



ACTIONS PRIORITAIRES

Pour les **Gouvernements**:

- Reconnaître l'importance d'un appui structurel et systématique et intégrer cet appui aux modèles de fourniture de services gérée par la communauté.
- Définir clairement les modèles d'appui en identifiant les institutions concernées ainsi que leurs mandats.
- Assurer des ressources suffisantes (dans une fourchette de 1 à 3 dollars par usager et par an). Prévoir une aide publique pour couvrir une partie des coûts.

Pour les **ONG**:

- Assurer la coordination avec les agences concernées pour que les prestataires nouvellement établis puissent continuer de bénéficier de l'appui nécessaire après la fin du projet.

Pour les **Chercheurs**:

- Étudier les systèmes d'appui-conseil et déterminer les niveaux de rapport coût-efficacité appropriés à chaque contexte national.
- Identifier, consigner et publier les bonnes pratiques en matière d'appui post-construction.

Pour les **Bailleurs de fonds et les institutions de financement internationales**:

- Lier les prêts et autres investissements dans l'approvisionnement en eau en milieu rural à des systèmes d'appui post-construction adéquatement financés et mis en œuvre.

Les prestataires de service communautaires profitent plus d'un appui structurel régulier que d'une assistance technique ponctuelle. Un appui efficace contribue à améliorer leur capacité à remplir des tâches administratives, de fonctionnement et d'entretien, ce qui rend la pérennité des services d'eau plus probable. Inversement, l'absence d'appui est assimilée à un entretien du capital déficient, à des pannes importantes et à des niveaux de service plus faibles.

L'appui peut être fourni par les autorités locales, le gouvernement central, des ONG, des associations de prestataires de services, ou par plusieurs de ces organismes. Des études laissent supposer que le coût d'un appui direct efficace serait de l'ordre de 1 à 3 dollars par usager de l'eau par an, coût variant en fonction de facteurs tels que la densité de population (Smits et al, 2011).

Cette note de synthèse est consacrée à l'appui post-construction direct, c'est-à-dire à l'appui structuré, systématique, permettant aux prestataires de services de remplir leurs tâches convenablement. Il s'agit non seulement de les aider à résoudre les problèmes immédiats qu'ils ne peuvent pas régler eux-mêmes, mais aussi à éviter les problèmes futurs. Ce genre d'appui peut, par exemple, prévenir qu'un entretien insuffisant se transforme en problème sérieux menaçant la viabilité du service. L'appui direct comprend les activités suivantes:

- suivi des performances,
- conseils et informations techniques,
- appui administratif (par ex. pour la tarification),
- appui organisationnel (par ex. pour établir le statut juridique du service),

- résolution de conflit,
- identification des besoins en entretien du capital (dont des conseils de financement),
- cours de formation ou de remise à niveau

La plupart des fournisseurs de services communautaires demandent et obtiennent quelque appui (Whittington et al., 2009), mais il s'agit souvent d'une aide ponctuelle, apportée en général au moment où un problème se produit. Si un appui sur demande est important, les prestataires ont aussi besoin d'un appui structurel et systématique afin d'anticiper et de prévenir les problèmes.

Les fournisseurs de services ont également besoin d'un appui indirect qui servirait à établir et à maintenir un cadre légal, institutionnel et stratégique pour structurer leur travail. Cet appui indirect comprendrait la mise au point de stratégies, la planification, la réglementation, le suivi au niveau sectoriel et les dispositions institutionnelles, et ce indépendamment d'un projet ou programme particulier. Le renforcement des capacités des entités responsables – c'est-à-dire les institutions de tutelle chargées de la planification, de la coordination, de la réglementation et de l'assistance technique du secteur de l'AEPHA – ferait aussi partie de ce type d'appui.

BENEFICES DE L'APPUI DIRECT

Les défaillances de système des services d'eau en milieu rural sont depuis longtemps attribuées au manque d'appui direct continu aux fournisseurs de services (Lockwood, 2002; Moriarty et Schouten, 2003; Harvey

et Reed, 2006; Whittington et al., 2009; RWSN, 2009). Des études ont montré plus récemment que la proposition inverse est vraie aussi : l'appui direct peut améliorer la qualité et la viabilité des services en milieu rural à plus d'un titre.

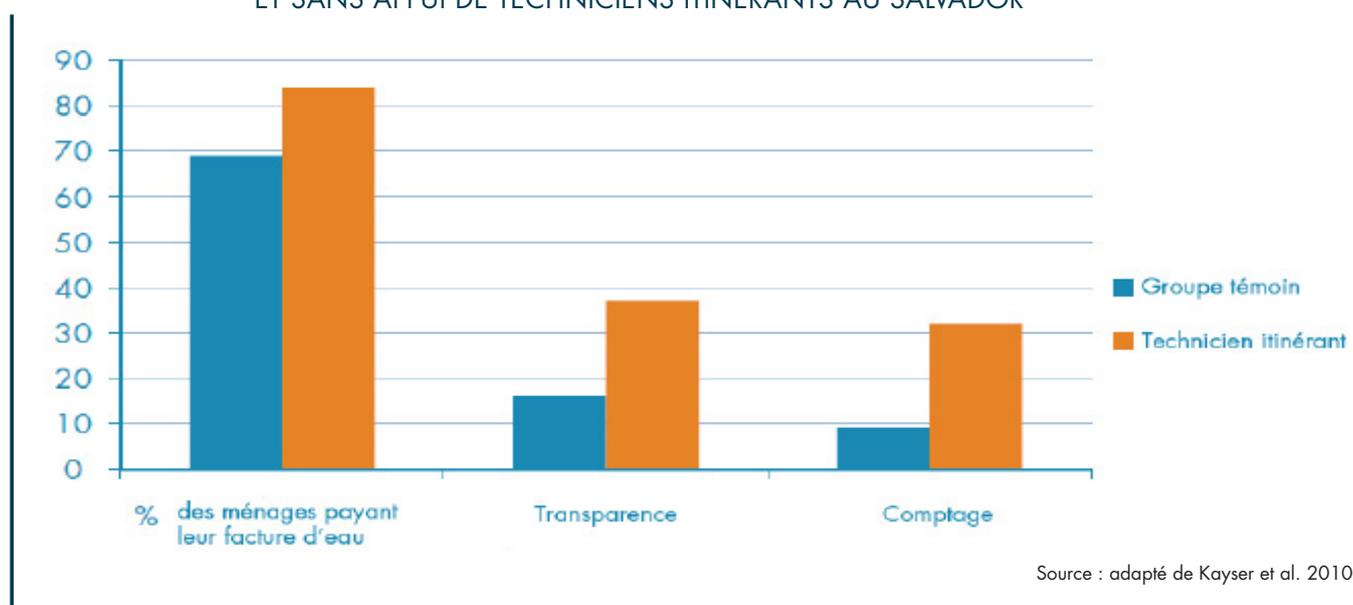
AMÉLIORER LES PERFORMANCES DES FOURNISSEURS DE SERVICES.

L'appui direct peut participer à la professionnalisation des fournisseurs de service, par exemple en les aidant à acquérir un statut légal, à informatiser leur comptabilité, ou à sous-traiter certaines tâches à un opérateur spécialisé. Au Salvador, ce sont des techniciens itinérants qui fournissent un appui administratif, opérationnel et technique. Selon une étude menée dans ce pays, les fournisseurs de services qui avaient reçu des visites régulières des techniciens itinérants sont plus performants que ceux du groupe témoin qui n'avaient reçu aucun appui (voir Figure 1) (Kayser et al, 2010). Une autre étude récente de l'appui post-construction en Colombie donne des résultats similaires : les performances des fournisseurs ayant bénéficié d'un appui spécialisé étaient sensiblement meilleures que celles des prestataires n'ayant pas reçu d'appui (Smits 2012). Au Ghana, des prestataires de services d'AEPHA communautaires qui recevaient régulièrement des visites de suivi obtenaient des scores plus élevés pour certains indicateurs de performance clés.

MAINTENIR, OU MÊME AMÉLIORER LES NIVEAUX DE SERVICE.

Les petites fuites, les erreurs de comptabilité ou d'autres problèmes courants qui menacent le bon fonctionnement des services peuvent être repérés par un agent externe.

■ ■ ■ **FIGURE 1: NIVEAUX DE PERFORMANCES DES FOURNISSEURS DE SERVICES AVEC ET SANS APPUI DE TECHNICIENS ITINERANTS AU SALVADOR**



TABEAU 1: PERFORMANCE DES FOURNISSEURS DE SERVICES AVEC ET SANS APPUI POST-CONSTRUCTION STRUCTUREL EN COLOMBIE

	Nombre de systèmes	Score moyen de la performance des fournisseurs de services (sur une échelle de 0 à 100)	Score moyen du niveau de service (sur une échelle de 0 à 5)
Systèmes liés à un modèle d'appui post-construction	29	61,1	3,63
Systèmes sans appui post-construction structuré	11	48,1	3,52

Source: adapté de Smits et al., 2012.

Au Honduras, les techniciens itinérants n'attendent pas d'être appelés, ils font des tournées régulières des fournisseurs de service. Grâce à cette approche, le pourcentage de systèmes d'AEP classés dans le plus haut niveau de performance a augmenté de 7% en 1986 à 41% en 2007 (López, 2011). Cependant, des études en Colombie et au Ghana indiquent que l'appui post-construction n'est pas le seul facteur influençant le niveau de service. Comme le montre le tableau 1, les fournisseurs de services en Colombie ayant reçu un appui affichaient de meilleures performances, mais le niveau de services fournis était à peine supérieur, en fait la différence de niveau était statistiquement non significative (Smits, 2012).

Gestion des actifs. Un entretien du capital inadéquat constitue une sérieuse lacune dans le cycle de vie d'un grand nombre de services. Un appui direct peut aider les fournisseurs de services communautaires à identifier les besoins en réhabilitation et en remplacement d'actifs, et à trouver les fonds nécessaires.

Tous ces avantages ont des retombées positives sur le résultat final. Arrêter les fuites, par exemple, réduit le gaspillage d'eau, une plus grande efficacité des prestataires réduit les coûts administratifs et facilite le recouvrement des redevances, et la maintenance préventive prolonge la durée de vie des équipements. Les économies qui en résultent peuvent contribuer au renforcement de la viabilité financière des services.

DIFFERENTS MODELES INSTITUTIONNELS

Se basant sur des études de cas dans 10 pays, Smits et al. (2011) ont recueilli un grand nombre de données sur les différents modèles institutionnels de fourniture d'appui direct (voir tableau 2).

Le modèle le plus approprié, ou celui qui a le meilleur rapport qualité-prix, dépend du contexte national. Pour autant, lorsque l'appui direct est assuré par le

TABEAU 2: DISPOSITIFS INSTITUTIONNELS D'APPUI DIRECT

Appui direct fourni par les autorités locales	Les autorités locales sont officiellement mandatées pour soutenir les fournisseurs de services externes et remplissent leur rôle d'agent d'appui à l'interne, par exemple en faisant appel à leurs propres agents techniques.
Appui direct délégué par les autorités locales à des agences ou opérateurs spécialisés	Les autorités locales délèguent l'appui à un service urbain, une entreprise privée ou une ONG. Parfois, elles font aussi appel à des petits entrepreneurs tels que des mécaniciens de pompes à main qui assurent aussi bien l'appui direct que les travaux de fonctionnement et d'entretien.
Gouvernement central ou agences semi-publiques	L'appui direct est assuré par le gouvernement central ou par des structures décentralisées, ou délégué à des agences spécialisées.
Association de fournisseurs de services communautaires	Des fournisseurs de services communautaires créent une association et assurent l'appui entre eux ou embauchent un technicien pour fournir l'appui requis aux membres de l'association.
ONG	Souvent, l'appui fourni par les ONG est ponctuel. Mais dans certains cas, les ONG assurent un programme régulier d'appui direct.

Source : adapté de Smits et al, 2011.

gouvernement central, comme c'est le cas au Ghana, au Mozambique, et dans une certaine mesure au Honduras, le manque de capacités et l'insuffisance des ressources dédiées (voir le tableau 4) constituent une entrave au déploiement systématique de l'appui. Les agences plus spécialisées, comme celles qui assurent l'appui au Chili et en Afrique du Sud, sont plus chères mais aussi plus efficaces. Quelques exemples d'approche sont décrits ci-dessous.

APPUI ASSURÉ PAR LES AUTORITÉS LOCALES: GHANA, INDE (ANDHRA PRADESH) ET MOZAMBIQUE

Dans ces pays, l'appui direct, qui est de la responsabilité des autorités locales, est en fait souvent fourni par différentes agences sectorielles. Au Mozambique, dans le cadre du programme pilote PEC Zonal, les autorités du district sont désormais autorisées à faire appel à des ONG ou à des opérateurs privés pour fournir l'appui direct aux projets d'eau et d'assainissement (Lockwood and Smits, 2011).

APPUI ASSURÉ PAR UN SERVICE PUBLIC RÉGIONAL: CHILI

Le gouvernement chilien délègue l'appui direct aux fournisseurs de services communautaires en milieu rural à des compagnies d'eau urbaines régionales. Ces compagnies assurent appui-conseil et assistance technique et facilitent l'identification d'activités d'entretien du capital. Depuis la mise en place de ce dispositif, les performances se sont globalement améliorées dans le domaine technique, financier et administratif, mais il existe toujours des différences régionales (Fuentealba, 2011).

DÉLÉGATION PAR LE GOUVERNEMENT À UNE AGENCE SPÉCIALISÉE : MALI

Au Mali, la Direction Nationale de l'Hydraulique fait appel à des opérateurs formés au Suivi Technique et Financier, un système de gestion de l'information pour le suivi du fonctionnement des ouvrages d'eau en milieu semi-urbain et rural. Les opérateurs fournissent conseil et assistance aux prestataires de services (communautaires et privés) et des informations aux autorités compétentes (communes). En plus d'assurer le suivi, les opérateurs sont chargés de formuler des recommandations pour améliorer le fonctionnement et la planification des services. Dans les communautés ayant bénéficié de cet appui, l'usage de l'eau a augmenté, les pertes d'eau

ont été réduites, les prix et les tarifs ont baissé et les réseaux ont une durée de vie deux fois plus longue (MMEE/DNH 2009).

DÉLÉGATION PAR LE GOUVERNEMENT CENTRAL À DES STRUCTURES LOCALES: NAMIBIE

La Namibie a adopté une politique de gestion communautaire pour tous les systèmes d'AEP en milieu rural dès les années 1990. Dans chaque zone, un comité de point d'eau est responsable du fonctionnement au quotidien des ouvrages ainsi que du recouvrement des redevances. L'assistance technique est assurée par des établissements locaux de la Direction de l'approvisionnement en eau et de la coordination de l'assainissement. Ces établissements reçoivent des demandes ponctuelles de gros entretien au moment où des problèmes se produisent et sont signalés. Une évaluation menée en 2010 indique que l'arriéré des demandes d'intervention est important et ne cesse de croître. Et si les travaux d'entretien sont jugés efficaces, ils sont bien souvent effectués tardivement. Les raisons invoquées sont les délais importants dans la livraison de pièces détachées et le manque de ressources allouées aux déplacements (Gibson et Matengu, 2010).

APPUI AUX ASSOCIATIONS DE FOURNISSEURS ASSURÉ PAR UN ORGANISME PUBLIC : BRÉSIL

Au Brésil, c'est le Système Intégré d'Assainissement Rural (SISAR) qui assure l'approvisionnement en eau et l'assainissement dans trois États du nord-est du pays. Dans l'État de Ceará, les huit SISAR mis en place couvrent chacun entre 15 000 et 72 000 usagers. Chaque SISAR fournit un appui technique et administratif aux associations de fournisseurs de services communautaires et les aide à fixer un tarif réaliste et à recouvrer les redevances. Les SISAR ont aussi pour tâche de gérer le coût d'entretien du capital et de promouvoir l'éducation à l'hygiène. Les prestataires communautaires touchent une rémunération mensuelle qui est basée sur les tarifs payés par les usagers. Grâce à cette approche, chaque prestataire dispose de ressources suffisantes pour maintenir le service et pour être financièrement indépendant. Ceci dit, les systèmes ruraux plus importants apportent un certain soutien aux petites communautés (Meleg, 2011 et McCann, 2011).

DÉLÉGATION PAR LES AUTORITÉS LOCALES À UNE ENTREPRISE SPÉCIALISÉE: AFRIQUE DU SUD

Le programme d'appui mis en place en Afrique du Sud il y a neuf ans, le Support Services Agency, délègue les tâches d'appui à une entreprise d'ingénierie soumise à un cahier des charges. La firme Maluti GSM Consulting Engineers assure un appui technique et institutionnel aux fournisseurs de services communautaires desservant 429 villages et 67 437 ménages ruraux dans deux districts municipaux du Cap-Oriental. En plus de fournir un appui technique et d'assurer la livraison de matériel, de pièces détachées et de diesel, Maluti rend visite à chaque prestataire de services une fois par mois, dispense des formations aux opérateurs locaux et rédige des rapports mensuels (Gibson, 2010).

ONG : EL SALVADOR

L'association de services d'eau salvadorienne ASSA fait appel à des techniciens itinérants qualifiés pour rendre une visite mensuelle à 170 communautés rurales et péri-urbaines et pour former les fournisseurs de services et opérateurs communautaires à la désinfection de l'eau, à la protection des sources d'eau et à la gestion de budget. Les systèmes d'approvisionnement en eau gérés par la communauté qui ont été visités par les techniciens itinérants présentent un taux de désinfection de l'eau potable plus élevé, un taux de contamination microbiologique de l'eau plus faible, un niveau de connaissance en matière de traitement plus élevé parmi les prestataires de service, des redevances d'eau communautaires plus élevées, une plus grande transparence financière et un nombre de compteurs individuels dans les communautés plus élevé (Kayser et al., 2010).

APPUI MIXTE : HONDURAS

Dans certains cas, plusieurs modèles d'appui coexistent. Une étude de cas menée dans la municipalité de Chinda au Honduras décrit des mécanismes d'appui complémentaires (Smits, 2011). Des comités d'eau se sont alliés avec l'Association de comités d'eau municipaux (AJAM), qui assure le suivi des performances de ses membres, ainsi que la coordination entre les comités et la municipalité. Les membres s'appuient l'un l'autre en vérifiant leurs comptabilités réciproques, en donnant des conseils et en mutualisant l'achat de matériel. Les factures d'eau mensuelles des ménages sont majorées de 0,05 dollar US pour financer l'appui de l'AJAM. Un technicien municipal à motocyclette, équipé de matériel informatique est censé visiter les communautés de façon régulière, mais dans la pratique,

il ne vient que lorsqu'un problème se produit. Par ailleurs, un technicien itinérant du Service national autonome de l'eau et de l'assainissement (SANAA) visite chaque communauté une fois tous les huit mois. Plusieurs agences sectorielles envoient aussi un technicien en cas de problèmes spécifiques.

QU'EST-CE QU'UN APPUI EFFICACE?

Quels aspects de l'appui post-construction ont le plus d'impact sur la pérennité des services ? Les connaissances dans ce domaine sont encore incomplètes, mais certains éléments significatifs se dégagent déjà des études:

Mandat et responsabilités: En fin de compte, c'est le mandat institutionnel confié au fournisseur d'appui qui détermine l'efficacité de l'appui. Certains pays, comme l'Afrique du Sud, définissent des mandats institutionnels bien précis. Dans le cas où des tâches plus diffuses sont transférées par le gouvernement aux autorités locales, l'étendue et la qualité de l'appui dépendent des capacités locales. En Colombie, les modèles d'appui clairement institutionnalisés sont plus performants que les modèles qui ne sont pas basés sur une mission bien définie (Smits et al., 2012).

Mode d'appui: Si l'appui est basé sur la demande, l'aide est seulement fournie lorsque le prestataire de services en fait la demande, le plus souvent en cas de problèmes. Avec une approche structurée, systématique, comprenant un suivi régulier des performances du service, ainsi que des activités d'appui de routine, il y a plus de chances que les problèmes soient évités ou repérés à un stade précoce. Ce genre d'appui n'est pas forcément bien accueilli par les communautés hostiles à une trop forte réglementation, il peut cependant contribuer à améliorer la pérennité des services ; en effet, si des facteurs tels qu'un entretien inadéquat ou des réserves financières insuffisantes sont signalés à temps, une panne du système peut être évitée. On peut donc supposer que ce mode d'appui soit plus opérant que l'approche de réponse à la demande, mais jusqu'à présent, aucun résultat d'étude ne permet de prouver la supériorité de l'un ou de l'autre modèle. Seuls Whittington et al. (2009) ont pu constater qu'une formation continue des comités d'eau était plus efficace que la simple réparation en cas de panne.

Fréquence de l'appui: En Colombie, les organismes d'appui qui relient les fournisseurs de services à d'autres types de soutien et les renvoient à des structures spécialisées telles que des centres de formation professionnelle, connaissent de meilleurs résultats (Smits et al., 2012).

On pourrait supposer qu'il y a un lien entre l'importance du financement pour l'appui direct et le niveau d'appui

fourni, mais les données d'observation sont encore lacunaires. Une étude menée dans trois districts du Ghana a montré que le district avec le niveau de dépenses pour l'appui post-construction le plus élevé avait aussi le taux de services conformes aux normes du gouvernement le plus fort, tandis que le district avec les coûts les plus faibles avait le plus petit nombre de services conformes aux normes (tableau 3) (Nyarko et al., 2011). Pour autant, des contre-exemples indiquent que d'autres facteurs entrent également en jeu.

TABLEAU 3: NIVEAU DE SERVICE FOURNI PAR RAPPORT AUX COÛTS MOYENS D'APPUI DIRECT DANS TROIS DISTRICTS DU GHANA

District	Service d'eau fourni (% de la population)		Coûts d'appui direct (\$US/ personne), 2010
	Conforme	Non-conforme	
Bosomtwe	Conforme	34	0.65
	Non-conforme	61	
	Service inexistant	5	
Ketu South	Conforme	13	0.54
	Non-conforme	84	
	Service inexistant	3	
East Gonja	Conforme	10	0.45
	Non-conforme	85	
	Service inexistant	5	

Source : Nyarko et al., 2011

à 2 à 3 dollars par personne et par an, les niveaux de fonctionnement des dispositifs sont à peu près corrects.

Parfois, les coûts d'appui post-construction représentent un pourcentage non négligeable des coûts à long terme du service d'eau. Dans les cas de l'Afrique du Sud et du Brésil par exemple, 2 dollars constituent 20% à 32% de la totalité des coûts récurrents, mais, dans les cas du Chili, 2 dollars représentent seulement 4% à 8% du coût total.

Comme on pouvait s'y attendre, les pays à revenu moyen consacrent un budget plus important à l'appui direct que les pays les moins développés à faible revenu, qui dépensent moins de un dollar par personne et par an à ce poste. Dans les régions où le taux de desserte en eau est relativement faible, l'extension des services peut avoir une plus forte priorité que l'investissement dans l'appui direct. Et dans les pays à faible revenu, les usagers n'ont pas toujours les moyens de payer la majoration du tarif de l'eau destinée à l'appui.

Pour le moment, les bailleurs de fonds externes ne participent pas beaucoup au recouvrement des coûts d'appui direct ; en général, ils se limitent à recruter un agent d'appui-conseil. Les coûts d'appui direct sont principalement pris en charge par le secteur public, les exemples les plus réussis étant entièrement financés par les autorités centrales ou locales. Le Brésil constitue une exception : l'appui direct y est financé essentiellement par les contributions des usagers.

DEPENSES POUR L'APPUI DIRECT

Le tableau 4 donne un aperçu des coûts d'appui direct engagés dans les cas décrits plus haut. La comparaison entre ces exemples est malaisée, car les systèmes de comptabilité sont différents, ainsi que le niveau et la qualité de l'appui. De plus, les performances d'une grande partie des dispositifs d'appui étudiés étaient médiocres à cause du manque de ressources, et il est donc difficile de tirer des conclusions sur les coûts idéals en se basant sur les dépenses réelles.

Malgré ces réserves, quelques constatations peuvent être faites au vu des résultats d'études :

Lorsque les dépenses pour l'appui direct restent en dessous de un dollar par personne et par an, les agences responsables des services s'avèrent incapables de remplir leur mandat, avec comme exception possible le Salvador. En revanche, dans les cas étudiés en Afrique du Sud, au Chili et au Brésil, où les dépenses s'élèvent

ENCADRE 1: TECHNICIENS ITINERANTS AU SALVADOR : PETIT BUDGET MAIS FORT IMPACT

L'Association de services d'eau salvadorienne (ASSA), un réseau de fournisseurs de services communautaires, emploie six techniciens itinérants pour assurer l'appui à quelque 170 communautés. Le programme de techniciens itinérants a été mis sur pied avec le soutien de l'Association internationale pour l'eau en milieu rural (IRWA), une ONG américaine. Le budget annuel de l'ASSA s'élève à environ 50 000 dollars US, dont l'essentiel est toujours fourni par l'IRWA.

Un appui régulier dans les domaines de la comptabilité, de la chloration, du fonctionnement des pompes et de la tarification a permis aux membres de l'ASSA de fournir des services plus performants et plus viables. Pour citer un exemple, au moment où elle a rejoint l'association ASSA en 2002, la localité de Las Flores facturait un tarif fixe pour l'eau de 0,50 \$US. Le service était déficient, car les redevances ne suffisaient pas à couvrir les coûts de pompage. Grâce à l'appui des techniciens itinérants, la communauté a pu augmenter ses tarifs de façon à couvrir les coûts et même à constituer une petite réserve pour les coûts de remplacement de la pompe. L'augmentation du tarif s'est faite graduellement jusqu'à atteindre le niveau de 5 \$US par ménage par mois.

Source: Kayseret et al., 2010 et Smits, 2012.

TABLEAU 4: COÛTS ENGAGÉS (EN \$US/PERSONNE/AN) POUR L'APPUI DIRECT DANS DES ETUDES DE CAS CHOISIES

Pays où l'étude de cas menée	Les dépenses de post-construction appui (\$ US / personne / an)
Mozambique	0,0015
El Salvador	0,25
Inde (Andhra Pradesh)	0,32
Mali	0,34
Ghana	0,78
Honduras	0,90
Namibie	1,12 - 2,76 (real) 2,59 – 5,49 (requerimiento estimado)
Afrique du Sud	1,60 – 3,93
Chili	3,44
Brésil	3,63

Source : adapté de Smits et al. (2011).

■ ■ ■ MESURES POUR METTRE EN PLACE UN APPUI EFFICACE

Quelques pistes d'action pour mettre en place un système d'appui direct contribuant à pérenniser les services se sont dégagées des études effectuées à ce jour:

Définir des mandats clairs et précis pour les agents d'appui. Une première étape essentielle pour la fourniture d'un appui direct est la définition des rôles et des responsabilités de chacun. Si les mandats sont établis de façon précise, les agents peuvent être tenus à rendre des comptes de leurs actions (ou de leur défaut d'actions).

Fournir des fonds suffisants. Les fournisseurs d'appui ont besoin de ressources pour remplir leur mandat. Il s'agit entre autres de capacités humaines et matérielles, mais surtout de ressources financières. Un niveau d'investissement minimum est requis pour assurer un appui adéquat : dans les régions à forte densité de population, où l'économie d'échelle est possible, un dollar par usager et par an est sans doute suffisant, mais dans les régions reculées à la population dispersée, il faut probablement compter aux alentours de 3 dollars (Burr et Fonseca, à paraître). Dans les pays où les dépenses sont clairement insuffisantes, un exercice de modélisation peut aider à déterminer le niveau de financement requis.

Identifier les sources de financement. L'origine des fonds dépend du contexte national. Le paiement par les usagers par le biais de redevances est un moyen de financement possible, mais dans la plupart des exemples étudiés, cela ne suffit pas à couvrir totalement les coûts d'appui direct. Dans certains cas, c'est le gouvernement qui devra prendre en charge l'essentiel du financement. Si un investisseur externe fournit les fonds pour la construction d'équipements d'eau en milieu rural, il importe que celui-ci s'inquiète de savoir si les mécanismes de financement de l'appui direct sont adéquats et clairement définis ; si ce n'est pas le cas, son investissement risque de ne pas être viable ou de ne pas fournir le niveau de service prévu.

Le rapport coût-efficacité peut éventuellement être amélioré en testant différents dispositifs institutionnels. Il s'agit par exemple de mettre au point des budgets et des modèles de coûts appropriés (proposé en Namibie et en Afrique du Sud), ou de déléguer les services d'appui direct sur appel d'offres en définissant un cahier des charges et un benchmarking pour les fournisseurs d'appui.

REFERENCES

Une liste complète de références avec des liens vers des documents en ligne est disponible à l'adresse www.waterservicesthatlast.org/post-construction-support.

Burr, P. et Fonseca, C. (à paraître). Applying the life-cycle costs approach to water: costs and service levels in Andhra Pradesh (India), Burkina Faso, Ghana and Mozambique. La Haye : IRC International Water and Sanitation Centre.

Fuentealba, R., 2011. Sostenibilidad en sistemas de agua potable rural en Chile. [ppt] In: Inter-American Development Bank, Semana Sectorial del Agua del Banco Interamericano de Desarrollo. Santiago de Chile, Chili.

Gibson, J., 2010. Operation and maintenance costs of rural water supply schemes in South Africa. In: IRC International Water and Sanitation Centre, Pumps, Pipes and Promises – Costs, Finances and Accountability for Sustainable WASH Services. La Haye, Pays-Bas 16-18 novembre 2010.

Gibson, J. et Matengu K., 2010. Challenges of Maintaining Rural Water Supply Scheme Kavango and Caprivi Regions (République de Namibie). In: RWSN – Rural Water Supply Network, International Symposium on Rural Water Services, Providing Sustainable Water Services at Scale. Kampala, Ouganda 13-15 avril 2010.

Harvey, P.A. et Reed R.A., 2006. Community-managed water supplies in Africa: sustainable or dispensable?, *Community Development Journal* 42(3), pp. 365-78.

Lockwood, H., 2002. Institutional Support Mechanisms for Community-managed Rural Water Supply and Sanitation Systems in Latin America. (Strategic Report 6) WA DC: EHP-Environmental Health Project of the USAID.

Lockwood, H., et S. Smits. 2011. Supporting rural water supply: Moving towards a service delivery approach. Rugby, UK: Practical Action Publishing.

López, M.A. 2011. Honduras: Abastecimiento de agua en zonas rurales; Experiencias en la prestación de servicios sostenibles. La Haye : IRC International Water and Sanitation Centre and Tegucigalpa: RAS-HON—Red de Agua y Saneamiento de Honduras.

McCann, B., 2011. Representation: the key ingredient in Brazil's recipe for rural services success. Looking at the implementation of a rural supply and sanitation management model, *Water21* juin (13.3), pp. 30-31. Londres : International Water Association.

Meleg, A., 2011. SISAR: An Innovative Sustainable Management Model for Small Decentralized Water and Wastewater Systems in Developing Countries. [ppt] In: IWA – International Water Association and SSS 4 Water – Small Sustainable Solutions.

MMEE (Ministère des Mines, de l'Énergie et de l'Eau) et DNH (Direction Nationale de l'Hydraulique). 2009. Stratégie de Maintenance des Infrastructures d'Eau Potable, Rapport d'Orientation. Mali: MMEE-DNH.

Nyarko, K.B. et al., 2011. Post-construction costs of water point-systems. (Life-cycle costs in Ghana Briefing Note 2). Accra: WASHCost Ghana.

Schouten, T. et Moriarty, P., (2003). Community Water, Community Management; From System to Service in Rural Areas. Rugby, UK: Practical Action Publishing.

RWSN, 2010. Myths of the Rural Water Supply Sector. St Gallen: Rural Water Supply Network.

Schweitzer, R.W., et Mihelcic, J.R., 2011. Importance of tariff payments, level of participation, and post-construction support in community management of rural water supply systems in the Dominican Republic. In: RWSN (Rural Water Supply Network), 6th International RWSN Forum, Rural Water Supply in the 21st Century: Myths of the Past, Visions for the Future. Kampala, Ouganda 29 novembre–1er décembre 2011.

Smits, S. 2011. Cobertura total: ¿para siempre? Sistematización de la experiencia de Water For People en la municipalidad de Chinda, Honduras. La Haye : IRC International Water and Sanitation Centre.

Smits, S. et al., 2011. Arrangement and cost of providing support to rural water service providers. WASHCost Working Paper No. 5. La Haye : IRC International Water and Sanitation Centre.

À propos de Triple-S

L'initiative Triple-S (Sustainable Services at Scale), lancée dans le but de promouvoir des services d'eau durables, préconise une nouvelle approche de l'approvisionnement en eau en milieu rural : plutôt que de privilégier les projets de construction d'infrastructures, il s'agit de mettre l'accent sur la fourniture de services fiables et viables. Gérée par l'IRC, Centre International de l'Eau et de l'Assainissement établi aux Pays-Bas, en collaboration avec des agences basées dans différents pays, l'initiative bénéficie d'un financement de la fondation Bill & Melinda Gates.

À propos de la série « Composantes de base de la durabilité »

Cette série de fiches constitue une ressource pour tous ceux qui ont à prendre des décisions concernant l'approvisionnement en eau en milieu rural, que ce soit en matière de financement, de stratégie, ou d'élaboration et de mise en œuvre de programme. Les fiches proposent un aperçu des composantes de base de la fourniture de services durables, tels que

indicateurs et objectifs, harmonisation de l'aide et professionnalisation de la gestion communautaire, complété par des résultats d'études et des exemples concrets.

Pour en savoir plus sur l'initiative Triple-S et accéder à la documentation sur la fourniture de services viables, consultez le site www.waterservicesthatlast.org

À propos de cette note de synthèse

Cette note de synthèse est basée sur une étude sur dossiers WASHCost et Triple-S (Smits et al., 2011) traitant de l'appui aux fournisseurs de services d'eau dans dix pays d'Amérique latine, d'Afrique et d'Asie du Sud, ainsi que sur les études du secteur de l'eau en milieu rural menées dans 13 pays dans le cadre de l'initiative Triple-S (Lockwood et Smits, 2011).

Pour accéder à d'autres ressources sur l'appui post-construction et à une biographie complète du sujet avec des liens vers les documents, consultez la page www.waterservicesthatlast.org/post-construction-support.