sont utilisées.

Les tarifs habituellement pratiqués sont de 20 UM pour les WC, 100 UM pour la douche et sont bien acceptés par les usagers. Les enquêtes réalisées montraient une fréquentation importante de 110 à 180 personnes par jour au niveau des blocs « proche du dispensaire » et « Latrines municipales ». Près d'un tiers des usagers était alors prêt à payer plus cher pour une douche chaude.

1. Mis en œuvre par le pS-Eau et le PDM avec le soutien financier de l'Union européenne.

Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible!

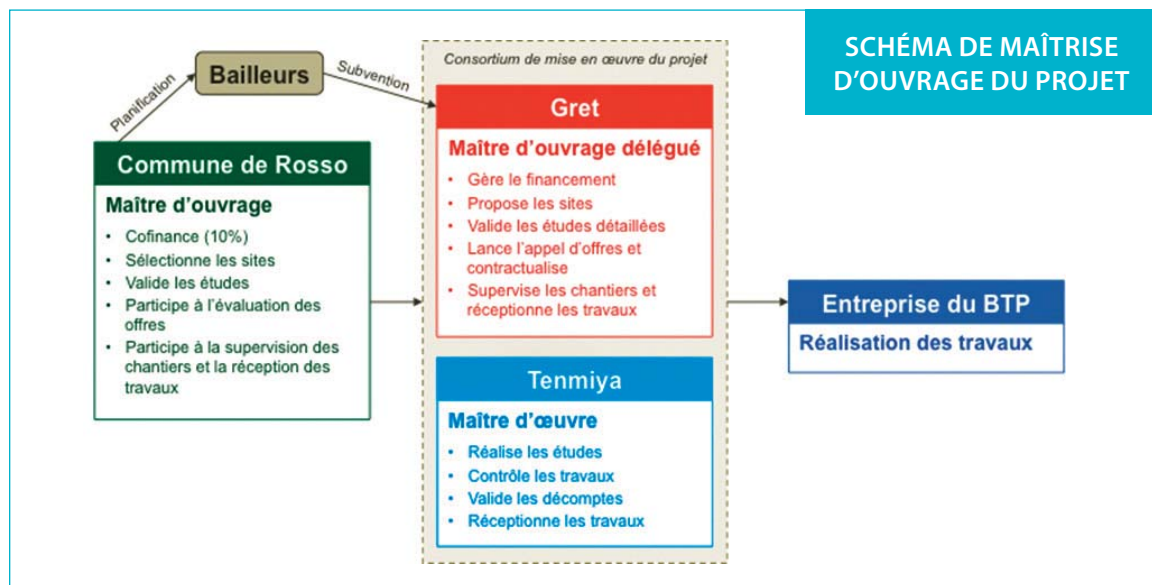
Enseignements du projet Aicha



Ce diagnostic a permis d'apprécier la demande réelle en blocs sanitaires publics principalement autour des zones d'affluence et des marchés. Sur la base de ces premiers constats, il a donc été décidé par la commune de :

- réhabiliter le bloc sanitaire Latrines municipales de l'avenue de l'Indépendance à proximité du marché central (remplacement des équipements sanitaires et des menuiseries, reprise des finitions, réfection des fosses et regard, etc.);
- détruire et reconstruire le bloc sanitaire à proximité du dispensaire et du marché central ;
- détruire et reconstruire le bloc sanitaire du marché Médine.

Ces choix ont eu l'avantage de ne pas poser de problème de foncier puisque les 3 sites étaient déjà propriété de la commune.



La commune a pu obtenir les financements nécessaires grâce à l'existence de ses documents de planification sectorielle, et elle cofinance les réalisations à hauteur de 10 %.

Le Directeur technique s'est vu confier la responsabilité du suivi du projet aux côtés du Secrétaire général et de l'Adjoint en charge des projets. La commune a ainsi validé le choix des sites, les études et participé au dépouillement des offres pour la sélection de l'entreprise de travaux. Tout au long des travaux le Directeur technique, appuyé par le Gret et Tenmiya, a effectué des visites de supervision de chantier et a participé à la réception des travaux.

LES COMPÉTENCES DES COMMUNES EN MATIÈRE D'HYGIÈNE ET D'ASSAINISSEMENT EN MAURITANIE

En Mauritanie, les compétences¹ dévolues aux communes comprennent notamment l'alimentation en eau, l'hygiène et l'enlèvement des ordures ménagères.

En 2011, la Stratégie nationale d'assainissement a précisé le rôle des collectivités locales en matières d'assainissement (eaux usées domestiques, établissements publics, eaux pluviales) : elles sont chargées de l'appui à la Direction de l'Assainissement (DA) dans ses activités de promotion de l'hygiène et de l'assainissement. Elles peuvent également dans le cadre de leurs attributions générales relatives à l'amélioration du cadre de vie des populations, en relation avec la DA :

- développer des projets de réalisation d'ouvrages d'assainissement ;
- assurer l'exploitation d'ouvrages d'assainissement (par exemple des édicules publics ou des canaux à ciel ouvert) ;
- participer au financement de projets de l'Etat ou d'acteurs de la société civile.

1. Ordonnance 87-289 instituant les communes.

★ Les choix techniques

Sur la base de l'existant et du foncier disponible, les plans des blocs ont été prévus comme suit : un couloir hommes et un couloir femmes distribuant chacun 2 à 4 toilettes et 1 à 2 douches (selon les blocs) et un urinoir (côté homme). Sont présents aussi un lavabo pour le lavage des mains, ainsi qu'un local pour le gérant. Les eaux usées sont évacuées dans une fosse septique.

Pour assurer la pérennité des ouvrages, pour faciliter l'entretien et pour permettre de minimiser les dépenses en eau et en énergie, mais aussi pour le confort des usagers, les solutions techniques suivantes ont été adoptées pour les 3 blocs sanitaires :

- l'absence de chasse d'eau pour les toilettes : la gestion de l'eau se fait par l'utilisation des bouilloires pour le nettoyage anal et les ablutions, l'évacuation des excréta se fait à l'aide de seaux pré-remplis ;
- la mise en place d'une réserve d'eau de 1m³ sur le toit permettant de faire face aux coupures d'eau ;
- parce qu'elles sont fortement sollicitées, des poignets et fermetures de portes rustiques et robustes, de fabrication locale : bouton en métal en guise de poignet et loquet en fer pour la fermeture ;
- du carrelage au sol et sur les murs jusqu'à 2m10 de haut pour faciliter le nettoyage ;
- la mise en place d'un kit d'éclairage solaire et d'un chauffe-eau solaire pour diminuer les charges d'électricité et assurer le confort des usagers.

Le suivi des travaux a été complexe, du fait de la faible capacité de l'entreprise et de l'exigence sur la qualité et la robustesse des matériaux et des finitions.

Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible!

Enseignements du projet Aicha

AVANT



▲ Le bloc de latrines municipales de l'avenue de l'Indépendance, à l'abandon. Bien situé à proximité des commerces, sur une rue passante, et bien conçu (séparation homme/femme, 5*2 cabines toilettes et douches), il sera réhabilité.



Les blocs sanitaires du marché de Médine (2 blocs séparés de chaque côté du marché, comprenant chacun 4 WC), insalubres, partiellement fermés seront démolis et entièrement reconstruits.



▲ Le bloc sanitaire situé à côté du dispensaire est bien fréquenté (3*2 WC) mais délabré et peu visible depuis la route. Le médecin du centre de santé qui contrôle la gestion souhaitait qu'il soit accessible aux patients du centre de santé seulement. Le bloc a été fermé quelques temps au public mais les commerçants ont demandé sa réouverture. Il sera entièrement démoli et reconstruit.

Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible!

Enseignements du projet Aicha

APRÈS



- ▲ Le plan de masse des nouveaux blocs sanitaires et l'entrée du bloc situé à côté du dispensaire entièrement reconstruits.
- ▼ Dans chaque couloir : WC, douche, lave-mains et urinoir pour les hommes.



- ▲ Les poignées et crochets de fermeture des portes ont été fabriqués localement pour plus de solidité, des portes-manteaux installés pour le confort des usagers et les tarifs affichés à l'entrée des blocs.



- ◀ Au niveau du bloc de latrines municipales de l'avenue de l'Indépendance, un agent d'entretien employé par le gérant est présent en permanence pour assurer le nettoyage et collecter les redevances des usagers. Les blocs sont généralement ouverts 7 jours sur 7 de 7h à 19h.

Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible!

Enseignements du projet Aicha

DESCRIPTION DES TROIS BLOCS SANITAIRES			
Bloc latrines	Bloc marché « Latrines municipales »	Bloc à côté Médine	Bloc proche du dispensaire
Nature des travaux	Réhabilitation	Construction	Construction
Nombre de WC	8	6	4
Nombre de douches	4	2	2
Nombre d'urinoir	1	1	1
Nombre de lave-mains	2	2	2
Surface d'occupation	120 m ²	65 m ²	75 m ²
Coût total des travaux	5 000 000 UM 13 000 euros	5 200 000 UM 13 500 euros	5 600 000 UM 14 500 euros

* La gestion des blocs sanitaires

Le gérant

Aussi appelé exploitant, le gérant doit assurer à ses frais :

- le nettoyage et l'entretien courant du bloc sanitaire et de ses abords ;
- l'approvisionnement en produits et matériels d'entretien ;
- les salaires de son personnel ;
- les factures d'eau ;
- les réparations légères : changer une serrure, un robinet, etc.

Il doit aussi verser chaque mois une redevance à la commune permettant de couvrir les charges de maintenance lourde et de renouvellement du gros matériel. Cette redevance est fixée à 40 000 UM, a été diminuée à 30 000 UM au niveau du bloc de Médine après une année de fonctionnement, du fait d'une fréquentation plus faible que dans les deux autres blocs.

Le gérant encaisse les redevances collectées auprès des usagers selon la grille tarifaire suivante :

- usage des toilettes : 20 UM ;
- douche froide : 100 UM ;
- douche chaude : 200 UM.

Il se rémunère sur le résultat de l'exploitation après paiement de l'ensemble des charges dues ainsi que de la redevance à la commune. Chacun des trois gérants emploie un agent technique chargé de l'accueil, de la collecte des paiements auprès des usagers et du nettoyage des blocs sanitaires.

La commune

La commune est propriétaire des ouvrages. Elle perçoit une redevance de la part des gérants et elle est en charge des réparations lourdes et du renouvellement ou de la réhabilitation des ouvrages. Elle doit approuver tous les travaux que souhaiterait réaliser le gérant et s'engage à l'informer de ses projets de travaux avant réalisation.

La commune doit aussi effectuer un suivi technique et financier de la gestion des blocs pour s'assurer du respect des règles d'hygiène, du respect des tarifs et des horaires, et de la bonne gestion des blocs.

OPÉRATIONS À LA CHARGE DU GÉRANT

- Matériels et produits pour le nettoyage anal, pour la douche.
- Produits pour le lavage des mains.
- Matériels et produits pour l'entretien du bloc sanitaire.
- Réparation ou remplacement d'un robinet ou robinet douche.
- Réparations des fuites ou suintements d'eau.
- Réparation ou changement de crochet de fermeture pour les portes.
- Réparation de portes et fenêtres.
- Remplacement des ampoules, des interrupteurs.
- Peinture intérieure et extérieure.
- Abonnement SNDE et facture d'eau.
- Vidange de la fosse.

OPÉRATIONS À LA CHARGE DE LA COMMUNE

- Réhabilitation complète du bloc.
- Changement des urinoirs.
- Changement du dispositif du lavage des mains.
- Réparation de carrelages.
- Changement de portes et fenêtres.
- Changement ou réparation du dispositif solaire.

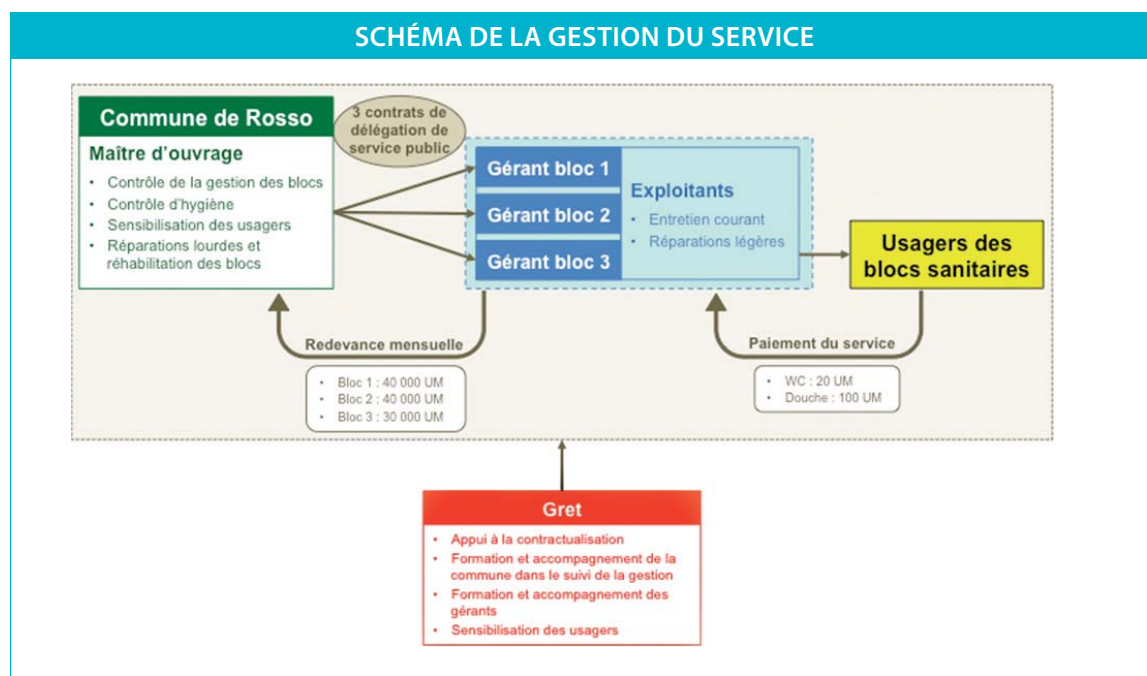
Contractualisation

Le contrat a été voulu le plus court et simple possible, il a été traduit en arabe pour une meilleure compréhension des gérants.

Pour les blocs « proche du dispensaire » et « latrines municipales », les deux anciennes personnes qui géraient les blocs avant la réhabilitation ont été reconduits, tout en acceptant les nouvelles conditions contractuelles et principalement le versement de la redevance à la Mairie. Pour le bloc de Médine, situé à proximité du marché portant le même nom, et essentiellement fréquenté par des femmes au cours de la matinée, le critère principal de sélection a été le genre : c'est une femme qui assure la gestion.

Les 3 gérants ont chacun signé un contrat pour une durée de 3 mois, qui a été renouvelé tacitement pour 3 mois supplémentaires, suite à une première évaluation de la commune jugée satisfaisante. Puis un nouveau contrat d'un an renouvelable a été signé avec les trois mêmes gérants.

SCHÉMA DE LA GESTION DU SERVICE



Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible!

Enseignements du projet Aicha

EXTRAITS DU CONTRAT

CHAPITRE 2. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'EXPLOITANT

ARTICLE 7. FOURNITURE DES PRODUITS D'ENTRETIEN

L'exploitant s'engage à fournir la liste des équipements de l'annexe (xxx) dans un délai de sept (7) jours suivant la signature du présent contrat.

ARTICLE 8. PERSONNEL

L'exploitant s'engage à mettre en place au moins un agent chargé de l'entretien, de l'accueil des usagers et de la tenue de la caisse.

ARTICLE 9. SERVICE ET HORAIRES

L'exploitant assurera l'accès aux blocs sanitaires à toute personne souhaitant y accéder contre paiement du service.

L'exploitant a pour obligation d'assurer l'ouverture du bloc sanitaire 7 jours sur 7 de (xxx) à (xxx). Les horaires devront être affichés lisiblement en français et en arabe à l'entrée du bloc sanitaire.

ARTICLE 10. ENTRETIENS ET RÉPARATIONS LÉGÈRES

L'exploitant s'engage à assurer l'entretien journalier du bloc sanitaire, à savoir : (i) le nettoyage régulier des blocs sanitaires, plusieurs fois par jour, (ii) le nettoyage des abords du bloc sanitaire, (iii) l'approvisionnement correct en eau et en savon, (iv) l'approvisionnement en produits et matériels d'entretien, (v) les réparations légères mentionnées à l'annexe (xxx).

ARTICLE 11. RÉPARATIONS LOURDES ET EXTENSIONS

Les réparations lourdes et renouvellement mentionnés à l'annexe et les extensions de bâtiment sont à la charge de la commune. Cependant l'exploitant, pourra s'il le souhaite réaliser à ses frais tout travaux qu'il jugera nécessaire pour améliorer le service. L'exploitant soumettra au préalable à la commune ces réalisations et remettra les installations à la commune en fin de contrat. L'exploitant dispose d'un droit de regard sur les travaux effectués par la commune.

CHAPITRE 3. OBLIGATIONS DE LA COMMUNE

ARTICLE 13. GÉNÉRALITÉS

La commune octroie la délégation par arrêté municipal.

La commune fixe les tarifs par arrêté municipal.

ARTICLE 14. MAINTENANCE LOURDE ET RENOUVELLEMENT

La commune est responsable de la maintenance lourde et du renouvellement des équipements, conformément à l'annexe. Elle approuve tous les travaux réalisés par l'exploitant. Elle s'engage à informer l'exploitant des projets de travaux avant réalisation.

ARTICLE 15. SUIVI ET CONTRÔLE

La commune est chargée d'assurer un suivi de l'exploitant en effectuant une visite trimestrielle au cours de laquelle, elle vérifiera les dispositions du présent contrat selon les critères donnés en annexe.

CHAPITRE 4. DISPOSITIONS FINANCIÈRES ET TARIFAIRES

ARTICLE 16. DÉPENSES À LA CHARGE DE L'EXPLOITANT

L'exploitant doit assurer à ses frais : (i) l'entretien courant du bloc sanitaire et de ses abords, (ii) l'approvisionnement en produits et matériels d'entretien, (iii) les réparations légères conformément à l'annexe, (iv) le paiement des salaires de son personnel, (v) le paiement des factures d'eau et d'électricité.

ARTICLE 17. REDEVANCE

L'exploitant versera chaque mois maximum une redevance de (xxx) à la commune permettant de couvrir les charges de maintenance lourdes et de renouvellement. L'exploitant demandera à la commune (service comptabilité) un ordre de versement et enregistrera la quittance auprès de la commune qui lui remettra un reçu. L'exploitant déposera la redevance au trésor contre remise d'une quittance.

ARTICLE 18. LE TARIF

Les tarifs d'accès aux blocs sanitaires sont fixés par arrêté municipal du (xxx). Les tarifs devront être lisiblement affichés en français et en arabe à l'entrée du bloc sanitaire. Toilettes : (xxx) - Douche : (xxx)

ARTICLE 19. RÉMUNÉRATION DE L'EXPLOITANT

L'exploitant encaisse les paiements collectés auprès des usagers selon le tarif en vigueur

L'exploitant se rémunère sur le résultat de l'exploitation après paiement de l'ensemble des charges définies à l'article 16, et de la redevance à la commune.

ARTICLE 20. RÉVISION DES TARIFS ET DE LA REDEVANCE

L'exploitant ou la commune pourront demander une révision des tarifs ou de la redevance après 3 mois d'exploitation sur la base de critères argumentés : (i) pour compenser des investissements éventuels réalisés par l'exploitant, (ii) si le compte d'exploitation montre un déficit important. L'exploitant ne pourra pas demander de révision du tarif ou de la redevance en cas de mauvais recouvrement de paiement des usagers.

Fiche de suivi par la commune

	O	N
Les tarifs sont-ils affichés ?		
Les tarifs sont-ils appliqués ?		
Les horaires d'ouvertures sont-ils affichés ?		
Les horaires d'ouvertures sont-ils respectés ?		
L'eau est-elle disponible ?		
Le savon est-il disponible pour les usagers ?		
Les produits d'hygiène sont-ils stockés ?		
Le matériel d'hygiène est-il stocké ?		
L'entretien est-il fait correctement ?		
Les murs sont-ils nettoyés ?		
Les abords des blocs sont-ils propres ?		
Les robinets fonctionnent-ils ?		
Les portes se ferment-elles sans difficultés ?		
Les regards et fosses sont-ils remplis ?		
Les documents comptables sont-ils bien tenus ?		
Le tableau récapitulatif du mois a-t-il été transmis ?		
La redevance a-t-elle été versée ?		
Conclusion et recommandations :		

Nom et signature de l'agent :

FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS



De la commune

Les principaux appuis apportés par le Gret à la commune ont concerné la phase de contractualisation (définition des termes du contrat) et la phase de suivi du service, afin de définir des outils et un mode de contrôle des gérants efficace.

Aujourd'hui, le technicien assainissement est chargé de faire une visite trimestrielle pour contrôler l'hygiène des blocs, l'entretien et le remplissage des cahiers par le gérant. Il remplit au cours de ces visites un cahier de suivi technique de la gestion. Le secrétaire-comptable assure un suivi du versement de redevance sur le compte du Trésor Public et tient un registre.

Pour exemple, à l'issue de la première année de fonctionnement, il a été demandé aux gérants de fournir un récapitulatif des dépenses et recettes, de manière à pouvoir estimer la fréquentation et réajuster en cas de besoin le montant de la redevance communale.



Des gérants

Les trois gérants ont reçu une formation initiale portant sur les modules suivants :

- relecture et compréhension du contrat : l'objectif est que chacun (les gérants et la commune) soit bien informé du contenu du contrat et s'approprie ses rôles et responsabilités;
- l'hygiène et l'entretien des blocs : les messages clés sur les bonnes pratiques d'hygiène et les risques de transmission des maladies en cas de non-respect;
- utilisation des outils de gestion (cahier de caisse et récapitulatif du compte d'exploitation) : le gérant doit être capable de faire un bilan financier de son activité, calculer ses charges, afin de pouvoir évaluer la rentabilité de son activité et renégocier son contrat si nécessaire.

Des usagers

Quelques semaines après l'ouverture des blocs, une sensibilisation de masse a été menée pour promouvoir l'usage des blocs sanitaires. Pendant plusieurs semaines, un crieur muni d'un mégaphone a déambulé à pied à proximité des blocs, au niveau des marchés mais aussi des commerces à proximité des blocs (coiffeurs, restaurateurs, boutiquiers, etc.) pour diffuser les messages et répondre aux questions des passants.

Au cours de cette campagne de sensibilisation, les messages ont porté principalement sur la localisation des blocs, les services offerts, les tarifs et les horaires d'ouverture, mais aussi sur les bonnes pratiques d'hygiène personnelle et publique, le lavage des mains avec du savon, le recours aux blocs sanitaires plutôt que la défécation à l'air libre et la propreté de la ville. Plusieurs milliers de personnes ont été ciblées lors de cette campagne. D'après les gérants, le nombre d'usagers fréquentant les blocs sanitaires a augmenté suite à ces sensibilisations.



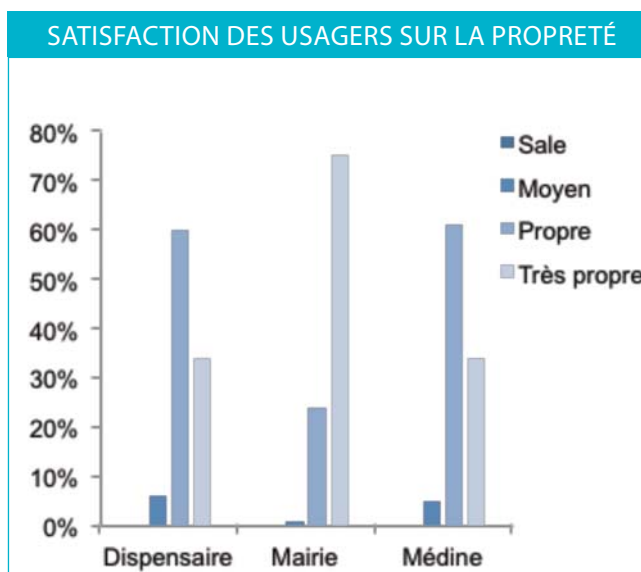
LE BILAN TECHNIQUE ET ÉCONOMIQUE DU FONCTIONNEMENT DES BLOCS SANITAIRES

★ Des usagers très satisfaits et un bon respect des règles d'hygiène

Les visites de suivi de la commune ont permis de faire le constat du bon respect des règles d'hygiène. Les gérants mettent tous à disposition des usagers du savon, même pour la douche, certains brûlent de l'encens dans les couloirs et d'autres ont installé des porte-manteaux pour le confort des usagers. Cela est confirmé par les résultats de l'enquête de satisfaction qui révèlent que pour l'ensemble des blocs, 99 % des usagers sont satisfaits voire très satisfaits du service proposé.

★ Succès des douches, échec des urinoirs

Les urinoirs installés dans les couloirs hommes ne sont pas utilisés par manque d'habitude des usagers et certainement par défaut de sensibilisation. En ce qui concerne l'utilisation des douches, il a été constaté que le besoin réel était supérieur à ce qui avait été prévu. L'offre doit être réajustée à la demande : les gérants souhaitent d'ailleurs transformer certains WC en douche.



★ Un laisser-aller pour les petites réparations

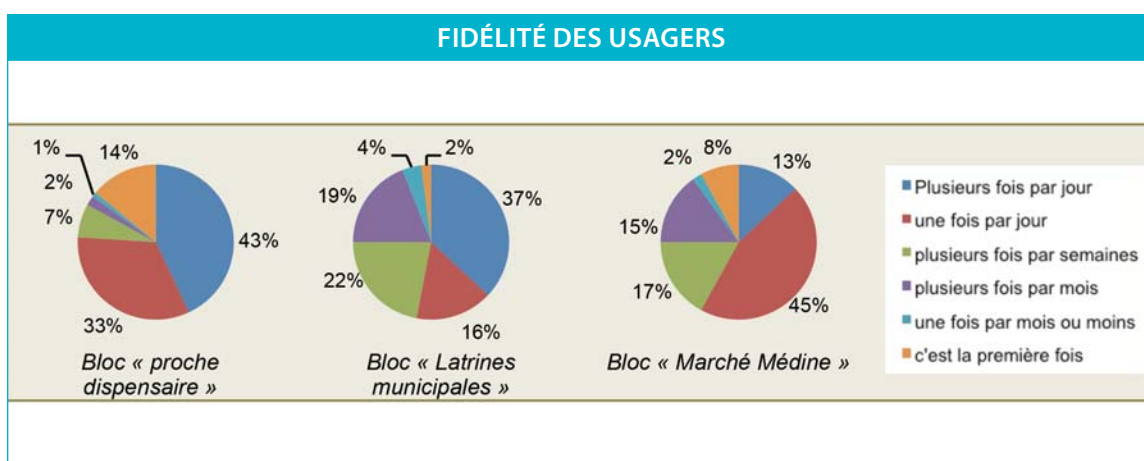
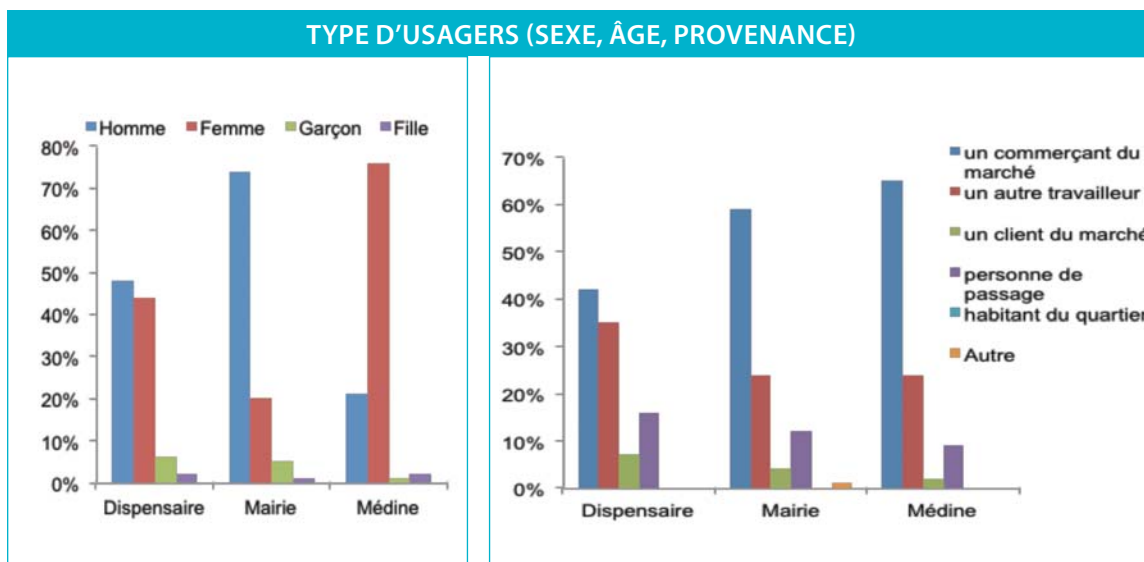
Les ouvrages et équipements étant neufs ou réhabilités à la mise en service, il n'y a globalement pas eu de problèmes techniques, malgré la reprise de certaines malfaçons par l'entreprise de travaux. En ce qui concerne les blocs sanitaires « proche du dispensaire » et « Latrines Municipales » aucun problème de gestion ou technique n'a été relevé par les gérants ou la commune.

Le bloc sanitaire « Marché Médine » a connu des difficultés techniques et de gestion dues principalement à une fuite d'eau importante qui n'a pas été prise en charge rapidement par la gérante puis par la commune. Ceci a entraîné une fermeture de plusieurs semaines au cours de la deuxième année. La gérante a ensuite dû être remplacée pour des raisons de santé.

Force est de constater qu'aujourd'hui avec la fréquentation importante de ces 3 blocs sanitaires, des finitions intérieures tendent à se dégrader rapidement (humidité, état des portes, peintures, etc.) et aucune mesure n'a aujourd'hui été prise ni par les gérants, ni par la commune lors de ces suivis pour assurer l'entretien et les petites réparations régulièrement.

★ Une forte fréquentation

La fréquentation hommes/femmes est assez variable d'un bloc sanitaire à l'autre, ce qui résulte principalement des lieux d'implantation et du type d'activités commerciales à proximité. En effet les usagers sont principalement des commerçants ou des travailleurs proches du marché et non des habitants



du quartier. De manière générale sur l'ensemble des blocs, les usagers sont des habitués : plus des $\frac{3}{4}$ des enquêtés se rendent dans les blocs sanitaires plusieurs fois par semaines.

Concernant les tarifs, plus de 90 % des usagers les jugent pas chers à abordables. Cependant le tarif de la douche chaude à 200 UM ne semble pas vraiment être appliqué (le tarif appliqué est le même que celui de la douche froide).

★ ... et des recettes importantes

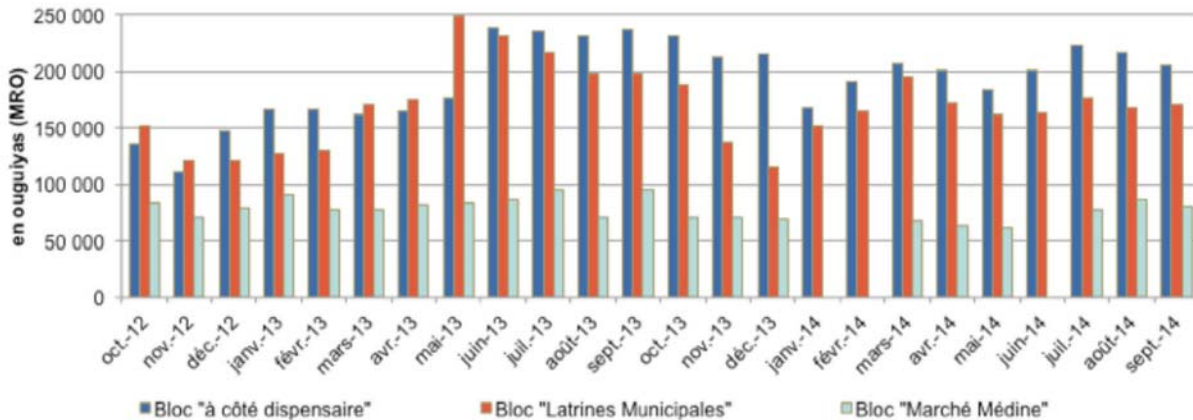
Le total des recettes générées par les 3 blocs sanitaires s'élèvent à **9 942 440 UM** pour deux années de fonctionnement. Le chiffre d'affaires varie cependant d'un bloc sanitaire à l'autre (78 000 à 192 000 UM par mois), principalement du fait d'une **fréquentation, estimée à 50 à 150 personnes par jour, variable selon les blocs.**

Les recettes perçues par l'activité des blocs sur la première année d'utilisation sont globalement en hausse, en particulier en ce qui concerne les deux blocs les plus fréquentés. Cependant, le chiffre d'affaires semble légèrement en baisse au cours de la deuxième année. Ceci peut s'expliquer par l'ouverture depuis 2 ans d'autres blocs sanitaires privés, proches du marché central.

Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible!

Enseignements du projet Aicha

CHIFFRE D'AFFAIRES MENSUEL DES 3 BLOCS SANITAIRES DU 01/10/12 AU 30/09/14



Source : Données fournies par les gérants

Il faut noter aussi, qu'au niveau des 3 blocs, les gérants ou agents pratiquent régulièrement la revente d'eau au bidon. Ces recettes ne semblent cependant pas être comptabilisées et sont difficiles à évaluer.

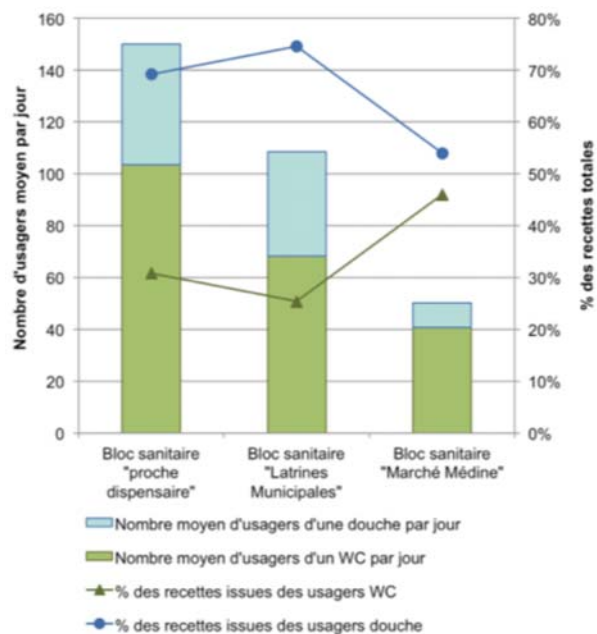
L'enquête de satisfaction réalisée en juillet 2013 par le Gret a permis d'effectuer un comptage des usagers et du type d'utilisation (WC ou douche) sur un échantillon de 614 usagers interrogés sur les 3 blocs.

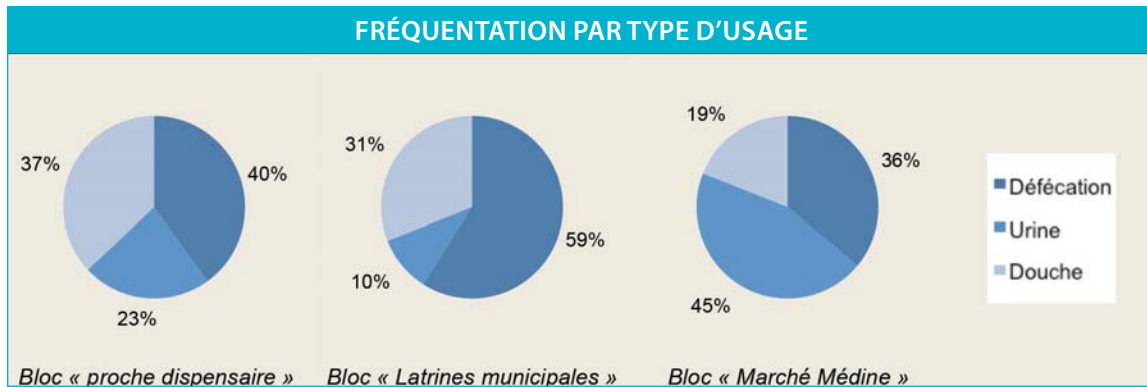
Le recoupement de ces données d'enquêtes avec le chiffre d'affaires déclaré par les gérants laisse penser que la bonne rentabilité des blocs est due à la fréquentation globale d'une part mais aussi au taux d'utilisation des douches, et ce du fait du tarif appliqué (20 UM pour l'utilisation d'un WC et 100 UM pour l'utilisation d'une douche).

★ Le bon recouvrement de la redevance communale

La commune a perçu pendant les deux premières années de fonctionnement 2 630 000 UM de redevance versée par les gérants soit 26 % du chiffre d'affaires cumulé pour les trois blocs. Ces redevances versées mensuellement par les gérants au Trésor Public tombent dans le budget global de la commune. Au cours des deux premières années de fonctionnement, la commune n'a pas engagé de dépenses de maintenance lourde sur les blocs sanitaires.

RAPPORT ENTRE LE TYPE D'USAGE ET LE CHIFFRE D'AFFAIRES





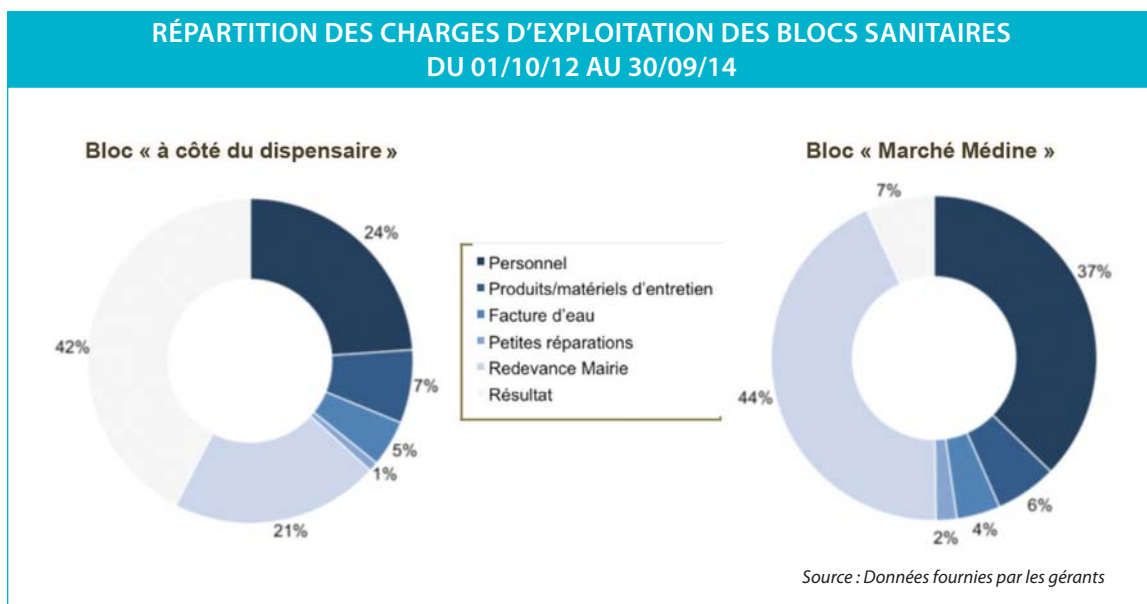
Selon *Diop Ibrahima*, Directeur technique de la commune de Rosso, le bilan est très positif et l'activité de l'ensemble des trois blocs sanitaires constitue un **apport financier important et régulier pour la commune**.

* Des charges d'exploitation limitées

Les charges d'exploitation courantes des 3 blocs (hors redevance) varient de 40 000 à 70 000 UM par mois. La rémunération de l'agent technique constitue la majeure partie de ces charges (65 à 75 %). Cet agent perçoit en effet une rémunération de 30 000 à 50 000 UM selon les blocs. Les autres charges concernent principalement l'achat des produits et matériel d'entretien (eau de javel, balais, savon, bouilloire pour le nettoyage anal, tong pour la douche, etc.) et les factures d'eau.

Le poids de la redevance s'avère deux fois plus important pour le bloc « Marché Médine » que pour les deux autres blocs. La révision de la redevance à laquelle a procédé la commune pour ce bloc semble donc justifiée. Les redevances des deux autres blocs n'ont cependant pas été réévaluées à la hausse.

Les comptes d'exploitation présentés par les opérateurs des blocs sanitaires témoignent globalement d'une **expérience rentable tant à la fois pour les gérants que pour la commune**. La bonne rentabilité des blocs sanitaires existants repose cependant sur leur proximité avec les marchés et sur l'utilisation active des douches.



CONCLUSION

L'analyse de la satisfaction des usagers montre que les blocs sanitaires proposés sont globalement adéquats en terme de conception et d'implantation. Ils bénéficient d'une gestion de qualité par les opérateurs privés qui en ont la charge et répondent à une demande réelle. Mais, victimes de leur succès, les blocs sanitaires sont des lieux très fréquentés, qui accueillent chacun près d'une centaine d'usagers par jour. De fait, les différents éléments sont extrêmement sollicités. L'enjeu principal est donc aujourd'hui d'améliorer l'entretien et les réparations. La Mairie doit maintenant, seule, assurer un suivi et une pression régulière sur les gérants. Dans cette optique, un bilan détaillé et une relecture du contrat devraient être animés par la commune avec les gérants.

Suite au succès de ces blocs, la commune a fait réaliser un diagnostic des autres blocs sanitaires gérés par des opérateurs privés dans la ville. Ces blocs montrent aussi une bonne fréquentation mais des conditions d'hygiène souvent peu satisfaisantes et le non-respect du rejet des eaux usées dans des fosses répondant aux normes sanitaires. La commune souhaiterait mettre en place une réglementation et une redevance pour ces opérateurs afin de les contraindre à assurer un service public de qualité (appui technique et financier pour la mise aux normes, suivi de la qualité du service, etc.).

Ensuite seulement, la commune pourra mettre à jour sa planification en matière de latrines publiques et évaluer la nécessité ou non de construire de nouveaux blocs sanitaires.

Pour aller plus loin

- * *Gérer des blocs sanitaires publics*, Guide du pS-Eau
- * *Etude de satisfaction des blocs sanitaires*, Gret, 2011
- * *Guide de procédures Réaliser des blocs sanitaires publics*, Gret, 2014

Autres capitalisations du projet Aicha

- * Comment amener les ménages ruraux à s'équiper en latrines améliorées ?
- * Les Plans Communaux d'Hydraulique et d'Assainissement
- * Promouvoir les branchements privés
- * Un service d'eau performant à Breun, Dieuk, Tekeche
- * Les stations de potabilisation en milieu rural dans la vallée du fleuve Sénégal
- * Manuel des stations de potabilisation en milieu rural

CONTACTS

Représentation du Gret en Mauritanie

e-mail : mauritanie@gret.org / **tél.** : +222 45 25 84 96

www.gret.org/mauritanie

En Mauritanie : Moulay Ould Mohamed Vall Ould Bleilla, bleilla.mr@gret.org

Au siège : Frédéric Naulet, naulet@gret.org