

RAPPORT ANNUEL

Mesure de la performance des services d'eau potable dans la Région Haute Matsiatra

Exercice 2019



La Région Haute-Matsiatra

1. TABLE DES MATIERES

Liste des Tableaux.....	5
Liste des figures.....	6
Sigles et abréviations.....	7
En résumé... 8	
2. Éléments de cadrage.....	9
2.1. Contexte général.....	9
2.2. Les réseaux objet du STEFI 2019.....	9
3. La méthodologie : de la collecte des données a la diffusion des resultats.....	15
4. Présentation des acteurs et des systemes d'adductions d'eau potable objet du STEFI 2019.....	16
4.1. Les communes concernées.....	16
4.1.1. Disponibilité d'un document de planification du secteur Eau, Assainissement et Hygiène.....	17
4.1.2. Les services techniques communaux eau, assainissement et hygiène.....	17
4.2. Réseaux d'adductions d'eau potable suivis par le STEFI 2019.....	18
4.2.1. Réseaux sous gestion bénévole.....	18
4.2.2. Les réseaux sous gestion professionnelle.....	20
4.3. Disponibilité des ressources en eau.....	21
4.4. Statut des gestionnaires.....	22
5. Performance technique.....	24
5.1. La fonctionnalité des points d'eau.....	24
5.1.1. Cas des réseaux sous gestion bénévole.....	24
5.1.2. Cas des réseaux gérés par des professionnels.....	25
5.2. Activités de maintenance et de réparation.....	26
5.2.1. Présence de techniciens formés.....	26
5.2.2. Entretien périodique des réseaux.....	27
5.3. Entretien du bassin versant.....	29
5.4. Nombre de jours de coupure d'eau par an.....	31
5.5. Rendement du réseau.....	31
5.6. Qualité de l'eau fournie aux usagers.....	31
5.7. Résumé de la performance technique.....	32
5.7.1. Réseaux sous gestion associative avec des bénévoles.....	33
5.7.2. Réseaux sous gestion professionnelle.....	36
6. Performance sur la gouvernance.....	38
6.1. L'évolution du nombre d'usagers sur les réseaux gérés par les associations avec des bénévoles.....	38
6.2. Dynamisme interne du gestionnaire.....	39
6.3. Transparence de la gestion.....	40
6.3.1. Cas des gestionnaires associatifs.....	40

6.3.2.	Cas des gestionnaires professionnels	41
6.4.	Interactions des usagers avec le gestionnaire.....	41
6.5.	Utilisation du service par les usagers	42
6.5.1.	Quantité d'eau potable consommée et temps de puisage	42
6.6.	Appréciation générale des usagers sur le service rendu	44
6.6.1.	Satisfaction des usagers sur la quantité d'eau disponible aux points d'eau publics.....	44
6.6.1.	Satisfaction sur la qualité de l'eau sur les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	45
6.6.2.	Confiance dans le gestionnaire.....	46
6.7.	Appréciation générale des usagers sur le service rendu par les gestionnaires professionnels	47
6.7.1.	Satisfaction des usagers sur la quantité d'eau disponible	47
6.7.2.	Satisfaction des usagers sur la qualité de l'eau	48
6.7.3.	Confiances des clients vis-à-vis de gestionnaires professionnels.....	49
6.8.	Le nombre de réclamations recueillies et résolues	50
6.9.	Évolution du nombre de branchements particuliers actifs	50
6.10.	Résumé de la performance sur la gouvernance des réseaux existants	51
6.10.1.	Réseaux sous gestion bénévole	52
6.10.2.	Réseaux sous gestion professionnelle	55
7.	Performance financière des gestionnaires.....	58
7.1.	Tarification, localisation du compte et signataires.....	58
7.1.1.	Les réseaux sous gestion bénévole	58
7.1.2.	Les réseaux sous gestion professionnelle.....	59
7.2.	Taux de recouvrement des cotisations ou des factures en 2019 et comparaison avec les exercices précédents.....	60
7.2.1.	Recouvrement des cotisations sur les réseaux en gestion bénévole	60
7.2.2.	Recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels	61
7.3.	Les recettes des gestionnaires.....	63
7.3.1.	Recettes des gestionnaires associatifs	63
7.3.2.	Recettes des gestionnaires professionnels	64
7.4.	Charges d'exploitation.....	65
7.4.1.	Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles.....	65
7.4.2.	Structure des charges d'exploitation des gestionnaires professionnels	66
7.5.	Résultats de l'exercice 2019	67
7.5.1.	Fonds de réserve des gestionnaires associatifs.....	67
7.5.2.	Résultats avant impôts des gestionnaires professionnels.....	70
7.6.	Respects des taxes et redevances communales.....	71
7.7.	Synthèse de la performance financière des gestionnaires	74
7.7.1.	Les gestionnaires associatifs.....	74
7.7.2.	Les gestionnaires professionnels.....	78

8.	Synthèse de la performance générale des gestionnaires associatifs.....	81
9.	Les besoins en formation des communes et gestionnaires	82
10.	Recommandations	82
10.1.	Constat général.....	82
10.2.	Recommandations générales à toutes les communes et aux gestionnaires	83
10.3.	Recommandations générales aux autorités	84
10.4.	Cas particuliers	84

Liste des Tableaux

Tableau 1.	Les réseaux d'adductions d'eau potable gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles ou par des gestionnaires provisoires objet du STEFI 2019	12
Tableau 2.	Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par la coopération décentralisée et objets du STEFI 2019	13
Tableau 3.	Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par d'autres PTF et objets du STEFI 2019	14
Tableau 4.	Répartition des communes par district et nombre des systèmes suivis par commune	16
Tableau 5.	Profil des communes où les gestionnaires des réseaux d'adduction d'eau potable objet du STEFI 2018 sont localisés	18
Tableau 6.	Statuts des gestionnaires	22
Tableau 7.	Durée du contrat de délégation de service public en EAH	23
Tableau 8.	Localisation des points d'eau non fonctionnels	24
Tableau 9.	Points d'eau non fonctionnels sur les réseaux gérés par des professionnels	25
Tableau 10.	Détails sur les points d'eau non fonctionnels	25
Tableau 11.	Entretien périodique par les gestionnaires professionnels	27
Tableau 12.	Les principaux problèmes rencontrés par les gestionnaires professionnels	28
Tableau 13.	Etat général des bassins versants des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs	30
Tableau 14.	Qualité de l'eau produite par les gestionnaires professionnels	32
Tableau 15.	Évolution du nombre d'usagers des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	38
Tableau 16.	Nombre de réunions tenues pour les gestionnaires associatifs	39
Tableau 17.	Consommation moyenne des usagers des réseaux gérés par les gestionnaires professionnels	44
Tableau 18.	Évolution du nombre de branchements particuliers actifs en 2018	51
Tableau 19.	Tarif et localisation de l'épargne des gestionnaires associatifs avec des bénévoles	58
Tableau 20.	La tarification appliquée par les gestionnaires professionnels	59
Tableau 21.	Evolution du taux de recouvrement des cotisations	60
Tableau 22.	Volumes consommés et payés sur les réseaux gérés par des professionnels	62
Tableau 23.	Recettes des gestionnaires associatifs	63
Tableau 24.	Tableau des recettes par gestionnaires	64
Tableau 25.	Épargne des gestionnaires associatifs	68
Tableau 26.	Fonds de réserve des gestionnaires associatifs	69
Tableau 27.	Résultats avant impôts comparés aux recettes de la vente d'eau	70
Tableau 28.	Taxes et redevances versées par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles	71
Tableau 29.	Versement des taxes et redevances par les gestionnaires professionnels	72

Liste des figures

Figure N°1.	Carte des communes dont un ou plusieurs réseaux sont objets du STEFI 2019	10
Figure N°2.	Taille du réseau en nombre de bornes.....	19
Figure N°3.	Taille du réseau en nombre d'usagers.....	19
Figure N°4.	Types d'accès à l'eau potable sur les réseaux gérés par des professionnels	20
Figure N°5.	Entretien périodique sur les gestionnaires associatifs	27
Figure N°6.	Entretien des bassins versants par les gestionnaires associatifs avec bénévoles.....	29
Figure N°7.	Connaissance des ressources humaines du gestionnaire par les usagers.....	42
Figure N°8.	Quantité consommée et temps de puisage sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs	43
Figure N°9.	Satisfaction sur la quantité d'eau disponible les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs	45
Figure N°10.	Satisfaction sur la qualité de l'eau sur les gestionnaires associatifs	46
Figure N°11.	Confiance des usagers vis-à-vis des gestionnaires associatifs.....	47
Figure N°12.	Satisfaction des clients des gestionnaires professionnels sur la quantité	48
Figure N°13.	Satisfaction des clients des gestionnaires professionnels sur la qualité de l'eau	49
Figure N°14.	Confiance des clients vis-à-vis des gestionnaires professionnels.....	50
Figure N°15.	Taux de recouvrement des cotisations en 2019.....	61
Figure N°16.	Structure des charges d'exploitation des gestionnaires associatifs.....	66
Figure N°17.	Les charges d'exploitation des gestionnaires professionnels par poste de dépense	67
Figure N°18.	Taux d'épargne des gestionnaires associatifs	69

Sigles et abréviations

ACEAH	Agent Communal chargé de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène
ACORDS	Appui aux Communes et Organisations Rurales pour le Développement du Sud
AGIRE	Amélioration de la Gestion Intégrée des Ressources en Eau
BP	Branchement Particulier
BPart	Branchement Partagé
BS	Bloc Sanitaire
CSB	Centre de Santé de Base
DREAH	Direction régionale du Ministère de l'Eau de l'Assainissement et de l'Hygiène
FIKRIFAMA	Fifanampiana Kristiana ho an'ny Fampandrosoana eto Madagasikara
GC	Gros Consommateur
ISST	Institut Supérieur des Sciences et Technologies
Kolorano	Projet mis en oeuvre par l'ONG Agrisud et l'ONG Nitidea
LM	Lave-Mains
MEAH	Ministère de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène
MEDDEA II	Mise en place de mécanismes durables de développement de l'accès à l'eau potable et l'assainissement en zones rurales –phase 2 (Madagascar)
MEM	Ministère de l'Energie et des Mines
ML	Métropole de Lyon
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAEAR	Programme d'Alimentation en Eau potable et Assainissement en milieu Rural
PCDEA	Plan Communal de Développement de l'eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène
PEP	Point d'Eau Public
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
RHM	Région Haute Matsiatra
RI	Règlement Intérieur
S.D.E.A.H	Schéma Directeur en eau, Assainissement et Hygiène
STEAH	Service Technique de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène
STEFI	Suivi Technique et Financier
TC	Trésorier Comptable
UE	Union Européenne

EN RESUME...

- Ce STEFI 2019 est mis en œuvre avec une implication de la Direction régionale du Ministère de l'Eau, de l'Assainissement et de l'hygiène et des communes concernées.
- 21 communes sont concernées par ce STEFI 2019, soit 23% des communes qui composent la Région Haute Matsiatra. 15 sont des communes partenaires du programme Eaurizon mis en œuvre dans le cadre de la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon. Les 6 autres communes sont intégrées par la DREAH, car leur chef-lieu est desservi par un réseau d'eau géré par un professionnel.
- 47 systèmes d'adductions d'eau potable gravitaires sont ciblés par ce STEFI 2019. 41 systèmes gravitaires sont mis en place dans le cadre de la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon.
- Sur les réseaux appliquant la tarification au forfait, 384 points d'eau sur 405, soit 95 %, sont fonctionnels. Sur les 21 points d'eau non fonctionnels, 6 le sont à cause de problèmes techniques et 15 pour des raisons sociales ou organisationnelles.
- Tous les gestionnaires associatifs disposent de techniciens formés. Ils sont, dans la plupart des cas, dans des situations instables. La motivation baisse au fil du temps. Le gestionnaire et la commune sont ainsi obligés de trouver d'autres stratégies pour pouvoir mobiliser d'autres personnes pour assurer les activités techniques sur le réseau.
- 82% des gestionnaires associatifs arrivent à assurer le minimum requis d'activités de maintenance périodique des réseaux (entretien des captages / filtres / réservoirs).
- 85% des gestionnaires associatifs ont effectué des activités d'entretien du bassin versant où sont situés les captages. Les gestionnaires professionnels s'impliquent dans la mise en place des périmètres de protection en lien avec les communes.
- 4 gestionnaires professionnels sur 18 ont pu effectuer les analyses d'eau exigées par le contrat de délégation de gestion.
- La consommation moyenne est évaluée à 10l/hab/jour sur les réseaux gérés par les associations. Pas de changement par rapport aux années précédentes.
- Les clients des gestionnaires professionnels sont satisfaits de la quantité d'eau disponible, tous types d'accès confondus. Il existe par contre 20% des usagers des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs, non satisfaits de la quantité d'eau disponible.
- Le taux moyen de recouvrement des cotisations sur les réseaux en gestion associative est de 71 %. Ce taux est en baisse par rapport à l'année dernière. Le meilleur taux était atteint en 2016 (87%)
- Le taux de recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels varie de 55 % à 99%. Les gestionnaires professionnels dans des zones rurales deconnectées des chefs-lieux de communes ont des difficultés pour atteindre les prévisions de leur plan d'affaires.
- 21 gestionnaires associatifs sur 29 arrivent à dégager de l'épargne. Le taux d'épargne moyen est de 19% des recettes collectées.
- 6 gestionnaires professionnels arrivent à faire un résultat net positif. Un sur 11 n'a pas fourni d'informations financières fiables.
- Le paiement des taxes et redevances est devenu une pratique courante : sur les 39 gestionnaires ayant produits des rapports annuels, 36 ont assumé cet engagement stipulé par les contrats de délégation. Tous les gestionnaires professionnels sont corrects sur cet engagement.

2. ÉLÉMENTS DE CADRAGE

2.1. Contexte général

Les objectifs du gouvernement malagasy, annoncés par le Ministre chargé de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène (MEAH), lors de la semaine de l'eau en début mars 2019, sont très ambitieux : au niveau national, 1 500 000 habitants devront bénéficier de l'eau potable en 2019. Ils seront 49.000 au niveau de la région Haute Matsiatra.

Dans la Région Haute Matsiatra, ainsi qu'à l'échelle nationale, de nombreux réseaux d'eau, puits ou forages, ne sont plus opérationnels. Aucune étude n'a été réalisée pour mesurer la durée de vie des réseaux dans la région, mais force est de constater que bon nombre des réseaux réalisés au début des années 2000 ne sont déjà plus fonctionnels.

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

La gestion post-investissement est aujourd'hui une des préoccupations majeures des acteurs du secteur. Le MEAH 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.

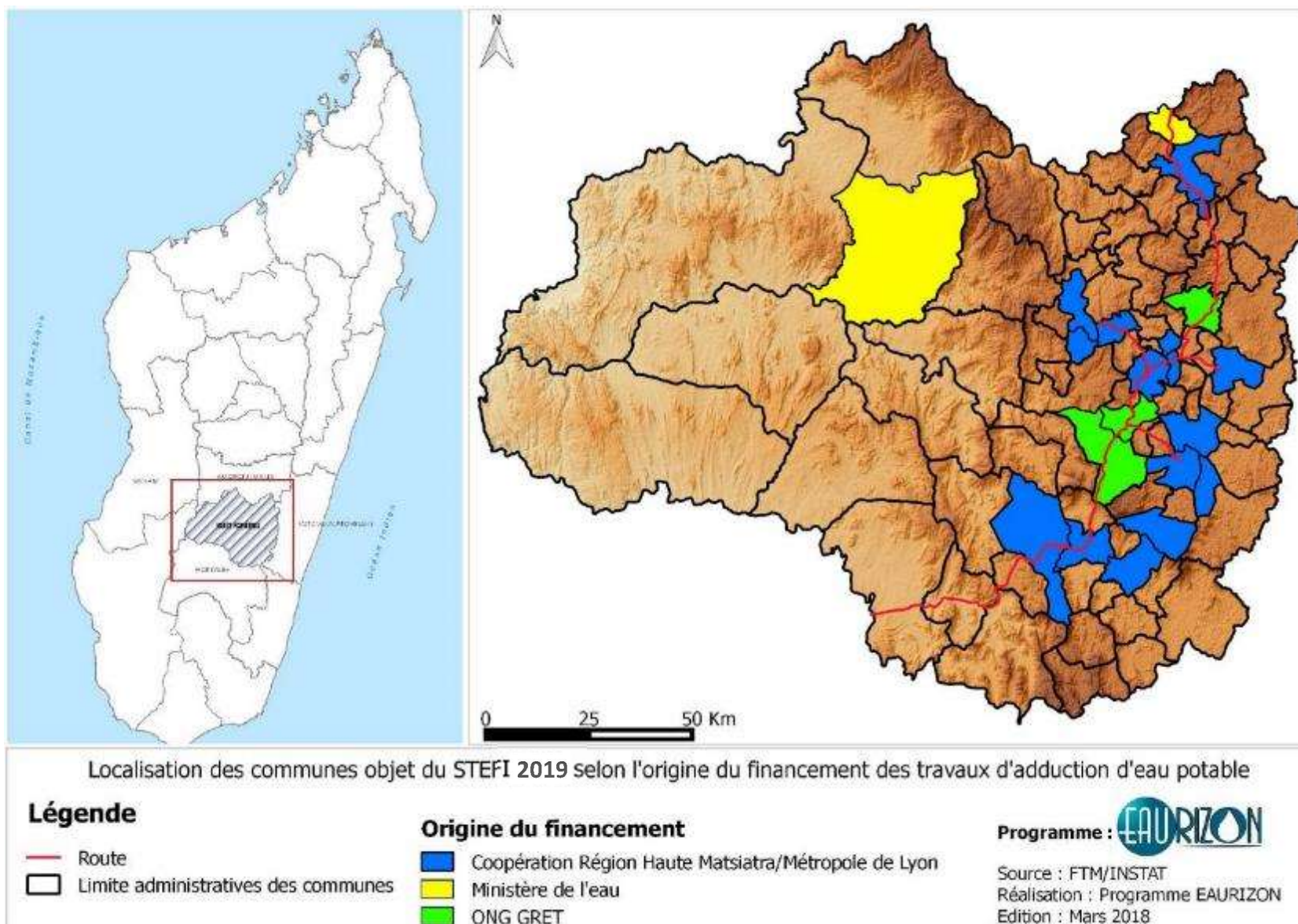


2.2. Les réseaux objet du STEFI 2019

Le dispositif STEFI 2019 est mis en place en lien avec les communes partenaires du programme Eaurizon et la Direction régionale du Ministère en charge de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène.

Depuis 2017, il concerne non seulement les réseaux d'adductions d'eau potable gravitaires financés dans le cadre de la coopération décentralisée, mais aussi les réseaux mis en place par d'autres Partenaires Techniques et Financiers et gérés par des entreprises dans le cadre de contrats d'affermage.

Figure N°1. Carte des communes dont un ou plusieurs réseaux sont objets du STEFI 2019



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

- LM : Lave-mains. Dispositif installé exclusivement dans les écoles.
- Binst : Branchement institutionnel. C'est un point d'eau installé dans des écoles, CSBII
- PEP : Point d'Eau Public permettant l'accès de tous au service
- BS : Bloc Sanitaire. Ce sont des latrines et urinoirs avec robinet de puisage réunis dans un bloc multiservice.
- BPart : Branchement Partagé. Ces branchements sont privés, la propriété et l'accès au service sont exclusivement destinés à un groupe de 5 à 10 ménages. Les ménages s'arrangent entre eux pour fixer les règles du point d'eau et un ménage représente les autres dans la relation au gestionnaire.
- BP : Branchement Particulier. C'est un accès privé au service, propriété d'un ménage unique. Le ménage paie pour son raccordement même si généralement le compteur est subventionné.
- GC : Gros Consommateur (consommation supérieure à 30m³ par mois)

Tableau 1. Les réseaux d'adductions d'eau potable gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles ou par des gestionnaires provisoires objet du STEFI 2019

N°	Commune	Fokontany principal	Gestionnaire	Date de réception du réseau	Coût des travaux (ar)	Nb de points d'eau				Usagers en 2019		
			Nom			PEP	LM	BS	BP	Ménages	Habitants	Écoliers
G1	Ambalavao	Vatofotsy Maroparasy	Soaiombonana	2010	115 781 498	10	0	0	0	68	750	526
G2	Fianarantsoa	Mamony	Tsimialonjafy	sept-11	17 125 862	2	0	0	0	47	206	0
G3	Alakamisy Itenina	Anjanamahaso	Fiombonanaina	2011	149 126 043	23	0	0	4	267	1444	124
G4	Isorana	Vatambe	Hasoa	nov-10	41 189 026	5	1	0	0	47	240	280
G5	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingaso i	nov-13	90 112 079	8	1	2	0	101	550	435
G6	Alakamisy Itenina	Tambohimandrevo	Soaholovainjafy	déc-13	138 080 586	14	2	2	0	173	927	270
G7	Ialananindro	Sendrinialina	Soanirina	févr-14	146 774 944	22	0	0	0	297	1897	632
G8	Vohitrafeno	Vohitrafeno centre	Lovàanjafy	mars-14	113 164 773	11	3	1	0	145	689	598
G9	Anjomà	Samimasina	Maminiaina	mars-14	98 621 260	10	3	0	0	133	695	695
G10	Anjomà	Ambatomena	Faneva	mai-14	64 443 640	7	2	0	0	73	482	820
G11	Ivoamba	Antombadinana	Lovasoamateza	avr-14	157 116 852	27	2	2	0	244	1 520	715
G12	Isorana	Sabotsy Itomboana	Samisoa	mars-15	177 899 189	21	4	0	2	320	1 499	971
G13	Fianarantsoa	Ankazobe	Maropagniry	mars-15	22 500 000	6	0	0	0	69	494	0
G14	Anjomà	Tsikahoe	Soamiaradia	juil-15	342 943 810	9	1	0	0	152	907	243
G15	Anjomà	Anjomà chef-lieu	Soaiombonana	juil-15		19	2	0	0	216	1162	894
G16	Anjomà	Ankazosoaravina	Soamiray	juil-15		11	1	0	0	159	858	989
G17	Ambohimahasoa	Anteviahitra	Ny soa no tohizana	juin-15	58 959 133	9	1	0	0	129	927	337
G18	Sahambavy	Ampasina	Fivoaranatsoa	févr-16	43 736 857	7	0	0	0	73	491	310
G19	Sahambavy	Antanifotsy	Soaiombonana	févr-16	56 432 000	10	1	0	0	149	808	320
G20	Sahambavy	Antanjona	Soamiaradia	févr-16	35 893 552	12	0	0	0	181	1049	0
G21	Sahambavy	Andranolava	Lovaso	févr-16	56 637 359	9	1	0	0	110	657	137
G22	Ivoamba	Antady	Soalovanjafy	avr-16	81 779 518	9	1	1	0	92	500	200
G23	Ivoamba	Ambalamahasoa	Lovaso	avr-16	62 140 426	10	1	0	0	97	325	201
G24	Nasandratrony	Iavomanitra	Soaiombonana	juil-15	224 219 550	22	3	0	0	362	1 546	318
G25	Ialananindro	Antsiobe	Faniriana	mars-17	112 362 769	10	1	0	0	113	578	845
G26	Ialananindro	Lambirano	Soalovainjafy	mars-17	67 327 535	8	1	0	0	98	630	115
G27	Sahambavy	Ambohimandroso	Aingaso II	nov-13	58 210 321	7	1	1	0	63	410	170
G28	Anjomà	Ankazosoaravina	Tsilavondrivotra	févr-18	63 311 554	11	0	0	0	104	564	148
G29	Vohitrafeno	Ambohimana	Ezaka	Avril 2019	215 184 241	26	0	0	0	200	1203	384
TOTAL					2 811 074 377	355	33	9	6	4282	24008	11 677

Tableau2. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par la coopération décentralisée et objets du STEFI 2019

N°	Commune	Principal Fokontany concerné	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Coût des travaux en Ar	Nb de points d'eau						Usagers en 2019		
			Nom	Statut			PEP	Binst	BS	Bpart	BP	GC	Ménages	Habitants	Écoliers
GPML01	Sahambavy	Chef-Lieu	Ranoso	Privé	2015*	297 258 897	4	4	0	55	156	3	826	4 665	802
GPML02	Alakamisy Itenina	Chef-Lieu	Mandimbisoa	Associatif avec salariés	2016	285 709 540	4	7	2	77	146	0	504	2 462	1783
GPML03	Vohiposa	Chef-Lieu	EC ABRAHAM	Privé	2016	206 472 207	3	5	0	36	29	0	683	2 614	0
GPML04	Ambohimahaso**	Chef-Lieu	Sandandrano /AIIR	Privé	2015*	129 364 926	5	5	4	47	243	0	1 226	6 500	500
GPML05	Isorana	Chef-Lieu	FAFISOA	Privé	2017	287 156 317	6	7	1	28	6	0	363	1 981	1 275
GPML06	Mahasoabe	Chef-Lieu	RNJ	Privé	2018	420 201 787	9	16	1	90	140	0	1 211	7 043	4 423
GPML07	Mahaditra	Chef-Lieu	Orampanala	Privé	2018	372 260 413	8	9	1	63	74	0	646	3 299	2 807
GPML08	Iarintsena	Chef-Lieu	Nilaina	Privé	2018	224 376 305	5	5	0	39	5	0	486	2 988	815
GPML09	Iarintsena***	Iharihary	Nilaina	Privé	2019	359 851 668	0	6	0	63	0	0	449	2 245	557
GPML10	Vohiposa ***	Anara-Andakana	EC-Abraham	Privé	2019	124 516 531	0	1	0	20	0	0	208	1 038	265
GPML11	Mahasoabe	Isomitra	SECOA	Privé	2019	284 826 822	0	1	0	74	8	0	511	2 555	498
GPML12	Nasandratro	Chef-lieu	ECCI	Privé	2019*	272 251 692	5	7	0	46	16	0	522	3 349	1 657
TOTAL						3 264 247 105	49	73	9 639	823	3	7635	40739	15382	

* Nous retenons la date de la dernière réhabilitation. Elle s'accompagne généralement de l'amendement du contrat de délégation et de la réorganisation du gestionnaire.

- Le réseau géré par Ranoso est construit en 2008 dans le cadre du Programme ACORDS. Les travaux de réhabilitation et d'extension en 2011 étaient financés par le projet AGIRE. Ce réseau a ensuite bénéficié du financement du projet CAP'Eau pour la réhabilitation et la mise en place de branchements particuliers en 2015.
- Le contrat de délégation de gestion du réseau géré par Sandandrano_AIIR 2009. Les travaux de réhabilitation et d'extension en 2015 étaient financés par le projet CAP'Eau.
- Le réseau géré par Mandimbisoa à Alakamisy Itenina est construit en 2003 par le FIKRIFAMA dans le cadre du projet PAEAR du Gouvernement Malagasy. Les travaux de réhabilitation et d'extension et le basculement à la tarification au volume en 2016 ont été financés par le projet Cap'Eau.
- A noter enfin que dans le cadre de la coopération décentralisée entre la Métropole de Lyon et la Région Haute Matsiatra, d'autres bénéficiaires sont enregistrés sur des réseaux gérés par la Jirama, mais ces réseaux ne font pas l'objet du STEFI.

** Nous avons récupéré les données issues des études effectuées par le stagiaire de l'ENGEES en 2019

*** Ces deux gestionnaires sont sur des zones rurales loin des chefs-lieux des communes. Ils n'ont pas encore produit de rapports semestriels

Tableau 3. Les réseaux d'adductions d'eau potable et gestionnaires professionnels mis en place par d'autres PTF et objets du STEFI 2019

N°	Commune	Principal Fokontany concerné	Gestionnaire		Date de réception du réseau	Agence d'exécution	Coût des travaux en Ar	Nb de points d'eau						Usagers en 2019		
			Nom	Statut				PEP	Binst	BS	Bpart	BP	GC	Ménages	Habitants	Écoliers
GPO01	Alakamisy Ambohimaha	Chef-Lieu	LAKAY	Privé	Juillet 2017	Gret	300 731 706	08	03	0	02	172	0	721	3 316	3 076
GPO02	Andranovorivato	Chef-Lieu	LAZA	Privé	Juillet 2017	Gret	250 000 000	04	04	0	12	107	0	320	1 535	943
GPO03	Talata Ampano	Chef-Lieu	LAKAY	Privé	Juillet 2017	Gret	393 338 886	04	03	0	0	91	0	729	3 260	4 481
GPO04	Camp Robin	Chef-Lieu	SOAVARY	Privé	Juillet 2009	État Malgache	198 000 000	8	0	0	0	96	2	247	3 000	1 780
GPO05	Ikalamavony*	Chef-Lieu	RNJ	Privé	Février 2012	Acords	133 288 482	12	0	0	0	210	0	908	6 810	2 526
GPO06	Ambinaniroa *	Chef-lieu	ATC-A	Privé	Juillet 2017	Gret	ND	4	0	0	52	108	0	591	3 253	ND
TOTAL							1 275 359 074	40	10	0	66	784	2	3516	21174	12806

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

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

*Les deux gestionnaires n'ont pas produit ni de rapports semestriels ni de rapports annuels en 2019. Les informations utilisées sont issues des anciens rapports ou des anciennes études APD.

3. LA METHODOLOGIE : DE LA COLLECTE DES DONNEES A LA DIFFUSION DES RESULTATS

Le dispositif STEFI se nourrit d'informations collectées sur le terrain auprès de la commune, du gestionnaire et des usagers.

Il implique la Direction régionale du Ministère en charge de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène et l'Institut Supérieur des Sciences et Techniques (ISST) de Fianarantsoa.

La DREAH a vocation à intégrer totalement le dispositif et à l'ouvrir encore davantage aux infrastructures financées par d'autres partenaires techniques et financiers.

Les informations disponibles sur le STEFI 2019 sont issues du processus suivant :

- Production d'un rapport semestriel très simplifié au mois d'août 2019.
- Audits techniques et financiers par les techniciens du projet et de la DREAH sur les réseaux gérés par des professionnels et par les étudiants en deuxième année de l'ISST Fianarantsoa préalablement formés, sur les réseaux gérés par les associations (Janvier 2020).
- Élaboration du rapport annuel des gestionnaires (avec appui/conseil de l'Agent Communal de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène et des étudiants de l'ISST).
- Enquête ménages et inspection technique du réseau par l'ACEAH en binôme avec un étudiant de l'ISST.
- Validation du rapport annuel du gestionnaire par la commune, vérification des engagements des parties par rapport au contrat initial, validation des comptes du gestionnaire par la commune (ACEAH et TC). Les rapports sont accompagnés par les photos de tous les ouvrages pour permettre à la commune, à la DREAH et aux techniciens du programme Eaurizon d'avoir un aperçu de l'état général des ouvrages.
- Transmission de ce rapport validé par la commune à la DREAH et au programme Eaurizon
- Descente sur terrain si nécessaire, par les techniciens de la DREAH et du programme pour vérification des données

Le STEFI 2019 a évolué par rapport aux STEFI précédents :

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

Deux niveaux de restitution des résultats du STEFI sont programmés :

- Restitution au niveau régional de la performance des différents gestionnaires. Toutes les communes et tous les gestionnaires concernés par le STEFI sont invités à cet atelier de restitution. Les autorités régionales et les autres acteurs du secteur (PTF – gestionnaires ...) sont également conviés.
- Comme chaque année, la restitution du rapport régional du STEFI 2019 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.

4. PRESENTATION DES ACTEURS ET DES SYSTEMES D'ADDUCTIONS D'EAU POTABLE OBJET DU STEFI 2019

4.1. Les communes concernées

21 communes de la Région Haute Matsiatra sont concernées par ce STEFI 2019.

- Elles forment 23% des communes qui composent la Région Haute Matsiatra.
- Aucune nouvelle commune n'est intégrée par rapport au dernier STEFI.
- 15 de ces 21 communes sont parmi les 18 partenaires du programme Eaurizon.
- Les 6 autres sont des communes dont les chefs-lieux sont desservis par des réseaux d'eau potable gérés par des professionnels et construits par d'autres financeurs (GRET, Union Européenne, Etat Malagasy).

Tableau 4. Répartition des communes par district et nombre des systèmes suivis par commune

Districts	Communes	Eaurizon	GRET	Ministère	Nombre de réseau AEP	Production de rapport
Fianarantsoa I	Fianarantsoa				2	2
Ambalavao (4 communes)	Ambalavao				1	1
	Iarintsena				2	1
	Anjomà				6	6
	Ambinaniroa				1	0
Ambohimahasoa (3 communes)	Ambohimahasoa				2	2
	Vohiposa				2	1
	Camp – Robin				1	1
Lalangina (4 communes)	Sahambavy				7	7
	Ivoamba				3	0
	Ialananindro				3	3
	Alakamisy Ambohimaha				1	1
Vohibato (6 communes)	Alakamisy Itenina				3	3
	Vohitrafeno				2	2
	Mahasoabe				2	1
	Mahaditra				1	1
	Andranovorivato				1	1
	Talata Ampano				1	1
Isandra (2 communes)	Isorana				3	3
	Nasandratrany				2	2
Ikalamavony	Ikalamavony				1	0
Total					47	39

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

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

- Toutes les communes rurales partenaires du programme Eaurizon disposent d'un Plan Communal de Développement sur l'Eau, l'Assainissement et l'Hygiène (PCDEA). Réalisés entre 2011 et 2013, quelques-uns de ces PCDEA ont déjà fait l'objet d'une mise à jour.
- Chaque commune urbaine a un schéma directeur en eau, assainissement et hygiène.
- Sur les 6 communes non-partenaires de la coopération décentralisée, 4 disposent aussi de PCDEA élaboré dans le cadre de leur partenariat avec l'ONG GRET (Alakamisy Ambohimaha, Talata Ampano, Andranovorivato, Ambinaniroa).
- Les deux communes qui n'ont pas de PCDEA sont celles dont les réseaux d'eau potable ont été construits dans le cadre de financement de l'État malgache ou de l'Union Européenne (Camp Robin et Ikalamavony).

Les documents de planification devraient permettre de cadrer l'intervention des communes sur le secteur EAH. L'installation des STEAH permet de faire vivre ces documents. Certaines communes commencent à développer le secteur en dehors de son partenariat avec le programme Eaurizon.

4.1.2. Les services techniques communaux eau, assainissement et hygiène

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

- Ces 15 communes sont formées par les communes partenaires du programme Eaurizon. Elles ont été accompagnées par le programme pour la mise en place et la structuration du service. Les agents affectés à ce service sont identifiés. Des efforts sont encore à développer pour stabiliser leur situation et améliorer leur performance. Cela passe notamment par des conditions de travail clarifiées (contrat de travail, plan de travail annuel, moyens à disposition...)
- Généralement, chaque commune arrive à mobiliser au moins deux personnes : un élu souvent représenté par le Maire et l'Agent Communal de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène (ACEAH). L'implication des autres acteurs communaux varie sensiblement selon les communes. Quelques communes ont commencé à impliquer leur Trésorier Comptable (TC) dans le processus STEFI.
- Les 6 communes hors Eaurizon n'ont pas de service technique dédié au secteur EAH, mais ont désigné des responsables, un adjoint au Maire dans la plupart des cas, pour suivre l'interaction de la commune avec le gestionnaire et la direction du Ministère chargé de l'eau.

Tableau5. Profil des communes où les gestionnaires des réseaux d'adductions d'eau potable objet du STEFI 2019 sont localisés

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

4.2. Réseaux d'adductions d'eau potable suivis par le STEFI 2019

47 réseaux sont concernés par ce STEFI 2019.

- Sur ces 47 réseaux, 41 ont été réalisés dans le cadre de la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon.
- Les 6 autres réseaux sont composés des 4 réseaux mis en place par l'ONG GRET, d'un réseau construit dans le cadre du programme ACORDS et enfin d'un réseau construit par le Ministère chargé de l'eau.
- 29 réseaux sont gérés par des associations avec des bénévoles. Tous ont produit le rapport annuel sauf les trois gestionnaires associatifs à Ivoamba.
- Sur les 18 réseaux gérés par des professionnels, 5 n'ont pas produit de rapports annuels (RNJ – Mahasoabe, EC-Abraham Anara Andakana, Nilaina Iharihary, RNJ Ikalamavony et ATC-A Ambinaniroa).
- Les 5 nouveaux réseaux d'adductions d'eau potable sont ceux mis en place dans le cadre de la coopération RHM/ML

4.2.1. Réseaux sous gestion bénévole

Les 29 réseaux sont des réseaux gravitaires gérés par des comités de points d'eau ou des associations des usagers. Ils sont constitués de 405 points d'eau et se répartissent comme suit :

- 355 bornes fontaines.
- 33 lave-mains
- 9 blocs sanitaires
- 8 branchements particuliers.
- Ces deux dernières années, compte tenu des expériences avec la gestion des ouvrages précédents, le projet Eaurizon ne construit que des points d'eau classiques (Madrier béton) auprès des établissements scolaires.
- Les branchements domiciliaires ne sont théoriquement pas acceptés sur ce type de réseau, mais compte tenu de la dynamique sociale sur certains réseaux, les gestionnaires, avec l'aval de la commune, ont accepté leur installation. Dans ce cas, la tarification reste au forfait, mais le ménage bénéficiaire du branchement domiciliaire paye 2 ou trois fois le prix de la cotisation annuelle d'un ménage utilisant les points d'eau publics.

Sur ces réseaux, il y a en moyenne 69 habitants (13 ménages) par point d'eau public avec une valeur minimale de 33 habitants (6 ménages) par point d'eau et maximale à 250 habitants (44 ménages) par point d'eau.

Le nombre d'habitants par point d'eau public est largement inférieur à la limite recommandée par le MEAH qui est de 250 habitants par points d'eau. Dans la Région Haute Matsiatra, la configuration de l'habitat en milieu rural est assez fragmentée. Les habitants sont regroupés autour de petits villages de quelques maisons et donc peu concentrés. Ainsi, les réseaux d'eau ont souvent de nombreux points d'eau pour peu d'utilisateurs par point d'eau et donc des coûts par habitant élevés.

Sept réseaux sont formés de plus de 20 points d'eau. Ils alimentent un chef-lieu d'une commune rurale ou des zones rurales très étendues. Trois de ces réseaux de tailles importantes ont fait l'objet d'une réhabilitation et d'une extension en 2019, en vue d'une professionnalisation de la gestion. Celui de Nasandratrony a été terminé au premier semestre 2019. La professionnalisation des deux autres (Ialananindro et Ivoamba) ne s'est terminée qu'en décembre 2019.

Le cas de Ezaka Vohitrafeno, avec 26 points d'eau publics est spécifique : l'effectif des usagers ne permet pas la professionnalisation de la gestion. La commune a ainsi opté pour la gestion associative améliorée pour mieux garantir la pérennisation. Il s'agit de limiter le bénévolat et de motiver un peu plus quelques leaders qui vont augmenter le temps passé à l'exploitation du réseau.

Les réseaux sont relativement récents. Parmi les réseaux construits dans le cadre de la coopération décentralisée RHM / ML, les plus anciens ont été construits en 2010 dans le cadre du projet AGIRE. Ils ont donc 9 ans d'exercices à leur actif.

Figure N°2. *Taille du réseau en nombre de bornes*

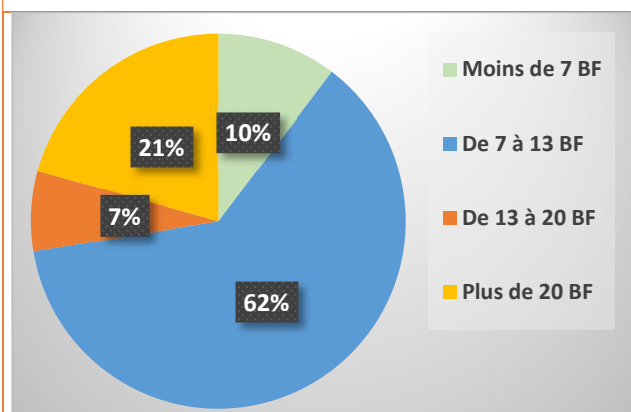
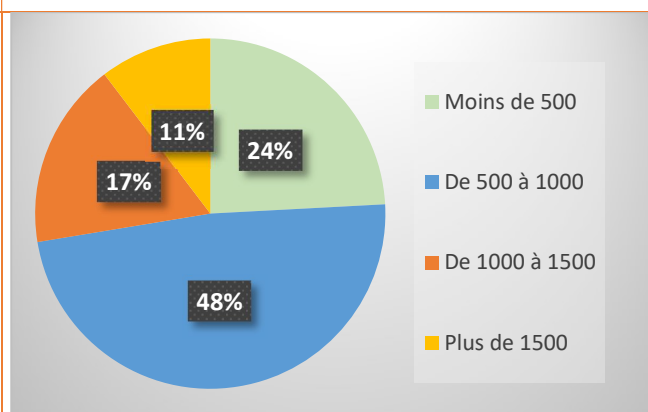


Figure N°3. *Taille du réseau en nombre d'utilisateurs*

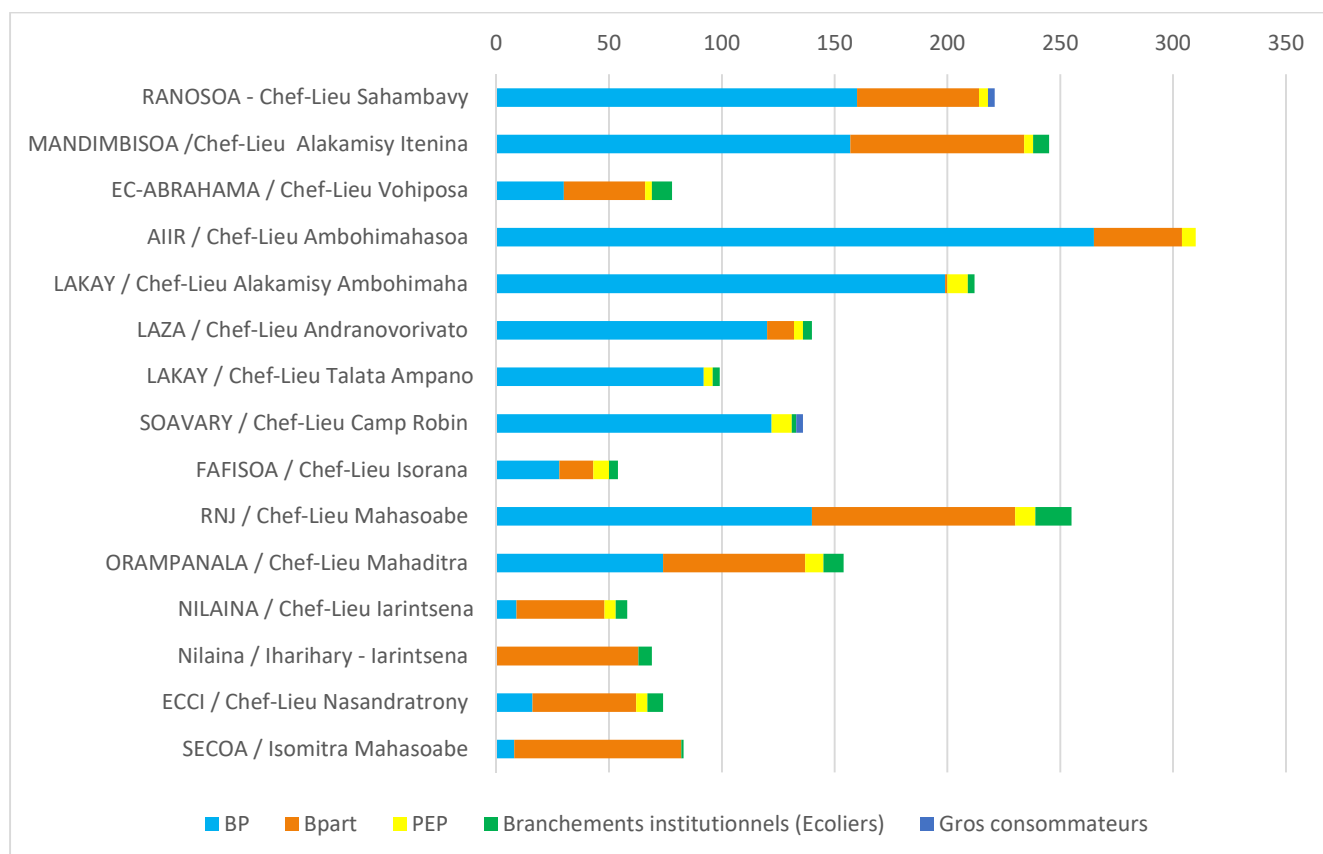


4.2.2. Les réseaux sous gestion professionnelle

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

- Différents types d'accès à l'eau potable sont en vigueur sur les réseaux gérés par des gestionnaires professionnels. Les branchements privés constituent les principaux types d'accès à l'eau développés.
- Les réseaux mis en place ou réhabilités par la coopération entre la Région Haute Matsiatra et la Métropole de Lyon sont au nombre de 12. Soit 4 gestionnaires professionnels de plus par rapport à l'année 2018.
- Les réseaux mis en place par d'autres entités sont au nombre de 6. Pour ce STEFI 2019, 3 gestionnaires n'ont pas produit de rapport annuel (RNJ – Mahasoabe, RNJ Ikalamavony et ATC-A Ambinanairoa).

Figure N°4. Types d'accès à l'eau potable sur les réseaux gérés par des professionnels



Les branchements partagés sont plus importants sur les réseaux desservant des fokontany ruraux. Les nouveaux gestionnaires comme Nilaina et ECCI ont des difficultés liées à la sensibilisation, mais aussi aux conditions économiques de leurs zones, pour atteindre les objectifs des plans d'affaires.

105 branchements particuliers de plus ont été créés en un an dont 17 sur Ranosoa de Sahambavy ; 14 sur Soavary /Camp Robin et 10 sur Orampanala / Mahaditra.

La conception des réseaux diffère. Dans les zones rurales où l'enquête montre la faible capacité et volonté à payer des ménages pour les branchements domiciliaires, le programme EAURIZON subventionne la construction des branchements partagés pour un groupe de 5 à 10 ménages. Le tarif de l'eau y est aussi inférieur à celui appliqué aux branchements particuliers. Pour les autres PTF, les branchements sociaux (équivalent à des branchements partagés) n'occupent qu'une part minime des branchements.

4.3. Disponibilité des ressources en eau

Gestionnaire / commune	Disponibilité des ressources en eau	Nombre d'usagers	
		Ménages	Habitants
Ranosoa – Sahambavy	1 captage. Débit moyen capté en période d'étiage : 1,2l/s , suffisant pour les besoins en eau de la population.	826	4665
Mandimbisoa – Alakamisy Itenina	3 captages. Débit moyen capté en période d'étiage : 2,5l/s , suffisant pour les besoins en eau de la population.	504	2462
EC ABRAHAM – Vohiposa	02 captages. Débit moyen capté en période d'étiage : 0,14l/s Insuffisant pour couvrir les besoins en eau de la population. Travaux en cours	683	2 614
AIIR - Ambohimahasoa	Deux ressources d'altitude : la ressource superficielle d'Isaha et le captage d'Ampanidinana. Débit moyen capté en période d'étiage : 6l/s . Suffisant pour les besoins en eau de la population. Forte pression sur les BV, impactant négativement sur la quantité et la qualité de l'eau.	1226	6 500
FAFISOA – Isorana	3 sources captées. Débit moyen capté en période d'étiage : 0,45l/s . Ressources limitées par rapport aux besoins en eau de la population. Des pressions sur les BV notamment sur le BV du captage N° 3 impactent négativement sur la qualité de l'eau	363	1 981
RNJ – Mahasoabe	1 captage par drain à Vohidroa. Débit moyen capté en période d'étiage : Les débits sont globalement suffisants mais à l'étiage ils peuvent descendre à 1 l/s alors qu'il faut environ 1,3 l/s	1211	7 043
Orampanala – Mahaditra	4 captages. Débit moyen capté en période d'étiage : 0,76l/s . Ce débit moyen a fortement baissé par rapport à l'année dernière.	646	3 299
Nilaina – Iarintsena	Un captage. Débit moyen capté en période d'étiage : 0,86 l/s . baisse du débit en étiage, mais encore suffisant pour les besoins en eau de la population	486	2 988
Lakay – Alakamisy Ambohimaha	2 captages avec 16 points d'urgence. Débit moyen capté en période d'étiage : 2,07 l/s . Suffisant pour les besoins en eau de la population.	721	3 316
Lakay – Talata Ampano	2 captages. Débit moyen capté en période d'étiage : 3,07l/s , suffisant pour les besoins en eau de la population. Mais des problèmes d'infiltration sont constatés sur quelques captages.	729	3 260
Laza – Andranovorivato	Débit : 0,99l/s suffisant pour les besoins en eau de la population	320	1 535
Soavary – Camp Robin	2 captages. Une source est tarie depuis septembre 2019. Débit moyen capté en période d'étiage : 2l/s . Largement suffisant pour répondre aux besoins en eau de la population	247	3 000

Gestionnaire / commune	Disponibilité des ressources en eau	Nombre d'usagers	
		Ménages	Habitants
RNJ – Ikalamavony	ND	ND	ND
ATC-A – Ambinanirao	ND	ND	ND
ECCI – Nasandratrony	5 captages. Débit moyen capté en étiage : 0,35l/s.	522	3349
SECOA – Mahasoabe	1 captage. Débit moyen capté en période d'étiage : 1,20l/s. Suffisant pour les besoins de la population.	511	2555
Nilaina, Iharihary Iarintsena	3 captages. Débit moyen capté en étiage : 1,4 l/s. Suffisant pour les besoins de la population	449	2245

Globalement, les débits moyens captés en période d'étiage sont en baisse. Les diminutions les plus alarmantes sont localisées à Mahaditra et à Camp Robin. Les effets du changement climatique sont de plus en plus palpables, mais il y a aussi et surtout les activités anthropiques autour des captages et auxquels les acteurs communaux sont encore trop peu impliqués pour les maîtriser.

4.4. Statut des gestionnaires

Tableau 6. Statuts des gestionnaires

Statut des gestionnaires	Effectifs	Remarques
Associatif avec bénévoles	29	L'association est composée de bénévoles indemnisés suivant leurs missions et le temps passé à la gestion.
Associatif avec salariés	1	L'association a un organe délibérant composé des représentants des usagers suivant leur type d'accès au service. Il a aussi un bureau qui interagit périodiquement avec les salariés. Le contrat de ce gestionnaire a déjà expiré, mais la commune hésite à le faire évoluer vers un affermage classique.
Privé	17	11 entreprises gèrent les réseaux mis en place dans le cadre de la coopération RHM/ML et 6 sur les réseaux mis en place par d'autres PTF

Quelque soit leur statut, ils sont tous engagés avec les communes suivant un contrat de délégation de gestion dont la durée diffère d'une commune à l'autre.

Pour les gestionnaires associatifs, la durée du contrat de délégation coïncide généralement à la durée du mandat du bureau (3 ans dans la plupart des cas). Le renouvellement des membres de bureau se fait ainsi en parallèle avec la discussion du contrat de délégation avec la commune.

Pour les gestionnaires professionnels, la durée du contrat varie généralement en fonction de la stratégie de la commune et du montant de l'investissement apporté par le gestionnaire : deux ans sur le réseau du chef-lieu d'Alakamisy Itenina, pour permettre à la commune de tester le type de gestion et 15 ans sur Ambohimahaso, suivant le contrat signé en 2006.

Tous les contrats de délégation du service public en EAH sont signés par le Ministère chargé de l'eau en tant que maître d'ouvrage délégué.

Tableau 7. Durée du contrat de délégation de service public en EAH

Commune	Gestionnaire	Principal fokontany concerné	Date de première mise en service	Date de la signature du dernier contrat	Durée du contrat
Ambohimahasoa	AIIR	Antalata	2009	Juin 2009 – Addendum du contrat en 2015	15 ans
Camp Robin	Soavary	Chef-lieu	Juin 2009	Mars 2009	15 ans
Ikalavavony	RNJ	Chef-lieu	Nov. 2011	Février 2012	15 ans
Alakamisy Itenina	Mandimbisoa	Chef-lieu	2003	Juin 2016	2 ans. Le contrat a expiré en juin 2018. La commune travaille actuellement sur un nouveau contrat.
Sahambavy	Ranoso	Chef-lieu	2008	Mars 2018	7 ans
Vohiposa	EC ABRAHAM	Chef-lieu	Avril 2016	Avril 2016	11 ans et 7 mois
Alakamisy Ambohimaha		Chef-lieu	Décembre 2016	Juillet 2017	15 ans
Andranovorivato	Laza	Chef-lieu	Mai 2017	Juillet 2017	6 ans
Talata Ampano	Lakay	Chef-lieu	Juillet 2017	Juillet 2017	6 ans
Ambinanirao	ATC-A	Chef-lieu	Juillet 2017	Juillet 2017	15 ans
Isorana	FAFISOA	Chef-lieu	Nov 2017	Novembre 2017	7 ans
Mahasoabe	RNJ	Chef-lieu	Avril 2018	Mars 2018	15 ans
Mahaditra	Orampanala	Chef-lieu	Mai 2018	Mars 2018	9 ans
Iarintsena	Nilaina	Chef-lieu	Juin 2018	Mars 2018	7 ans
Iarintsena	Nilaina	Iharihary	Juillet 2019	En cours	Addendum du contrat en cours de signature
Vohiposa	EC ABRAHAM	Anara Andakana	Octobre 2019	Juin 2019	7 ans
Mahasoabe	SECOA	Isomitra	Octobre 2019	Mai 2019	7 ans
Nasandratrony	ECCI	Chef-lieu	Octobre 2019	Janvier 2019	7 ans

5. PERFORMANCE TECHNIQUE

Les thématiques choisies sont :

- La fonctionnalité des points d'eau
- Les activités de maintenance et de réparation du réseau
 - Présence de techniciens formés,
 - Interventions de maintenance réalisées en respect avec le prévisionnel, y compris sur le bassin versant
- La continuité du service
- Le rendement du réseau
- La qualité de l'eau fournie aux usagers

5.1. La fonctionnalité des points d'eau

Les points d'eau sont sujets à des dysfonctionnements, mais généralement les techniciens locaux ou dans des cas difficiles, des ressources humaines mobilisées par la commune, sont en mesure de les réparer rapidement.

5.1.1. Cas des réseaux sous gestion bénévole

Sur les 405 points d'eau construits, 384 sont toujours fonctionnels soit un taux de fonctionnalité de 95% mais le nombre de points d'eau non fonctionnels a doublé de 2018 à 2019.

Le tableau suivant informe sur les 21 points d'eau publics non fonctionnels.

Tableau 8. Localisation des points d'eau non fonctionnels

Commune	Gestionnaire	NF en 2018	NF en 2019	Explications
Ambalavao	Soaiombonana /Vatofotsy	2	2	Un point d'eau en bout de réseau sur un réseau vétuste (problème technique). Non fonctionnel depuis 3 ans et l'est toujours. Un branchement institutionnel que les usagers ont supprimé, car l'école refuse de payer des cotisations (problème de gestion).
Alakamisy Itenina	Fiombonanaina		3	Un point d'eau en altitude et en bout de réseau (problèmes techniques). L'autre BF est complètement détruite (problème de gestion). Le dysfonctionnement du troisième point d'eau est consécutif à l'installation d'un branchement privé à proximité (problème technique et de gestion).
Alakamisy Itenina	Soaholovainjafy		5	3 points fermés, car les ménages ne payent pas les cotisations (problème de gestion). Les deux autres points d'eau ne sont plus fonctionnels à cause des problèmes de conduite (problèmes techniques et de gestion)
Isorana	Samisoa / Sabotsy Itomboana	2	2	Un des trois points d'eau du petit réseau de Malaza (problème technique). Un lave-mains auprès d'un CEG à Sabotsy Itomboana (problème de gestion).
Nasandratrony	Soaiombonana lavomanitra	0	1	Une borne fontaine alimentant le village de Ikalalao, située en altitude (Problème technique).

Commune	Gestionnaire	NF en 2018	NF en 2019	Explications
Ialananindro	Soanirina / Chef-Lieu	1	1	Une borne fontaine dont le tuyau d'alimentation est coupé suite à la construction d'une maison au-dessus des conduites (problème de gestion).
Sahambavy	Aingaso II	1	1	Les usagers refusent de payer leur cotisation. La commune et le gestionnaire ont décidé la fermeture (Problèmes de gestion).
Vohitrafeno	Lovànjafy	3	3	Deux points d'eau publics en périphérie où un problème fréquent de robinet est constaté. Le gestionnaire et la commune ont finalement décidé leur fermeture, car les usagers ne payent pas la cotisation annuelle (problème de gestion). Un lave-mains au chef-lieu (problème de gestion).
Ivoamba	Soaholovainjafy	2	2	Le branchement institutionnel et le point d'eau à côté (problème de gestion)
Ivoamba	Lovaso	0	1	Une BF en altitude (problème technique)

Les problèmes identifiés en 2018 ne sont pas résolus en 2019. Un système de suivi plus adapté et une responsabilisation plus accrue des gestionnaires et des communes doivent être engagés.

Sur les 21 points d'eau non fonctionnels, 6 le sont à cause de problèmes techniques. Les 15 autres sont dus à des problèmes de gestion.

Il faut remarquer que les points d'eau fonctionnels sont, dans la plupart des cas, dans un mauvais état général. Jusqu'à maintenant, les usagers se limitent à l'accès à l'eau sans se soucier de l'état des ouvrages, même s'ils disposent des ressources financières pour y faire face.

5.1.2. Cas des réseaux gérés par des professionnels

Tableau 9. Points d'eau non actifs sur les réseaux gérés par des professionnels

Rubriques	Réseaux construits dans le cadre de la coopération RHM / LM	Réseau construit par d'autres PTF
Effectifs des réseaux	12	6
Points d'eau construits	1596	902
Points d'eau non actifs	60 dont 15 BP, 29 Bpart 16 Binst ou LM	ND

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

Tableau 10. Détails sur les points d'eau non fonctionnels

Localisation	Nombre	Explication
EC—ABRAHAM - Vohiposa	3 BP 20 Bparts 9 Binst ou LM	Problèmes de disponibilité de l'eau. Pas d'évolution par rapport à 2018. En attente de l'opérationnalisation du pompage.
AIIR – Ambohimahasoa	12 BP 6 Bpart 5 LM	Le gestionnaire a décidé la coupure d'eau pour cause de factures non payées.
FAFISOA – Isorana	3 Bpart 2 LM	Les conduites qui desservent ces 3 points d'eau passent par un pont détruit lors du passage d'un cyclone en 2018.

Localisation	Nombre	Explication
		Les tuyaux galva sont volés et ni les écoles concernées, ni le gestionnaire, ni la commune se mobilisent, ils n'ont pas de ressources pour les réparer.

5.2. Activités de maintenance et de réparation

5.2.1. Présence de techniciens formés

5.2.1.1. Pour les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Chaque réseau a au moins deux techniciens locaux, qui dans la plupart des cas, ont été formés et installés lors de la réalisation des travaux. Certains d'entre eux, avec l'autorisation des communes, ont été remplacés, car pas suffisamment efficaces, ou démissionnaires fautes de motivation (bénévolat).

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

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

La plupart des gestionnaires associatifs ont des difficultés avec les techniciens locaux. Au fil du temps, certains d'entre eux réalisent qu'ils sont importants pour le fonctionnement du réseau et font de la surenchère pour leur implication. Il y a aussi des cas où les techniciens locaux délaissent les activités sur le réseau pour d'autres activités plus rémunératrices. Face à ces problèmes de motivation des techniciens locaux, différentes stratégies sont développées par les communes :

- La commune de Anjomà – Ambalavao a mis en place une plateforme communale (Vovonana), financée par les contributions des gestionnaires au fonctionnement du STEAH. Le Vovonana mobilise des techniciens communaux pour suppléer les techniciens locaux défaillants. Cette stratégie de la commune rurale d'Anjomà-Ambalavao a produit des résultats tangibles quant à la réalisation des activités de maintenance périodique et de réparation. Beaucoup d'actions restent à faire concernant la remise en état des ouvrages.
- La commune de Sahambavy essaie de mobiliser l'ACEAH et les techniciens du gestionnaire professionnel du chef-lieu pour résoudre les problèmes techniques des gestionnaires associatifs des réseaux desservant les fokontany en périphérie.

Par ailleurs, le programme Eaurizon a développé une nouvelle forme de la gestion associative, compte tenu des problèmes du bénévolat. Le nouveau dispositif mis en place repose sur la motivation de quelques leaders locaux qui vont consacrer plus de temps au réseau et à la diminution ou la suppression des indemnités pour les fontainiers qui ne consacrent que des temps minimums sur le réseau.

5.2.1.2. Pour les réseaux sous gestion professionnelle

Chaque gestionnaire professionnel objet de ce STEFI emploie un ou deux techniciens spécialisés et un ou deux assistants-techniciens.

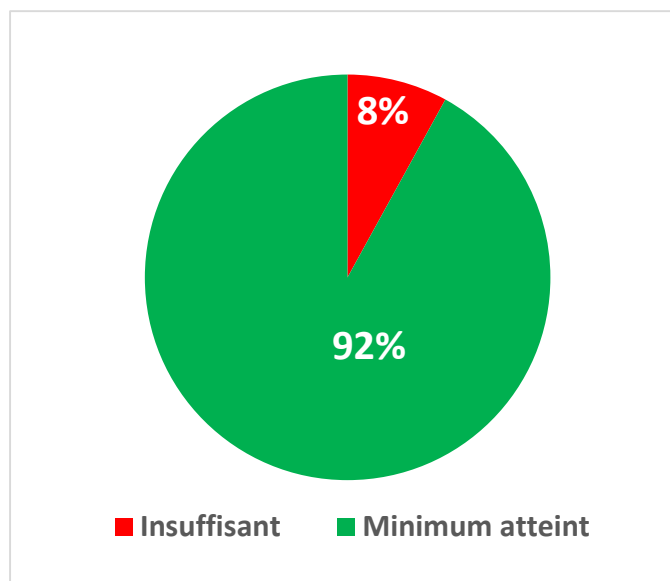
Qu'ils soient mis en place dans le cadre de la coopération RHM/ML ou par d'autres PTF, les techniciens/plombiers sont des agents spécialisés recrutés par les gestionnaires selon les termes stipulés dans le contrat de délégation. Sur certaines communes, le cahier des charges exige du gestionnaire la fourniture à la commune des informations sur ses ressources humaines (CV).

Les 12 gestionnaires professionnels ayant produit un rapport annuel emploient des techniciens plombiers qui assurent les tâches de maintenance au quotidien ainsi que les éventuelles réparations et installations de nouveaux branchements. Ils s'occupent aussi des tâches de relevé des compteurs, de distribution des factures.

5.2.2. Entretien périodique des réseaux

5.2.2.1. Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Figure N°5. Entretien périodique sur les gestionnaires associatifs



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

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

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

92% des gestionnaires associatifs ont pu réaliser les minimums nécessaires sur les entretiens périodiques des ouvrages.

5.2.2.2. Réseaux sous gestion professionnelle

Il est évident que les gestionnaires professionnels, qui gèrent les réseaux à leurs risques et périls, sont plus présents que les gestionnaires associatifs quant à la réalisation des activités de maintenance périodique et de réparation.

Tableau 11. Entretien périodique par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Fokontany concernés	Entretien courant réalisé sur les ouvrages		Marnage des réservoirs en 2019
			2018	2019	
Sahambavy	RANOSOA	Chef- lieu	Oui	Oui	Pas satisfaisant
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	Chef- lieu	Oui	Oui	Pas Satisfaisant
Vohiposa	EC ABRAHAM	Chef- lieu	Oui	Oui	Satisfaisant
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	Chef- lieu	Oui	Oui	Satisfaisant
Isorana	FAFISOA	Chef- lieu	Oui	Oui	Satisfaisant
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Chef- lieu	Oui	Oui	Pas satisfaisant
Andranovorivato	LAZA	Chef- lieu	Oui	Oui	Satisfaisant
Talata Ampano	LAKAY	Chef- lieu	Oui	Oui	Pas satisfaisant
Ikala mavony	RNJ	Chef- lieu	ND	ND	ND
Camp Robin	SOAVARY	Chef- lieu	ND	Oui	ND
Ambinanirao	ATC-A	Chef- lieu	ND	ND	ND
Mahasoabe	RNJ	Chef- lieu	NON	ND	ND
Mahaditra	Orampanala	Chef- lieu	Oui	Oui	Pas satisfaisant
Iarintsena	Nilaina	Chef- lieu	Oui	Oui	Satisfaisant
Iarintsena	Nilaina	Iharihary		ND	ND
Vohiposa	EC Abraham	Anara- Andakana		ND	ND
Mahasoabe	SECOA	Isomitra		Oui	Satisfaisant
Nasandratrony	ECCI	Chef- lieu		Oui	Satisfaisant

Le mauvais marnage des réservoirs est lié à des réservoirs qui ne se vidangent pas et dont les temps de séjour importants de l'eau peuvent impacter négativement sur la qualité de l'eau. Le mauvais marnage du réservoir est lié à l'abondance de l'eau et à l'absence de mesures pour y remédier (réglage de vannes).

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

Les principaux problèmes évoqués par les gestionnaires professionnels sont relatifs à la disponibilité de l'eau surtout en période d'étiage, aux pressions anthropiques sur les bassins versants, aux actes de vandalisme et enfin, aux casses des accessoires réseaux à cause des fortes pressions.

Tableau 12. Les principaux problèmes rencontrés par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Fokontany concerné	Principaux problèmes constatés
Sahambavy	RANOSOA	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> Fuites d'eau sur les deux côtés du barrage de captage => disponibilité de l'eau en période d'étiage Exploitation illicite au niveau du BV et du captage (charbonnage, pêche -d'écrevisses...) Fuite de l'ancien réservoir Casse des tuyaux et accessoires à cause des fortes pressions Présence de racines d'arbres dans les conduites et les manchons
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> Racines d'arbres dans les tuyaux au niveau du captage. Compteurs cassés à cause des fortes pressions Les sources à Analalava et Analavory ne produisent plus d'eau en période d'étiage.
Vohiposa	EC ABRAHAM	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> Baisse du débit moyen (0,44 l/s=> 0,14l/s) Présence d'air dans les conduites Feux de brousse
Ambohimahasoa	SANDANDRANO	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> Diminution conséquente de la ressource Pression sur les BV (Charbonnages, agricultures) Actes de vandalismes Une portion non négligeable présente des cassures
Isorana	FAFISOA	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> Débit des sources Agriculture sur un des BV Production d'eau turbide Actes de vandalisme Vétusté de l'ancien tronçon
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> Débit des sources Agriculture sur les BV Feux de brousse
Andranovorivato	LAZA	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> Actes de sabotage au niveau du captage Exploitation forestière au niveau du captage
Talata Ampano	LAKAY	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> Captage à Nanorosana Etat des BV Production d'eau turbide
Ikalamavony	RNJ	Chef- lieu	ND

Commune	Gestionnaire	Fokontany concerné	Principaux problèmes constatés
Camp Robin	SOAVARY	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> • Une des deux sources taries de septembre à décembre • Vandalisme
Ambinanirao	ATC-A	Chef- lieu	ND
Mahasoabe	RNJ	Chef- lieu	ND
Mahaditra	Orampanala	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> • Vandalisme au niveau des captages • Compteurs et vannes fragiles
Iarintsena	Nilaina	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> • Éboulement sur les dalles de captage • Beaucoup de fuites et de tuyaux déterrés par l'érosion
Iarintsena	Nilaina	Iharihary	ND
Vohiposa	EC Abraham	Anara- Andakana	ND
Mahasoabe	SECOA	Isomitra	RAS
Nasandratrony	ECCI	Chef- lieu	<ul style="list-style-type: none"> • Feux de brousse • Actes de vandalisme • Casse des accessoires à cause des fortes pressions

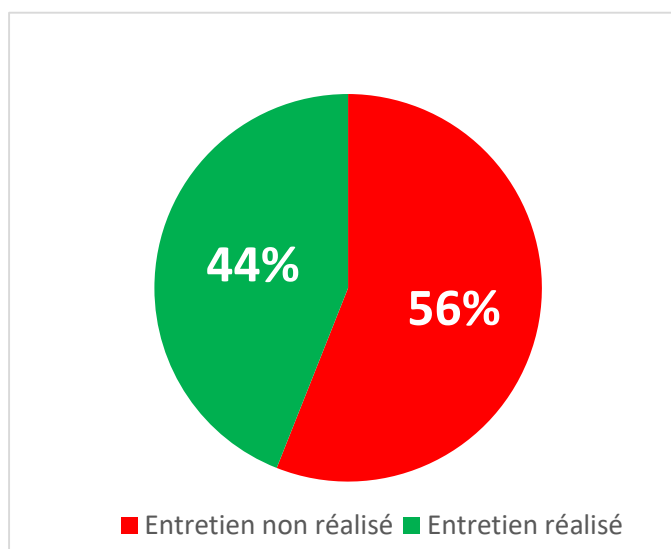
5.3. Entretien du bassin versant

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

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

5.3.1.1. Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Figure N°6. Entretien des bassins versants par les gestionnaires associatifs avec bénévoles



Un aménagement complet est réalisé en amont des sources lors de la réalisation de l'infrastructure. Ensuite, le gestionnaire doit maintenir la protection des bassins versants dans le temps. Cela consiste principalement à entretenir le pare-feu, les clôtures délimitant le périmètre immédiat et à curer les canaux d'évacuation des eaux de ruissellement. Certains gestionnaires et communes parviennent également à reboiser régulièrement les bassins versants.

Chaque année, il est recommandé d'effectuer au moins une session d'entretien regroupant les activités listées précédemment. Cependant, suivant la vulnérabilité des bassins versants ces activités sont plus ou moins stratégiques. En effet, certains bassins

versants sont isolés et préservés des activités humaines, et sont donc ainsi en très bon état d'un point de vue écologique, les aménagements et entretiens à réaliser sont donc moindres.

8 gestionnaires associatifs n'ont pas entretenu leurs bassins versants. Soit le double de l'année dernière.

Tableau 13. Etat général des bassins versants des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs

Etat des bassins versants et implication des gestionnaires Commune / gestionnaire	Etat des bassins versants	Commentaires
Ambalavao ; Soaiombonana		La plupart des arbres plantés ne sont plus dans le BV.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy		Pas d'enjeux particuliers, mais le gestionnaire se mobilise quand même pour y faire des activités.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina		Manque d'entretien.
Isorana ; Hasoa		Manque d'entretien.
Sahambavy ; Aingaso		Intervention de Kolorano et implication des usagers.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy		Manque d'entretien.
Ialananindro ; Soanirina		Implication de la commune pour aménager le BV, mais problèmes d'organisation de la commune.
Vohitrafeno ; Lovàanjafy		Manque d'entretien.
Anjomà ; Maminiaina		Regarnissage en 2020.
Anjomà ; Faneva		Intervention de Kolorano et implication des usagers et de la commune.
Ivoamba ; Lovasoamateza		Manque d'entretien.
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra		Intervention de Kolorano avec implication de la commune et du gestionnaire, mais handicapée par les feux de brousse.
Isorana ; Samisoa		Manque d'entretien.
Fianarantsoa ; Maropagniry		Bassin versant constitué par des montagnes rocheuses. Le gestionnaire se mobilise pour protéger l'eau.
Anjomà ; Soamiaradia		Zone d'intervention de Kolorano. Les bénéficiaires ne réalisent pas les recommandations de Kolorano (Reboisement) et la commune n'est pas en mesure de les mobiliser.
Anjomà ; Soaiombonana		
Anjomà ; Soamiray		
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana		Couvert forestier encore important, mais avec des exploitations forestières difficiles à maîtriser. Reboisement par la commune et le gestionnaire
Sahambavy ; Fivoaranatsoa		Bassins versants dans le domaine forestier de SIDEXAM
Sahambavy ; Soaiombonana		
Sahambavy ; Soamiaradia		
Sahambavy ; Lovasoa		
Ivoamba ; Lovasoa		Bassin versant dénudé, manque d'entretien
Ivoamba ; Soalovanjafy		Absence de PdP.
Nasandratrony ; Soaiombonana		Manque d'entretien
Ialananindro ; Faniriana		Implication de la commune pour aménager le BV, mais problèmes d'organisation de la commune.
Ialananindro ; Soalovainjafy		
Sahambavy ; Aingaso II		Intervention de Kolorano et implication des usagers et de la commune.
Anjomà ; Tsilavondrivotra		Regarnissage.
Vohitrafeno ; Ezaka		Pas d'activités anthropiques

L'état des bassins versants est alarmant sur six gestionnaires. Globalement, les gestionnaires ne se mobilisent pas suffisamment sur les bassins versants et dépendent des responsables communaux pour initier, piloter et

mettre en œuvre les démarches. Ainsi, les gestionnaires les plus dynamiques sont ceux qui travaillent étroitement avec le programme Kolorano et les moins dynamiques sur les communes éprouvant des problèmes d'organisation interne.

5.3.1.2. *Cas des gestionnaires professionnels*

Généralement, les bassins versants sont sujets à différentes pressions et comme il est mentionné plus haut, les gestionnaires professionnels attendent beaucoup l'intervention des communes pour leur protection et leur aménagement.

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

Quelques gestionnaires ont toutefois développé des stratégies adaptées pour faire face aux problématiques des bassins versants :

- Sur Alakamisy Itenina, un gardien du bassin versant est mobilisé, au début en période de risque (août à décembre), mais depuis l'année dernière pendant toute l'année.
- Sur Mahaditra, les 4 bassins versants liés aux 4 sources utilisées sont repartis entre le gestionnaire professionnel et le projet Kolorano. Le gestionnaire a ainsi mis dans ses charges un budget pour l'aménagement du bassin versant.

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

Pas d'informations disponibles sur cet indicateur

5.5. Rendement du réseau

Seul le gestionnaire Mandimbisoa, Alakamisy Itenina a fourni des informations sur les volumes produits de Février 2019 à novembre 2019. Le rendement du réseau est de l'ordre de 80%.

Une étude faite en 2019 sur Ambohimahasoa montre que le rendement du réseau géré par AIIR-Sandandrano est l'ordre de 30%.

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

5.6. Qualité de l'eau fournie aux usagers,

Les gestionnaires associatifs ne disposent ni des moyens ni des compétences pour réaliser l'analyse de la qualité de l'eau.

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

Rappelons que les gestionnaires professionnels sont obligés par leur contrat d'effectuer une ou deux analyses par an. Il ne s'agit pas uniquement de demander si l'analyse est faite ou non, mais d'entrer dans le détail sur les analyses réalisées, de comparer les valeurs mesurées par rapport aux normes de potabilité en vigueur. Les résultats de ces analyses devraient être mis à la disposition des autorités compétentes et affichés publiquement.

Tableau 14. Qualité de l'eau produite par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Traitement physique	Chloration	Mesure qualité réalisée	Institution	Résultat mesure qualité
Sahambavy	RANOSOA	Oui	Non	Oui	DREAH	Conforme
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	Oui	Non	Non		
Vohiposa	EC ABRAHAM	Oui	Non	Non		
Ambohimahasoa	AIIR	Oui	Oui	Oui	DREAH	Conforme
Isorana	FAFISOA	Oui	Non	Non		
Mahasoabe	RNJ	Oui	Non	Non		
Mahaditra	Orampanala	Oui	Non	Non		
Iarintsena	Nilaina	Oui	Non	Non		
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	Oui	Oui	Non		
Talata Ampano	LAKAY	Oui	Oui	Non		
Andranovorivato	LAZA	Non	Oui	Oui	DREAH	Conforme
Ikalamavony	RNJ	ND	ND	ND		
Camp Robin	SOAVARY	ND	Oui	Non		
Ambinaniroa	ATC-A	ND	ND	ND		
Iharihary – Iarintsena	Nilaina	Oui	Non	Non		
Anara Andakana – Vohposa	EC-Abraham	Oui	Non	Non		
Isomitra – Mahasoabe	SECOA	Oui	Non	Non		
Nasandratrony	ECCI	Oui	Non	Oui	DREAH	Conforme

5.7. Résumé de la performance technique

En compilant les indicateurs précédents et suite aux observations faites sur le terrain durant l'année 2019, les techniciens du projet Eaurizon ont tenté de donner une note permettant de situer la performance technique de chaque gestionnaire associatif avec des bénévoles.

Pour les gestionnaires professionnels, les informations obtenues ne sont pas suffisantes pour permettre de les noter et les comparer entre eux.

5.7.1. Réseaux sous gestion associative avec des bénévoles

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Bilan général
		2019
Ambalavao ; Soaiombonana	Le préfiltre ne fonctionne plus, le barrage de captage a des fuites, le filtre fonctionne mal, le réservoir se fissure et les points d'eau manquent d'entretien. L'effort du technicien pour entretenir le réservoir, réparer les casses et enterrer les tuyaux est une prouesse, mais reste limité par l'état général vétuste du réseau. En outre, le bassin versant est mal entretenu, les résultats du reboisement sont mitigés.	2
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	La performance générale du gestionnaire est en légère baisse sur l'entretien des ouvrages. Le filtre mérite une attention particulière car il n'est plus fonctionnel. Une redynamisation est nécessaire (ACEAH).	4
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	Les bassins versants sont en bon état général, mais le gestionnaire doit dorénavant s'impliquer sur son aménagement (fossé de protection, périmètres de protection, reboisement). Le filtre ne fonctionne plus et l'eau dans le réservoir est turbide. Le gestionnaire réalise des activités de maintenance, mais cela semble insuffisant. Les points d'eau sont dans un état de dégradation avancé, avec une forte augmentation du nombre de points d'eau non fonctionnels. Les problèmes de gouvernance (Organisation interne du gestionnaire, maîtrise d'ouvrage communale), constatés depuis plusieurs années sur ce réseau finissent pas impacter négativement sur l'exploitation technique du réseau.	1
Isorana, Hasoa	Le bassin versant favorise l'infiltration et le gestionnaire devrait travailler un peu plus sur son aménagement en plus du pare-feu. Une forte présence de fer est constatée et nécessite un appui externe pour la résolution. En outre, le filtre ne fonctionne pas correctement, ce qui fait que l'eau arrivée au réservoir n'est pas forcément conforme à la consommation. Le gestionnaire était pourtant sur la bonne voie l'année précédente.	3
Sahambavy ; Aingasoia I	Le bassin versant est en bon état et favorise l'infiltration. Le gestionnaire devrait faire plus d'effort sur sa protection en assurant la mise en place des différents dispositifs de protection, et aussi en renforçant la collaboration avec Kolorano. Par ailleurs, le gestionnaire devrait mieux entretenir les filtres et œuvrer sur l'entretien des différents ouvrages (la plupart des clôtures n'existent plus, elles étaient fragiles certes, mais le gestionnaire aurait dû les remplacer pour sécuriser les ouvrages, les niches à compteurs sont dans un état déplorable ...)	4
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	Le bassin versant est en bon état. Le gestionnaire devrait toutefois se consacrer à son aménagement. Les autres aspects de l'exploitation technique de ce réseau sont alarmants : captage, tuyau non enterré, points d'eau non fonctionnels et dans un état de dégradation très avancé. Les problèmes d'organisation ont fortement impacté sur l'exploitation technique du réseau.	1
Ialanandiro ; Soanirina	Le gestionnaire était informé de la professionnalisation de la gestion. Il a tant bien que mal assuré un service minimum.	3
Anjomà ; Maminiaina	Le bassin versant est plus ou moins en bon état et le gestionnaire s'implique pour son aménagement (regarnissage, fossé de protection, pare-feu...). Le débit des trois sources actuellement utilisées est de plus en plus alarmant. Le filtre fonctionne bien encore malgré l'état extérieur dégradé (clôture). La présence du Vovonana permet de corriger la défaillance des techniciens locaux.	3

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Bilan général
		2019
Anjomà ;Faneva	Le gestionnaire s'implique bien sur le bassin versant, la réparation et maintenance malgré les problèmes de débit et de tuyauterie.	3
Isorana Samisoa	Les deux points d'eau non fonctionnels depuis 2016 le sont toujours. Le technicien a besoin de renforcement de capacités . Le réservoir ne se remplit plus convenablement et le gestionnaire devrait s'y pencher sérieusement pour l'aménagement du BV, la protection des ressources en eau et limiter les fuites.	4
Fianarantsoa Maropagniry	Continuer sur l'entretien des points d'eau	3
Anjomà Soamiaradia – (Manantenasa)	Le bassin versant est bien aménagé. Le gestionnaire a intérêt à suivre les consignes de Kolorano, car il gagnerait sur le long terme sur la disponibilité de l'eau. Le gestionnaire devrait s'impliquer un peu plus dans l'entretien des filtres et des différents accessoires réseau. Ne pas attendre que les points d'eau soient en mauvais état pour les entretenir.	4
Anjomà Soaiombonana	Le bassin versant est bien aménagé. Le gestionnaire a intérêt à suivre les consignes de Kolorano, car il gagnerait sur le long terme sur la disponibilité de l'eau. Les différents dispositifs de protection sont en place. Le captage, filtre et réservoir sont corrects. Le gestionnaire est dynamique, mais a besoin d'appui pour résoudre les problèmes à l'origine des 2 km de tuyaux apparents. Travailler aussi sur la maintenance périodique du filtre qui commence à produire de l'eau turbide.	4
Anjomà Soamiray	Le bassin versant est bien aménagé. Le gestionnaire a intérêt à suivre les consignes de Kolorano, car il gagnerait sur le long terme sur la de disponibilité de l'eau. Les ouvrages sont dans un bon état général. Les clôtures en bois sont toutes abimées et leur réparation est du ressort du gestionnaire. Il devrait fournir plus d'efforts sur l'entretien du filtre qui produit encore une eau turbide.	4
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	Le bassin versant est encore couvert de végétaux, mais le gestionnaire devrait dès maintenant s'impliquer pour faire face aux pressions de plus en plus importantes et mettre en place les dispositifs de protection. Les gros ouvrages sont encore en bon état. Par contre, les points d'eau fonctionnent mais manquent d'entretien et de réparation. Le nouveau ACEAH a réussi à impulser une nouvelle dynamique sur l'exploitation technique du réseau.	3
Sahambavy, Fivoarantsoa	Le bassin versant est en bon état, il faut que le gestionnaire travaille un peu plus pour mettre en place tous les dispositifs de protection. Les ouvrages sont en bon état, le gestionnaire assure les activités de maintenance.	4
Sahambavy, Soaiombonana	Le BV se trouve dans le périmètre de l'entreprise SIDEXAM. Bon état général, mais nécessite plus de vigilance contre les exploitations illicites et les charbonnages. Le captage est mal entretenu, ce qui explique une baisse du débit de l'eau captée. Les ouvrages d'amenée sont en bon état et fonctionnent très bien. Par contre les points d'eau sont mal entretenus, les clôtures en bois détruites.	4
Sahambavy; Soamiaradia	Le BV se trouve dans le périmètre de l'entreprise SIDEXAM. Bon état général, mais nécessite plus de vigilance, car les risques d'exploitations illicites et de charbonnages sont élevés. Les techniciens locaux peinent à entretenir les captages souterrains. Les ouvrages sur l'amenée sont tous en bon état. Les points d'eau fonctionnent, mais ont besoin de travaux d'entretien.	4
Sahambavy; Lovasoa	Le gestionnaire s'implique bien dans les activités de maintenance, de réparation et d'entretien du bassin versant. Plusieurs accessoires réseau sont rouillés.	4

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Bilan général
		2019
Ivoamba; Soalovanjafy	Ce gestionnaire n'est plus présent, en difficulté pour assurer les activités techniques . Par ailleurs, la commune n'est pas en mesure d'apporter les soutiens techniques nécessaires.	1
Ivoamba; Lovasoa	Ce gestionnaire n'est plus présent, en difficulté pour assurer les activités techniques . Par ailleurs, la commune n'est pas en mesure d'apporter les soutiens techniques nécessaires.	1
Nasandratrony; Soaiombonana	Le gestionnaire a besoin de soutien externe pour résoudre des problèmes au niveau du captage et aussi pour faire fonctionner une BF.	3
Ialananindro; Faniriana	Une des sources s'est tarie. Le gestionnaire devrait s'y pencher sérieusement même si le débit capté actuel est suffisant pour les besoins en eau de la population.	4
Ialananindro; Soalovainjafy	Le bassin versant est mieux protégé, le gestionnaire a refait la cloture du périmètre de protection immédiat et travaille beaucoup plus sur l'aménagement. Le débit des sources captées est en effet très faible. Les ouvrages sont en bon état général. Le gestionnaire devrait faire plus d'effort pour assurer à temps les activités de maintenance périodique et la réparation des casses sur les conduites et quelques accessoires.	4
Sahambavy; Aingaso II	Le réseau est vétuste et manque d'entretien. Les problèmes de ressources ont été résolus avec l'implication de la commune et du projet Kolorano. Le gestionnaire doit être attentif à ce problème de disponibilité de l'eau. Un point d'eau est non fonctionnel à cause d'un problème de cotisation.	3
Anjomà ; Tsilavondrivotra	Le gestionnaire est assez présent sur les activités techniques et sur le BV. L'eau est abondante et cause des dégâts sur le réseau. Les techniciens locaux sont impliqués et ont besoin de renforcement de capacités .	5
Vohitrafeno Ezaka	Réseau à suivre de près du fait du montage organisationnel qui impacte sur son exploitation technique	5

5.7.2. Réseaux sous gestion professionnelle

Commune / Gestionnaire	Commentaires
Ranosoa ; Sahambavy	Le bassin versant est une zone protégée. La commune et le gestionnaire devrait le suivre de près car des activités anthropiques commencent à l'envahir. Les ouvrages sur l'amenée sont dans un bon état général. Par contre certains points d'eau manquent d'entretien et d'embellissement. Les informations sur le rendement du réseau ne sont pas disponibles car l'installation d'un gros compteur a pris du retard. Le gestionnaire est assez présent sur les activités de réparation des casses fréquentes dues aux pressions. Le gestionnaire a aussi réalisé l'analyse de l'eau. Globalement, le gestionnaire continue de s'améliorer sur les différents aspects de la gestion technique d'un réseau.
Mandimbisoa ; Alakamisy Itenina	Travailler un peu plus sur l'embellissement des points d'eau. Assurer aussi les analyses de l'eau, car c'est une obligation contractuelle. Le gestionnaire est en mesure de réparer les casses de compteurs et d'accessoires réseau dues aux fortes pressions, mais il devrait travailler encore plus pour éviter l'envahissement des micro-racines dans les captages et les conduites. Renforcer la collaboration avec Kolorano sur l'aménagement des bassins versants, d'autant plus que les débits disponibles sont actuellement inférieurs aux débits au démarrage du projet. Continuer de collecter les informations sur la production (Rendement actuel : 80%) et utiliser ces informations pour améliorer l'exploitation du réseau.
EC Abraham ; Vohiposa	Plusieurs ouvrages nécessiteront des réparations / réhabilitation et embellissements dès que le pompage sera fonctionnel. Stabiliser la situation des techniciens plombiers sans attendre le fonctionnement du pompage, car l'entretien du captage est dans les capacités du gestionnaire. Ceci, en vue d'optimiser les sources et assurer la qualité de l'eau qui est turbide en période de pluie. Renforcer la collaboration avec le programme Kolorano qui intervient sur le bassin versant.
SANDANDRANO ; Ambohimahasoa	Renforcer les discussions avec la commune et les autres acteurs pour sécuriser les bassins versants et limiter les pressions anthropiques qui tendent à s'accroître ces dernières années. Améliorer la qualité de l'eau, surtout sur la partie nord du réseau (en lien avec les sources d'Ampanidinana). Le rendement du réseau est très faible selon les études faites en 2019 (de l'ordre de 30%) et le gestionnaire a intérêt à améliorer son dispositif de collecte d'informations sur la production et tenir compte des résultats pour améliorer l'exploitation du réseau. Reprendre les analyses de l'eau qu'il a toujours faites les années précédentes.
FAFISOA ; Isorana	Plusieurs ouvrages nécessiteront des réparations / réhabilitations et embellissements. Renforcer l'interaction avec la commune et les usagers pour limiter les pressions sur les bassins versants et éviter au maximum la contamination des captages, surtout celui d'Ankisakotsy. Limiter les fuites au niveau des conduites de distribution. Collecter les informations sur la production en vue d'évaluer les fuites et de développer un programme de redressement. Continuer de faire l'analyse de l'eau. Renforcer les ressources humaines techniques. Le réseau étant issu de la réhabilitation et extension d'un vieux AEPG.
LAKAY ; Alakamisy Ambohimaha	Le réseau est en bon état général. Le gestionnaire arrive à assurer les activités de maintenance périodique et les éventuelles réparations pour assurer la disponibilité de l'eau aux points d'eau. Comme en 2018, le gestionnaire essaie d'être présent sur le bassin versant, mais souhaite vivement l'implication de la commune. Reprendre les analyses de la qualité de l'eau réalisées les années précédentes ainsi que la mesure de la production où le gestionnaire fournit des informations nécessitant des vérifications.
LAZA ; Andranovorivato	Réseau en bon état général, sauf sur les captages qui méritent des attentions particulières. Travailler étroitement avec la commune pour l'aménagement du bassin versant et assurer la collecte des informations sur la production afin de connaître le rendement du réseau.
LAKAY ; Talata Ampano	Le réseau est en bon état général. Le gestionnaire devrait fournir plus d'efforts sur les bassins versants car les activités anthropiques pourraient entraîner des contaminations de l'eau. Continuer les efforts sur l'amélioration des filtres mais en même temps suivre de près la qualité de l'eau ainsi que la quantité d'eau produite afin de connaître le rendement du réseau.
RNJ ; Mahasoabe	Le gestionnaire n'a pas produit de rapport annuel. L'audit technique montre que le BV est en bon état malgré la présence d'activité anthropique et l'absence de fossé de protection. période d'étiage peut descendre jusqu'à 1l/s alors que le besoins est de 1,3l/s.. Le gestionnaire devrait renforcer sa capacité à suivre de près l'amenée (présence d'air), améliorer puis entretenir le filtre, et bien gérer le niveau de l'eau dans les réservoirs.

Commune / Gestionnaire	Commentaires
Orampanala ; Mahaditra	Si l'année dernière, le débit de l'eau était largement suffisant, la situation est devenue inquiétante lors de l'été 2019. Renforcer les activités de maintenance périodique, les réparations et remplacement des accessoires cassés à cause de leur mauvais état et les fortes pressions. Continuer et renforcer son implication sur les bassins versants autres que ceux d'intervention du projet Kolorano. Faire analyser l'eau, car c'est une obligation du contrat et, collecter les informations sur la production afin de connaître les fuites et développer les stratégies de redressement. Toutes ces activités sont du ressort du gestionnaire.
Nilaina ; Iarintsena	Suivre de près le bassin versant et les ouvrages sur l'amenée, car les pressions se font de plus en plus sentir (éboulement, feux de brousse, ensablement...). Renforcer son équipe technique pour assurer une présence effective sur le réseau. Travailler sur l'embellissement de certains ouvrages et leur opérationnalisation. Suivre de près le fonctionnement du filtre, car obstrué en période de pluie et faire analyser l'eau, car c'est une obligation du contrat. Collecter les informations sur la production afin de connaître les fuites et développer les stratégies de redressement.
RNJ ; Ikalamavony	Pas de nouvelles ; mauvaises nouvelles
SOAVARY ; Camp Robin	Faire analyser l'eau, car c'est une obligation du contrat et suivre de près la disponibilité des ressources
ATC-A ; Ambinanirao	Pas de nouvelles ; mauvaises nouvelles
SECOA – Isomitra – Mahasoabe	Les problèmes de gestion sur un village entraînent le gaspillage de l'eau. Faire analyser l'eau, car c'est une obligation du contrat et, collecter les informations sur la production afin de connaître les fuites et de développer les stratégies de redressement. C'est dans les capacités du gestionnaire.
ECCI – Nasandratrony	Interagir avec le programme Kolorano sur l'aménagement du bassin versant et avec la population pour sa protection (feux de brousse...). Continuer l'analyse de l'eau, car c'est une obligation du contrat. Installer les gros compteurs et collecter les informations sur la production afin de connaître les rendements et identifier les stratégies de redressement.

6. PERFORMANCE SUR LA GOUVERNANCE

Les thématiques choisies sont :

- L'évolution du nombre d'utilisateurs
- La commune et son rôle de maître d'ouvrage
- Le dynamisme du gestionnaire
- La transparence de la gestion
- L'interaction des utilisateurs avec le gestionnaire
- L'utilisation du service par les utilisateurs
- L'appréciation générale des utilisateurs sur le service rendu
- Le nombre de réclamations recueillies et résolues
- L'évolution du nombre de branchements particuliers

6.1. L'évolution du nombre d'utilisateurs sur les réseaux gérés par les associations avec des bénévoles

Le gestionnaire associatif réalise, au début de chaque année, le recensement des utilisateurs. Ils sont accompagnés par les ACEAH, car la commune a aussi intérêt à bien connaître l'effectif des utilisateurs. Les étudiants stagiaires de l'ISST aident aussi les gestionnaires en vue de la production des rapports annuels.

Les données présentées dans ce tableau proviennent de ces différentes étapes.

Tableau 15. Évolution du nombre d'utilisateurs des réseaux gérés par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Commune	Gestionnaire	Nombre d'utilisateurs (ménages)					Evolution	
		2015	2016	2017	2018	2019	2018/2019	%
Ambalavao	Soaiombonana	96	120	99	99	68	-31	-31%
Fianarantsoa	Tsimialonjafy	45	40	45	45	47	+2	4%
Alakamisy Itenina	Fiombonanaina	91	145	251	237	267	+40	13%
Isorana	Hasoa	40	46	62	52	47	-10	-10%
Sahambavy	Aingasoia I	152	153	102	104	101	-3	-3%
Alakamisy Itenina	Soaholovainjafy	155	123	162	165	173	+8	5%
Ialananindro	Soanirina	343	358	285	305	297	-8	-3%
Vohitrafeno	Lovàanjafy	126	126	111	102	145	+43	42%
Anjomà	Maminiaina	121	122	122	133	133	0	0%
Anjomà	Faneva	77	73	72	72	73	+1	1%
Isorana	Samisoa	330	280	310	333	320	-13	-4%
Fianarantsoa	Maropagniry	85	72	79	79	69	-10	-13%
Anjomà	Soamiaradia	171	108	139	144	152	+8	6%
Anjomà	Soaiombonana	250	204	208	208	216	+8	4%
Anjomà	Soamiray	171	147	159	160	159	-1	-1%
Ambohimahasoa	Ny soa no tohizana	130	131	122	140	129	-11	-8%
Sahambavy	Fivoarantsoa		82	81	79	73	-6	-8%

Sahambavy	Soaiombonana		143	149	137	149	+12	9%
Sahambavy	Soamiaradia		191	177	177	181	+6	2%
Sahambavy	Lovaso		113	109	117	110	-7	-6%
Ivoamba	Soalovanjafy		92	91	92	92	0	0%
Ivoamba	Lovaso			101	97	97	0	0%
Nasandratrony	Soaiombonana			380	362	362	0	0%
Ialananindro	Faniriana			110	108	113	-5	-5%
Ialananindro	Soalovainjafy			104	101	98	-3	-3%
Sahambavy	Aingaso II			70	53	63	+10	19%
Anjomà	Tsilavondrivotra				100	104	+4	4%
Vohitrafeno	Ezaka					200		

Le nombre de ménages usagers augmente sur 10 gestionnaires et est en baisse sur 12 gestionnaires.

L'effectif des usagers varie en fonction de la qualité du service rendu, de la confiance des usagers, du paiement des cotisations et surtout de l'interaction entre les usagers d'un même point d'eau. C'est pour cette raison que l'effectif des ménages peut varier dans un sens ou bien l'autre, d'une année sur l'autre.

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

6.2. Dynamisme interne du gestionnaire

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

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

Tableau 16. Nombre de réunions tenues pour les gestionnaires associatifs

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

Isorana Samisoa	5	2	1
Fianarantsoa Maropagniry	0	1	1
Anjomà Soamiaradia / Manantenasoa	1	1	2
Anjomà Soaiombonana	1	1	0
Anjomà Soamiray	1	1	1
Ambohimahasoa Ny soa no tohizana	0	3	0
Sahambavy Fivoarantsoa	1	1	1
Sahambavy Soaiombonana	2	2	1
Sahambavy Soamiaradia	3	1	1
Sahambavy Lovasoa	3	2	1
Ivoamba Soalovanjafy	ND	ND	ND
Ivoamba Lovasoa	ND	ND	ND
Nasandratrony Soaiombonana	2	2	0
Ialananindro Faniriana	3	2	0
Ialananindro Soalovainjafy	4	3	0
Sahambavy Aingaso II	1	1	0
Anjomà Tsilavondrivotra	4	2	0
Vohitrafeno, Ezaka	2	1	0

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

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

6.3. Transparence de la gestion

6.3.1. Cas des gestionnaires associatifs

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

Transparence vis-à-vis du Maître d'ouvrage

Les gestionnaires associatifs sont transparents vis-à-vis des communes. Ils ouvrent facilement leur gestion aux responsables communaux. D'ailleurs, la qualité du rapport financier dépend de la rigueur de l'ACEAH chargé de leur accompagnement et de l'implication des responsables communaux (Maire, Trésorier, Comptable) lors de la vérification des informations financières.

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

Transparence vis-à-vis des usagers

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

6.3.2. Cas des gestionnaires professionnels

Selon le contrat de délégation, le gestionnaire doit fournir à la commune les rapports semestriels et annuels suivant un canevas annexé au dit contrat. Il est recommandé aussi de rendre publique les informations sur la gestion par différentes voies de communication.

Transparence vis-à-vis du Maître d'ouvrage et du Maître d'oeuvre

18 gestionnaires professionnels sont suivis par ce STEFI 2019.

- 13 ont produit des rapports annuels. Ils sont globalement transparents vis-à-vis de la commune même s'il existe des contre-exemples.
- 5 n'ont pas produits de rapports. Trois gestionnaires sont vraiment inaccessibles malgré l'importance des réseaux qu'ils gèrent.

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

Transparence vis-à-vis des usagers

Les gestionnaires professionnels ne produisent pas des supports pour informer les usagers sur la gestion du service public en EAH. Ce n'est pas un problème de volonté, mais tout simplement un manque d'accompagnement venant de la commune.

6.4. 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, techniciens). Cet indicateur est plus spécifiquement lié aux gestionnaires associatifs.

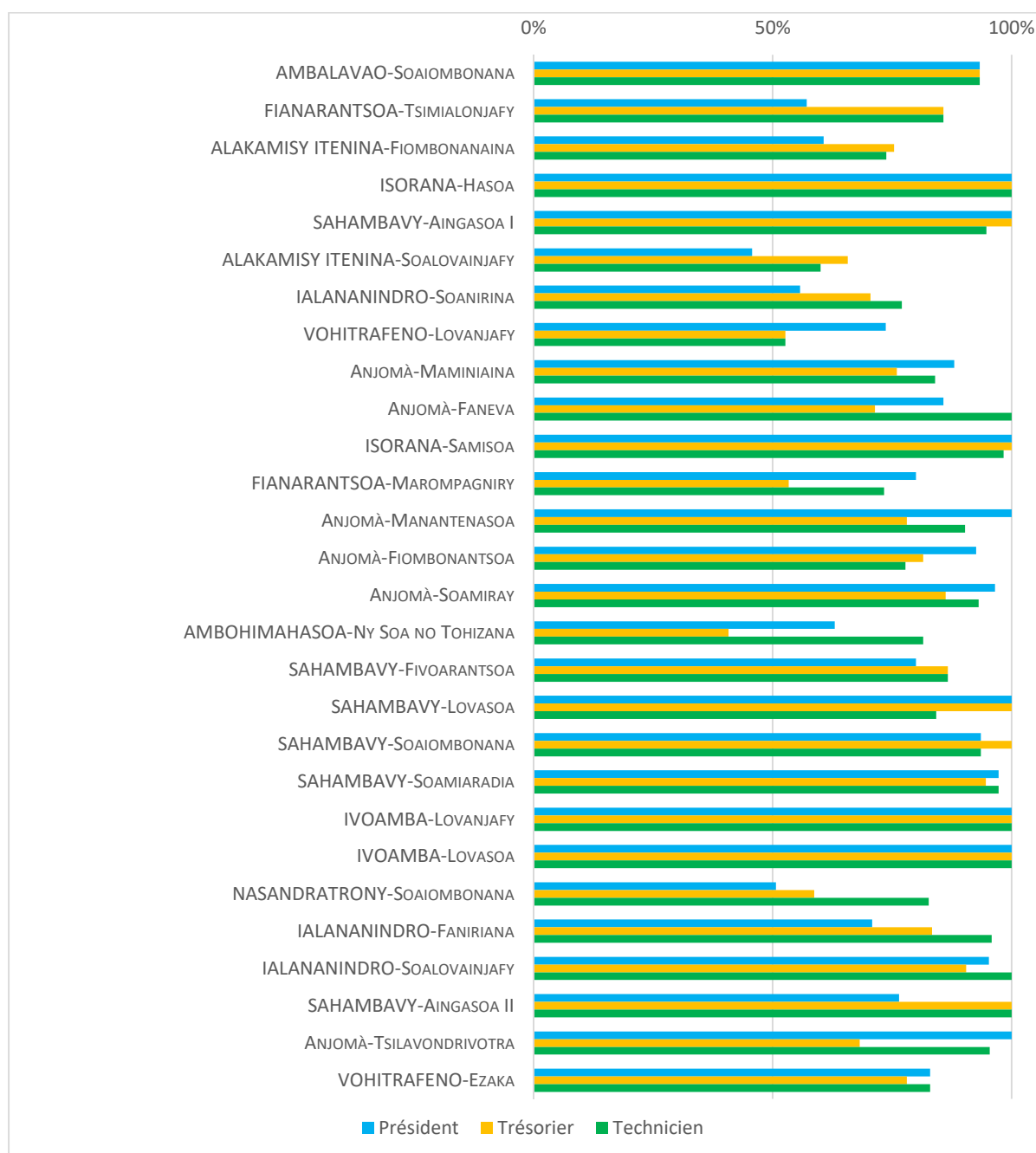
Sur chaque commune, les enquêtes ménages ont été réalisées par un étudiant de l'ISST en binôme avec l'ACEAH en se servant d'un smartphone.

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

En 2019, les responsables des gestionnaires associatifs sont en moyenne connus par 82% de la population. La situation est plus compliquée sur 9 gestionnaires où un des trois responsables n'est connu que par 75% des usagers au maximum.

Au fil du temps, les usagers connaissent les différents responsables du réseau. Mais la connaissance des responsables ne constitue pas un garant pour une meilleure gestion

Figure N°7. Connaissance des ressources humaines du gestionnaire par les usagers



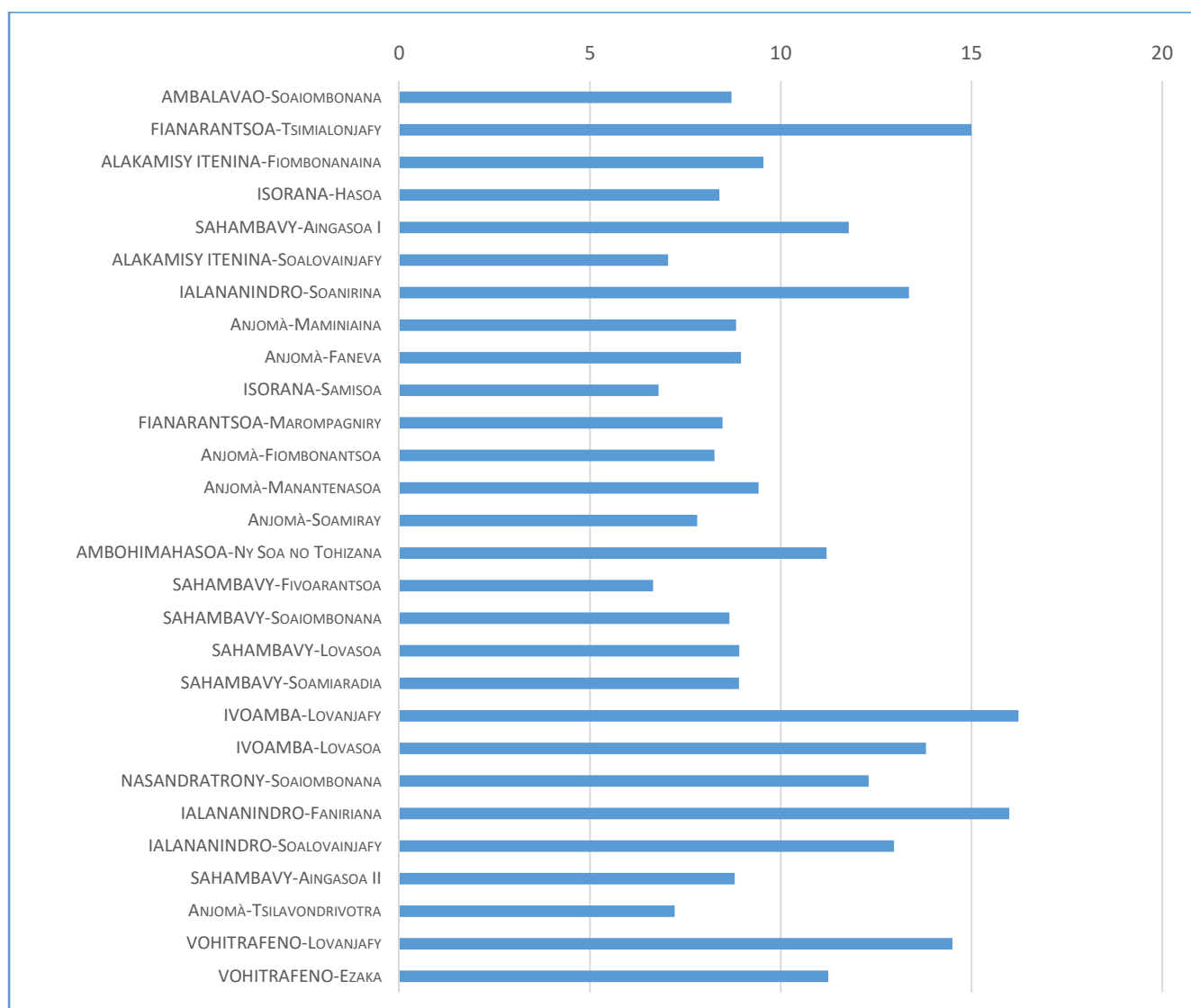
6.5. Utilisation du service par les usagers

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

6.5.1. Quantité d'eau potable consommée et temps de puisage

La consommation moyenne d'eau potable est évaluée à 10 litres par habitant et par jour. Cette valeur moyenne n'a pas changé depuis 2017. La valeur minimum est de 7l par habitant par jour et concerne 4 gestionnaires. Une consommation supérieure ou égale à 13l par habitant par jour concerne 7 gestionnaires dont la plupart sont des gestionnaires avec des problèmes d'organisation interne.

Figure N°8. *Quantité consommée et temps de puisage sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs*



Nous n'avons pas pu obtenir des informations sur le temps de puisage lors des enquêtes en 2019. Rappelons que la valeur moyenne était de 13mn en 2018.

Sur les réseaux gérés par des professionnels, la consommation journalière moyenne, tous types de branchements confondus, est présentée dans le tableau suivant. Le problème de débit sur Vohiposa est confirmé par ce tableau. Par contre, le cas de Talata Ampano est étrange dans la mesure où le débit annoncé de la source utilisée est assez important.

Tableau 17. Consommation moyenne des usagers des réseaux gérés par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Conso moyenne en l/hab/j tous branchements confondus		Conso moyenne en l/hab/j sur les branchements particuliers	Conso moyenne en l/hab/j sur les branchements partagés
		2018	2019	2019	2019
Sahambavy	RANOSOA	17	15	30	12
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	18	23		13
Vohiposa	EC ABRAHAM	8	6		6
Ambohimahasoa	AIIR	20	23		
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	22	24	31	
Andranovorivato	LAZA	16	15	24	20
Talata Ampano	LAKAY	7	8		
Isorana	FAFISOA	7	4		9
Mahasoabe	RNJ	8	ND	37	30
Mahaditra	ORAMPANALA	9	10	25	7
Iarintsena	NILAINA	ND	5	46	8
Ikala mavony	RNJ		ND		
Camp Robin	SOAVARY		12		
Ambinaniroa	ETC-A		ND		
Iarintsena	NILAINA		4		6
Nasandratrony	ECCI		4	13	10
Mahasoabe	SECOA		5	19	
Vohiposa	EC-Abraham		ND		8

Les gestionnaires professionnels ont vraiment intérêt à faire le recensement des usagers, car les volumes vendus divisés par le nombre de bénéficiaires donnent des résultats qui permettent de supposer que des ménages ont abandonnés les réseaux.

Les enquêtes ménages donnent plutôt des résultats plus proches de la réalité.

La consommation moyenne auprès des branchements particuliers est de 24 litres par habitant par jour, avec une maximum à 46 l/hab/jour sur le chef-lieu de Iarintsena et un minimum à 13 l/hab/j à Nasandratrony.

Pour les branchements partagés, la consommation moyenne est de 12 litres par habitant par jour. Les valeurs minimums se trouvent sur les zones rurales déconnectées des chefs-lieux des communes.

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

6.6. Appréciation générale des usagers sur le service rendu

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

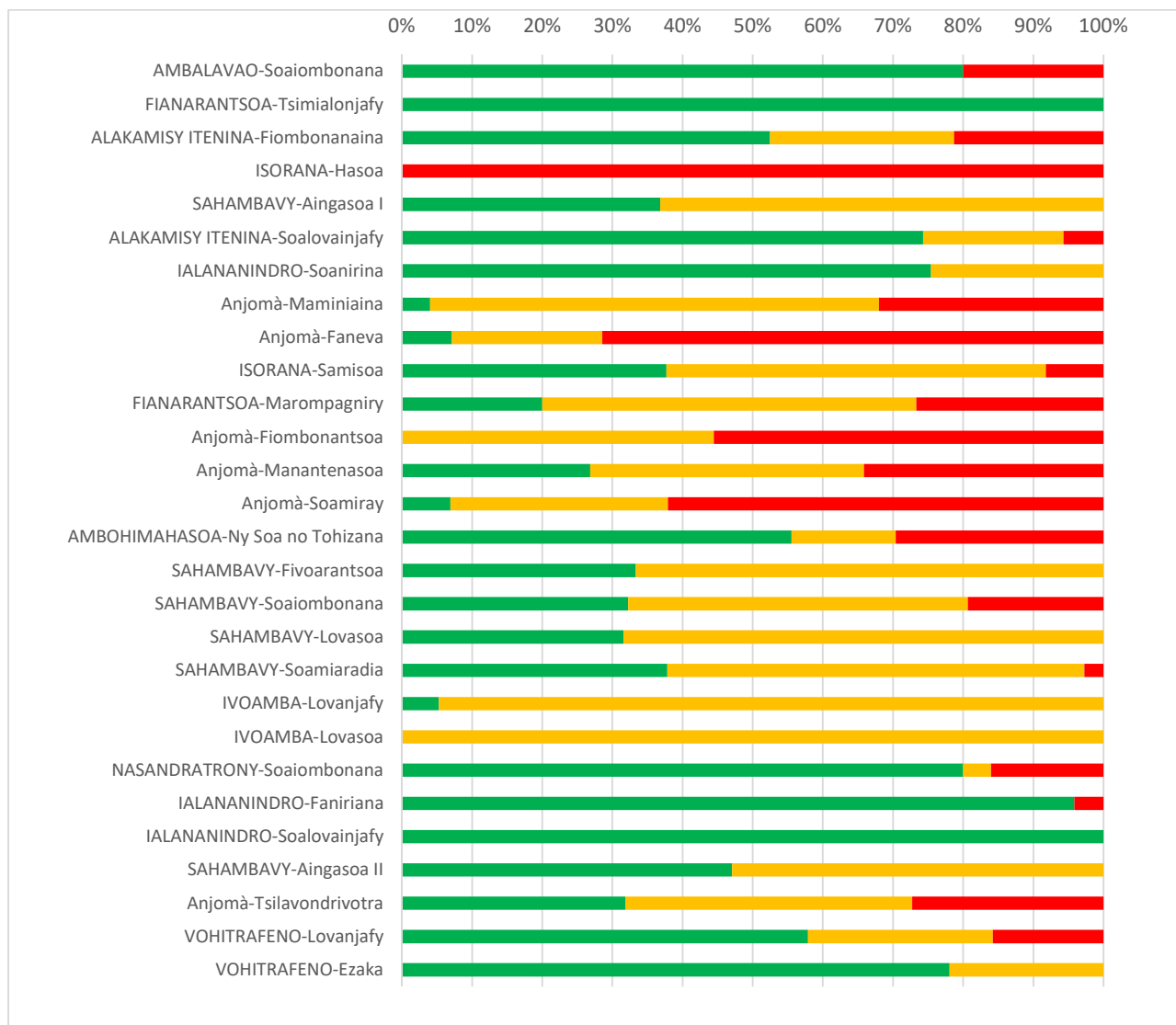
6.6.1. Satisfaction des usagers sur la quantité d'eau disponible aux points d'eau publics

Les résultats des enquêtes ménages ne sont disponibles que sur 28 des 29 gestionnaires associatifs. Sur 10 gestionnaires associatifs, l'effectif des ménages non satisfaits de la quantité d'eau disponible auprès des points d'eau publics est plus ou moins élevé (supérieur à 20%).

La majorité des ménages enquêtés sur la commune rurale d'Anjomà ne sont pas du tout satisfaits de la quantité d'eau disponible auprès des points d'eau publics. Nous savons que cette commune a un problème de disponibilité de l'eau.

En 2019, la situation est vraiment alarmante sur 4 gestionnaires où le taux des ménages pas vraiment satisfaits de la quantité d'eau disponible aux points d'eau est supérieur à 50%.

Figure N°9. *Satisfaction sur la quantité d'eau disponible sur les réseaux gérés par les gestionnaires associatifs*

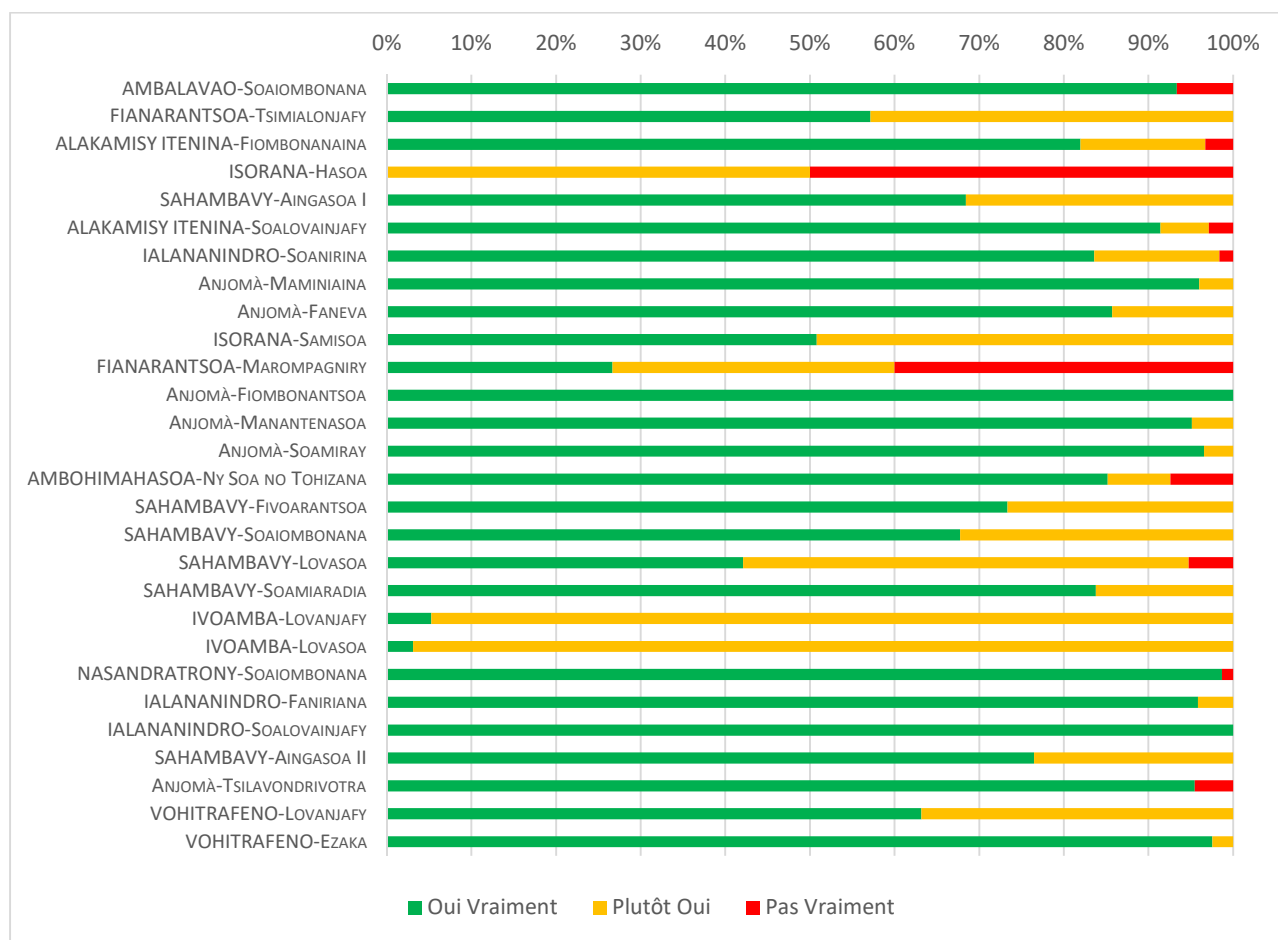


6.6.1. Satisfaction sur la qualité de l'eau sur les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Les usagers sont globalement satisfaits de la qualité de l'eau. En moyenne 96% des ménages sont vraiment satisfaits ou plutôt satisfaits de la qualité de l'eau disponible aux points d'eau.

Pas de changements majeurs par rapport à l'année précédente, sauf sur deux gestionnaires où le taux d'insatisfaction est très élevé (>40%). Ces problèmes de qualité de l'eau sont déjà mentionnés dans le volet technique.

Figure N°10. Satisfaction sur la qualité de l'eau sur les gestionnaires associatifs



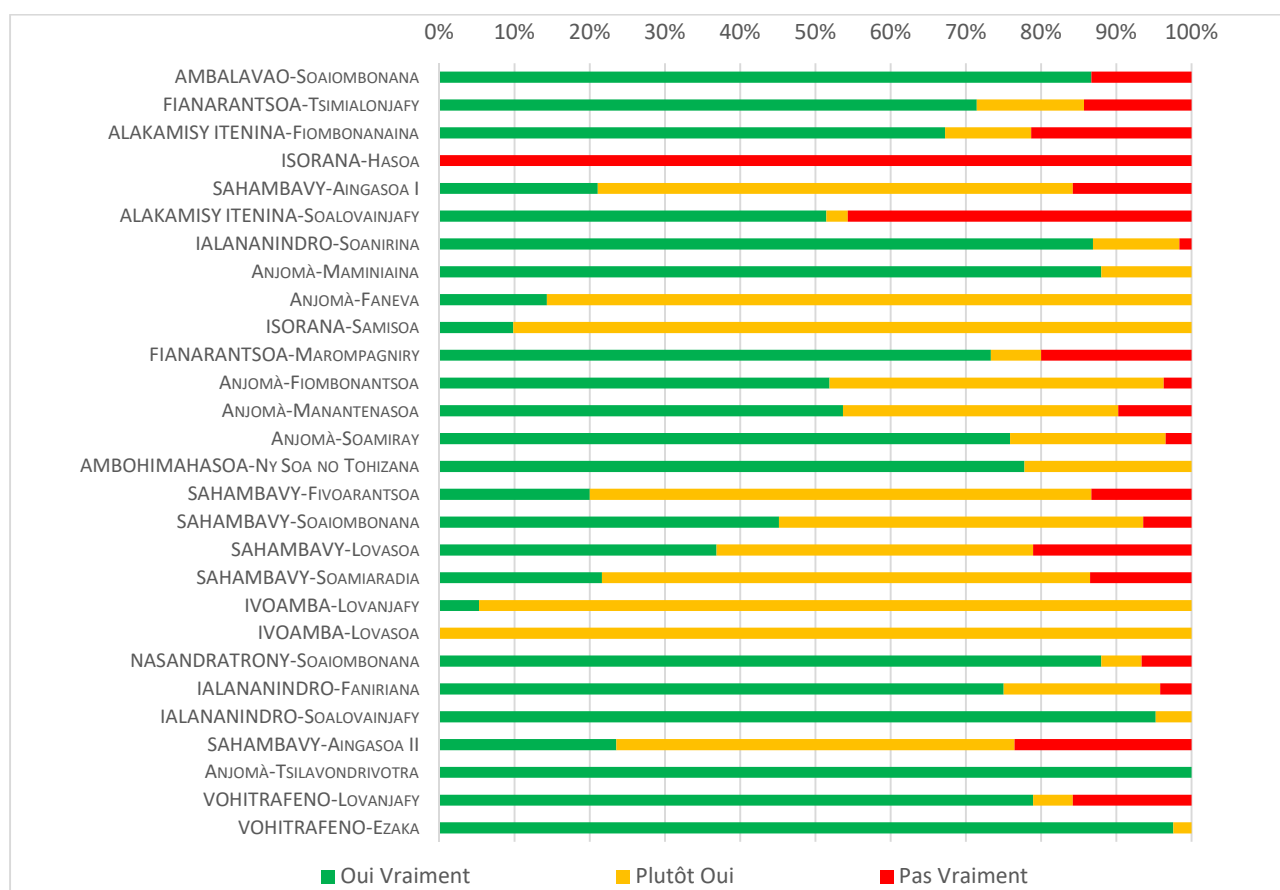
6.6.2. Confiance dans le gestionnaire

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

La confiance des bénéficiaires aux gestionnaires associatifs n'est pas aussi tranchée. En moyenne, 54% des ménages ont vraiment confiance aux gestionnaires associatifs.

Par rapport à l'année 2018, le degré de confiance aux gestionnaires associatifs baisse et est devenu alarmant sur deux gestionnaires

Figure N°11. *Confiance des usagers vis-à-vis des gestionnaires associatifs*



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

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

Les résultats des enquêtes menées auprès des ménages usagers des réseaux gérés par les professionnels sont disponibles et exploitables sur 9 réseaux

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

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

Figure N°12. Satisfaction des clients des gestionnaires professionnels sur la quantité



Les usagers des branchements particuliers sont satisfaits de la quantité d'eau disponible (96% en moyenne sont vraiment ou plutôt satisfaits).

La satisfaction sur la qualité d'eau disponible est plus importante sur les usagers des branchements partagés que sur ceux des branchements particuliers.

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

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

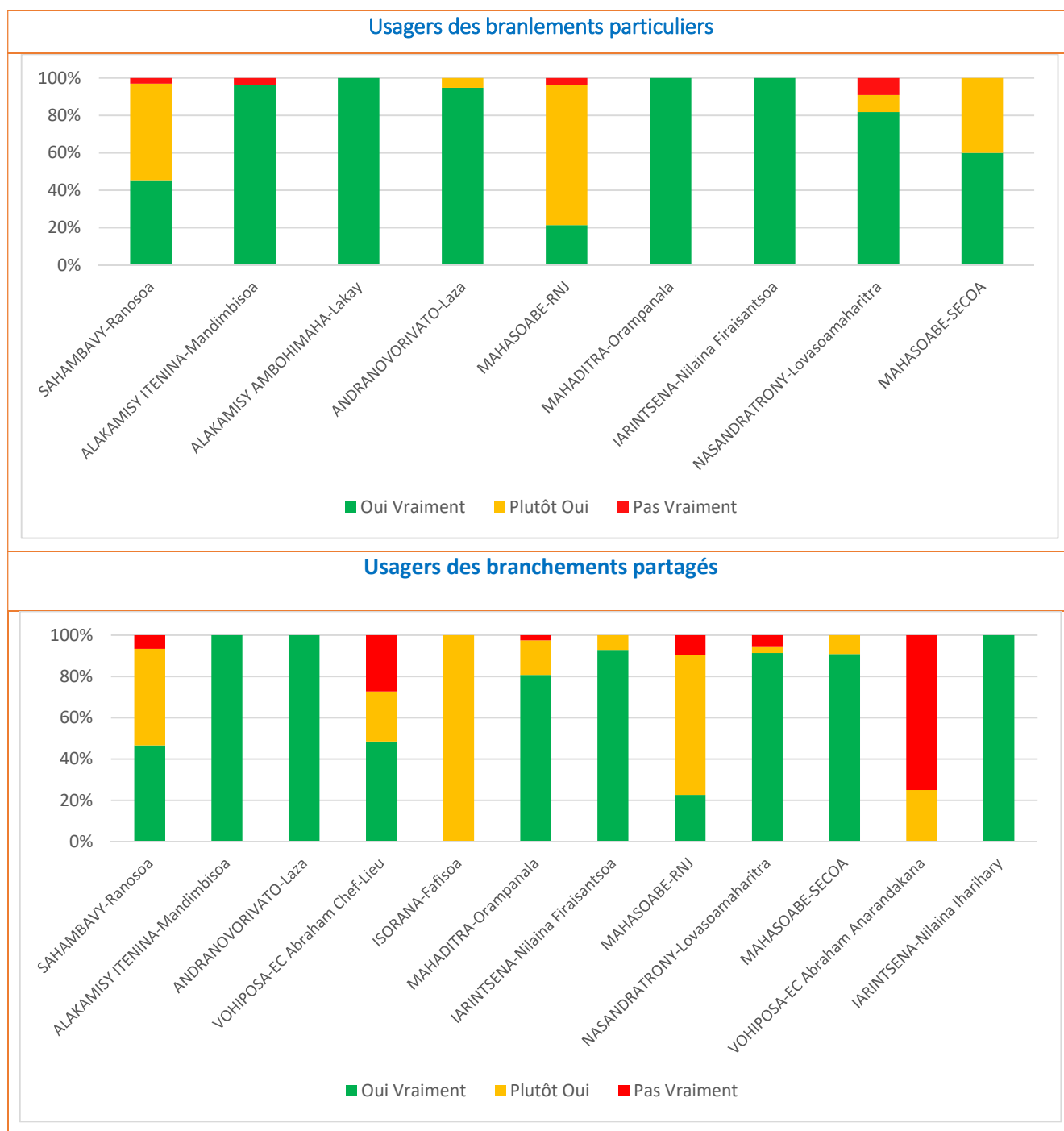
Figure N°13. Satisfaction des clients des gestionnaires professionnels sur la qualité de l'eau



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

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

Figure N°14. *Confiance des clients vis-à-vis des gestionnaires professionnels*



6.8. Le nombre de réclamations recueillies et résolues

Les rapports ne fournissent pas des informations quantitatives sur le nombre de réclamations recueillies et résolues par les gestionnaires.

6.9. Évolution du nombre de branchements particuliers actifs

107 nouveaux branchements particuliers actifs sont construits par les gestionnaires professionnels en 2019.

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

Tableau 18. Évolution du nombre de branchements particuliers actifs en 2018

Commune	Gestionnaire	Ménages	BP	Nouveau BP en 2018	Croissance en 2018	Nouveau BP en 2019	Croissance en 2019
Sahambavy	RANOSOA	747	169	38	29%	17	9%
Alakamisy Itenina	MANDIMBISOA	597	145	0	0%	11	8%
Vohiposa	EC ABRAHAM	763	29	1	4%	0	0%
Ambohimahaso	AIIR	1226	279	-12	-4%	4	2%
Isorana	FAFISOA	520	25	19	317%	3	12%
Mahasoabe	RNJ	1211	140	140		ND	ND
Mahaditra	Orampanala	712	64	53	482%	10	16%
Iarintsena	Nilaina	486	8	4	400%	4	80%
Alakamisy Ambohimaha	LAKAY	770	172	19	11%	0	0%
Andranovorivato	LAZA	300	107	13	12%	0	0%
Talata Ampano	LAKAY	726	91	-24	-25%	24	35%
Ikalamavony	RNJ	1211	210			ND	
Camp Robin	SOAVARY	247	96			ND	
Ambinaniroa	ATC-A	591	108			ND	
Iharihary, iarintsena	Nilaina	449	0			0	
Nasandratrony	ECCI	522	16			16	
Mahasoabe	SECOA	511	8			8	
Anara Andakana Vohiposa	Ec-Abraham	208	0			0	

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

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

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

6.10.1. Réseaux sous gestion bénévole

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Bilan général
		2019
Ambalavao ; Soaiombonana	Plusieurs ménages semblent abandonner le dispositif. Compte tenu des difficultés sur le réseau, la dynamique du gestionnaire n'est pas adaptée. La transparence par rapport à la commune est fonction de l'implication de l'ACEAH. Par contre, le gestionnaire n'est pas transparent vis-à-vis des usagers. L'enquête ménage montre que les usagers connaissent les responsables et les règles, mais sans pour autant améliorer la gestion. Enfin, environ 20% des ménages enquêtés ne sont pas satisfaits de la quantité de l'eau disponible.	3
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	L'effectif des usagers n'a pas baissé. Le dynamisme de l'association est moyen. Tous sont satisfaits de la quantité d'eau disponible et une faible proportion répond qu'elle n'est pas vraiment satisfaite du service et n'a pas vraiment confiance dans le gestionnaire.	4
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	Le gestionnaire a connu une forte augmentation des usagers suite à la réparation de l'année précédente. Par contre, la méconnaissance des responsables et des règles prend une proportion non négligeable. Les usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau disponible. Par contre, la proportion des ménages non satisfaits de la quantité d'eau disponible et du service est importante. En outre, les usagers semblent avoir confiance au gestionnaire.	1
Isorana, Hasoa	Les usagers ne sont pas satisfaits de la quantité d'eau disponible et n'ont plus confiance au gestionnaire. Toutefois, les responsables du gestionnaire interagissent suffisamment avec les usagers. L'effectif des usagers est en légère baisse.	2
Sahambavy ; Aingasoia I	Quelques ménages ont quitté le réseau. Le gestionnaire est plus ou moins dynamique. Transparence vis-à-vis de la commune, mais faire des efforts vis-à-vis des usagers. Les responsables interagissent bien avec les usagers. Les usagers sont satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau disponible. Par contre, ils sont moyennement satisfaits du service et ont moyennement confiance au gestionnaire.	3
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	Les responsables du gestionnaire interagissent mal avec les usagers. Ce qui explique le fort pourcentage des ménages n'ayant plus vraiment confiance au gestionnaire. Toutefois, ils sont satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau.	1
Ialananindro ; Soanirina	Le réseau continue de perdre des usagers. Le bureau n'est pas du tout dynamique. Les responsables n'interagissent pas bien avec les usagers. Ces derniers sont toutefois satisfaits de la quantité, de la qualité de l'eau et du service rendu, et ont encore confiance au gestionnaire.	2
Vohitrafeno : Lovàanjafy	Les responsables du gestionnaire interagissent mal avec les usagers. Des ménages pas du tout satisfaits de la quantité d'eau disponible. Le gestionnaire n'est ni transparent vis-à-vis de la commune ni des usagers. Ils sont tous satisfaits de la qualité de l'eau. Satisfaits du service, mais 1 ménage sur 5 n'a pas confiance au gestionnaire.	2

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Bilan général
		2019
Anjomà ; Maminiaina	Le gestionnaire manque de dynamisme. Les usagers ne sont pas satisfaits de la quantité d'eau disponible. Ils sont satisfaits de la qualité de l'eau, du service rendu et ont encore confiance aux usagers.	4
Anjomà ;Faneva	2/3 des ménages ne sont pas du tout satisfaits de la quantité d'eau disponible. En outre, le gestionnaire est moins dynamique. Toutefois, les responsables interagissent bien avec les usagers et ces derniers sont satisfaits de la qualité de l'eau, du service et ont encore confiance au gestionnaire.	3
Isorana Samisoa	La quantité consommée par habitant est très faible (7l/hab/j), mais tous les usagers se disent plutôt satisfaits ou vraiment satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau disponible. Les usagers sont tous plutôt satisfaits du service et ont confiance au gestionnaire. Le gestionnaire devrait toutefois enquêter sur les usagers qui abandonnent le service.	4
Fianarantsoa Maropagniry	Le bureau manque de dynamisme. 1 ménage sur 10 a abandonné le service. Les responsables ne sont pas vraiment connus par les usagers, surtout le trésorier qui n'est connu que par un usager sur 2. La consommation par habitant par jour est inférieure à la moyenne générale et 1 ménage sur 4 n'est pas satisfait de la quantité d'eau disponible. 4 ménages sur 10 ne sont pas satisfaits de la qualité de l'eau. On constate aussi une proportion non négligeable des ménages non satisfaits du service et qui n'ont plus confiance au gestionnaire.	2
Anjomà Soamiaradia – (Manantenaso)	Le bureau est moins dynamique que l'année dernière, mais il interagit bien avec la commune, le Vovonana et les usagers. Le volume consommé par habitant est de 10l/hab/j et un ménage sur trois n'est pas vraiment satisfait de la quantité d'eau disponible. Ils sont satisfaits de la qualité de l'eau, moyennement satisfaits du service et ont moyennement confiance au gestionnaire.	4
Anjomà Soaiombonana	Le bureau est moins dynamique que l'année dernière, il interagit bien avec la commune, le Vovonana et les usagers. Le volume consommé par habitant par jour est inférieur à la moyenne. La moitié des usagers n'est pas satisfaite de la quantité d'eau disponible. Ils sont satisfaits de la qualité de l'eau, ont confiance au gestionnaire, mais sont moyennement satisfaits du service	4
Anjomà Soamiray	Le bureau est moins dynamique que l'année dernière, Il interagit bien avec la commune, le Vovonana et les usagers ; Le volume consommé par habitant par jour est inférieur à la moyenne. La moitié des usagers n'est pas satisfaite de la quantité d'eau disponible. Ils sont satisfaits de la qualité de l'eau, ont confiance au gestionnaire, mais sont moyennement satisfaits du service.	4
Ambohimahasoa Ny Soa no Tohizana	Le bureau semble dépendant de l'ACEAH. D'ailleurs, ils sont moyennement connus des usagers surtout le trésorier ou presque la moitié des usagers ne le connaissent pas. La consommation par habitant par jour est de 11l. Un ménage sur trois n'est pas satisfait de la quantité d'eau disponible. La population est satisfaite de la quantité d'eau disponible et moyennement satisfaite de la qualité de l'eau et du service.	3

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Bilan général
		2019
Sahambavy, Fivoarantsoa	Le bureau manque de dynamisme et son interaction avec les usagers est faible. Une forte proportion des usagers sont satisfaits de la quantité disponible. Une proportion non négligeable de la population est non satisfaite du service rendu et n'a pas confiance au gestionnaire.	3
Sahambavy, Soaiombonana	Les responsables interagissent bien avec la population. La consommation moyenne des ménages est encore faible. La population est toutefois moyennement satisfaite de la quantité, de la qualité de l'eau et du service rendu. Par contre, 1/5 n'a plus confiance au gestionnaire.	4
Sahambavy; Soamiaradia	Le bureau est assez dynamique et son interaction avec les usagers est correcte. La consommation par habitant est encore faible, mais la population est satisfaite ou moyennement satisfaite de la quantité, de la qualité et du service rendu, et a encore confiance au gestionnaire.	4
Sahambavy; Lovasoa	Bureau assez dynamique et pouvant assurer le minimum d'interaction avec les usagers. Le volume consommé par habitant et par jour est faible, mais la population est satisfaite du service, de la quantité d'eau disponible. Une proportion non négligeable de la population n'a plus confiance au gestionnaire.	3
Ivoamba; Soalovanjafy	Le gestionnaire n'a pas produit de rapport correctement. Ce qui signifie que le bureau n'est pas dynamique. La consommation par habitant par jour est très élevée (16l). Les usagers sont satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau disponibles. La population est aussi plutôt satisfaite du service.	1
Ivoamba; Lovasoa	Le gestionnaire n'a pas produit de rapport correctement. Ce qui signifie que le bureau n'est pas dynamique. La consommation par habitant et par jour est très élevée (14l). Les usagers sont satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau disponible. La population est aussi plutôt satisfaite de la qualité de l'eau et du service.	1
Nasandratrony; Soaiombonana	Le dynamisme du bureau est moyen pour un réseau important, étendu en milieu rural. En plus, presque la moitié des usagers ne connaît pas les responsables du gestionnaire. Les usagers sont globalement satisfaits du service, de la qualité et de la quantité d'eau disponible, et font encore confiance au gestionnaire.	3
Ialananindro; Faniriana	Le bureau semble assez dynamique. Étant encore jeune, il devrait faire plus d'effort sur le volet interaction avec les usagers. La consommation par habitant par jour est élevée (14l/j/hab) comparée à celle des usagers des zones rurales. Ils sont satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau, du service rendu et ont confiance au gestionnaire.	4
Ialananindro; Soalovainjafy	Le bureau est dynamique et arrive à organiser un nombre suffisant d'assemblées générales du comité des points d'eau. Ce qui est prévisible pour un jeune gestionnaire. Les responsables du gestionnaire interagissent bien aussi avec la population. Les usagers sont satisfaits de la qualité, de la quantité, du service et ont confiance au gestionnaire.	4
Sahambavy; Aingasoa II	Le bureau du gestionnaire manque de dynamisme. La consommation par habitant par jour est de 9l. Les usagers sont toutefois satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau puisée auprès des points d'eau publics.	3

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Bilan général
		2019
	La population est satisfaite du service rendu. Une proportion non négligeable des usagers (1/5) n'a pas confiance au gestionnaire.	
Anjomà ; Tsilavondrivotra	Le bureau est dynamique. Il arrive à tenir un nombre de réunion suffisant pour animer le réseau. Par ailleurs, les principaux responsables interagissent bien avec la population. La consommation par habitant par jour est très faible (7l/hab/j). D'ailleurs, la population a montré qu'elle n'est pas satisfaite de la quantité d'eau disponible. Les usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau, du service rendu et font entièrement confiance au gestionnaire.	4
Vohitrafeno Ezaka	C'est un jeune gestionnaire, bien accompagné par la commune et ses partenaires. Le bureau est très dynamique, il arrive à tenir un nombre suffisant de réunions du comité de pilotage. Les membres de bureau devront faire plus de descentes auprès des points d'eau pour être plus proches des usagers. La population est moyennement satisfaite de la quantité d'eau disponible et du service rendu. Elle est vraiment satisfaite de la qualité de l'eau et a confiance au gestionnaire.	4

6.10.2. Réseaux sous gestion professionnelle

Commune	Commentaires
Ranosoa - Sahambavy	<p>La commune et le gestionnaire interagissent très bien : une réunion mensuelle périodique est programmée et en plus chacune des deux parties est en mesure de solliciter l'autre lorsqu'il y a des cas urgents à décider. Le gestionnaire est transparent vis-à-vis de la commune (Accès aux informations financières, production de rapports...). Le gestionnaire est encouragé à interagir un peu plus avec les usagers. Ceci pour améliorer la satisfaction des usagers qui sont actuellement moyennement satisfaits de la quantité d'eau disponible, de la qualité de l'eau et du service rendu. Le gestionnaire devrait aussi fournir plus d'efforts pour gagner la confiance des clients.</p> <p>Les consommations moyennes sur les différents types d'accès à l'eau pourraient encore évoluer (30l/hab/l sur les BP et 11l/hab par jour sur les Bpart).</p> <p>La commune et le gestionnaire devront aussi faire des efforts pour l'enregistrement des doléances des usagers et voir ensemble leur résolution.</p>
Mandimbisoa ; Alakamisy Itenina	<p>Le bureau de l'association est de moins en moins impliqué. L'équipe exécutive interagit très bien avec l'équipe de la commune.</p> <p>Les enquêtes ménages menées auprès des usagers des BP et des Bpart montrent que les usagers sont satisfaits de la quantité d'eau disponible, de la qualité de l'eau, du service rendu. Ils ont aussi confiance au gestionnaire.</p> <p>Les enquêtes n'ont pas permis d'obtenir le niveau de consommation auprès des branchements privés. Par contre, la consommation moyenne auprès des branchements partagés est faible,.</p> <p>Le gestionnaire est aussi accessible aux usagers du fait de l'emplacement de son bureau, mais des efforts sont à mobiliser pour informer les usagers sur la gestion du service public (réunion publique, affichages...).</p>

Commune	Commentaires
	Le programme de la commune pour basculer la gestion à un opérateur privé sous contrat affermage a pris du retard.
EC-Abraham ; Vohiposa	Le gestionnaire interagit bien avec la commune et compte tenu des problèmes de disponibilité de l'eau, le gestionnaire évite de trop interagir avec les usagers. La répartition de l'eau entre les branchements privés, les branchements partagés et branchements publics nous paraît inégale et largement au bénéfice des branchements privés qui ne sont qu'au nombre de 29.
AIIR ; Ambohimahasoa	La commune se plaint du manque de transparence du gestionnaire. Des usagers continuent de se plaindre auprès de la commune sur le mode de facturation du gestionnaire (plusieurs mois de retard), sur la qualité de l'eau, surtout sur les zones desservies par les sources d'Ampanidinana. Les résultats des enquêtes ménages ne sont pas disponibles sur ce réseau. .
Fafisoa ; Isorana	L'année 2019 était très difficile pour la commune et ce gestionnaire. Une bonne interaction entre les deux, avec l'appui de la direction régionale du ministère chargé de l'eau à permis de trouver des pistes de solutions au dernier trimestre de l'année. Les enquêtes menées auprès des usagers des branchements partagés montrent que ces usagers sont plutôt satisfaits de la quantité, de la qualité, du service rendu et ont encore confiance au gestionnaire. L'avenir de ce réseau est encore flou, le gestionnaire étant décidé de rompre le contrat et la situation du maire encore floue. Quelques nouveaux branchements particuliers ont été installés, mais le potentiel de la zone est loin d'être atteint.
RNJ ; Mahasoabe	Pas d'amélioration sur la relation du gestionnaire avec le maître d'ouvrage. Le gestionnaire manque de transparence, car il est le premier responsable et rarement joignable. En outre, le gestionnaire interagit mal avec les usagers quoique des améliorations sont constatées par rapport aux années précédentes. Les enquêtes ménages montrent que la consommation sur les branchements privés est parmi les plus élevées (37l/hab/j). Les usagers des branchements particuliers et des branchements partagés sont moyennement satisfaits de la quantité d'eau disponible, mais satisfaits de la qualité de l'eau et du service rendu par le gestionnaire.
Orampanala ; Mahaditra	Le gestionnaire collabore très bien avec le maître d'ouvrage. Il est transparent vis-à-vis de la commune et devrait fournir plus d'effort pour être transparent vis-à-vis des usagers (affichage de la synthèse des rapports, des résultats d'analyse...). La consommation auprès des branchements partagés semble trop faible (7l/hab/j). Les usagers des branchements partagés et des branchements particuliers sont vraiment satisfaits de la quantité d'eau disponible, de la qualité de l'eau, du service rendu et ont confiance au gestionnaire. Le gestionnaire a encore réalisé des branchements privés alors que les prévisions du plan d'affaires sont largement dépassées. Ce gestionnaire n'a pas de difficulté majeure dans ses interactions avec la commune et les clients.
Nilaina ; Iarintsena	Le gestionnaire n'est pas assez transparent vis-à-vis de la commune et de ses partenaires. Il n'est pas non plus assez transparent vis-à-vis des usagers et en outre a des difficultés pour interagir avec eux. Le gestionnaire a eu un problème de présence au tout début de l'exploitation. Par ailleurs, l'entreprise travaux a eu des difficultés pour connaître à temps les problèmes sur le réseau et ensuite se mobiliser dans un délai court pour les résoudre. La décision des parties prenantes de confier au gestionnaire les activités de réparation urgente a permis de stabiliser la situation.

Commune	Commentaires
	<p>Les usagers, tous types d'accès confondus sont vraiment satisfaits de la quantité d'eau disponible, de la qualité de l'eau, du service rendu et ont confiance au gestionnaire.</p> <p>Le gestionnaire a pu installer quelques branchements particuliers, mais il est encore très loin des objectifs de son plan d'affaires.</p>
Lakay ; Alakamisy Ambohimaha	<p>Pas d'informations sur l'interaction commune gestionnaire ni sur la transparence de la gestion. L'enquête ménage montre que les usagers des branchements particuliers consomment 37li/hab/j (une consommation assez élevée) et qu'ils sont moyennement satisfaits de la quantité d'eau disponible et du service rendu. Les usagers des branchements particuliers sont satisfaits de la qualité de l'eau et ont confiance au gestionnaire.</p> <p>Pas de nouveaux branchements particuliers en 2019. Nous ne disposons pas d'informations sur le potentiel du périmètre.</p>
Laza ; Andranovorivato	<p>Pas de nouveaux BP. Les usagers, tous types d'accès confondus sont satisfaits de la quantité et de la qualité de l'eau, du service rendu. Ils ont confiance au gestionnaire. Les usagers utilisent bien les services au regard des consommations par habitant par jour qui est de 24l sur les branchements privés et de 20l sur les branchements partagés.</p> <p>Bonne collaboration entre les parties prenantes. Le gestionnaire respecte la commune en tant que maître d'ouvrage et le Ministère chargé de l'eau, représenté par sa Direction régionale, en tant que maître d'ouvrage délégué. Il interagit toujours avec ces deux entités à chaque prise de décision.</p>
Talata Ampano	Pas d'informations sur l'interaction commune gestionnaire ni sur la transparence de la gestion
Nilaina ; Iharihary, iarintsena	<p>Le gestionnaire n'est pas transparent vis-à-vis de la commune et en plus il y a un problème d'interaction.</p> <p>La consommation est très faible. Les usagers sont satisfaits et ont confiance. Le gestionnaire travaille dans un fokontany rural où les usagers ne sont pas encore habitués à la tarification au volume et à la facturation mensuelle pour accéder à un service. Il a intérêt à bien interagir avec la Commune, les usagers et les organisations sociales dans la zone pour initier et pérenniser le changement.</p>
ECCI ; Nasandratrony	<p>Le gestionnaire est transparent vis-à-vis de la commune. Il interagit bien avec la commune et le ministère et a intérêt à bien interagir avec les usagers.</p> <p>Les résultats de l'enquête ménage montrent une faible consommation de l'eau que ce soit auprès des branchements partagés ou bien auprès des branchements particuliers. ¼ des usagers des branchements particuliers se dit pas du tout satisfait de la quantité d'eau disponible. Le gestionnaire a installé 16 branchements particuliers en 2019 ce qui est encore loin des objectifs du plan d'affaires.</p>
SECOA ; Mahasoabe	Un gestionnaire qui interagit bien avec la commune et le ministère. Améliorer l'interaction avec les usagers.

7. PERFORMANCE FINANCIERE DES GESTIONNAIRES

Les thématiques choisies pour évaluer la performance financière des gestionnaires sont :

- Le taux de recouvrement des cotisations ou des factures sur l'exercice et comparaison avec les années passées
- Les recettes et dépenses réalisées
- Le taux d'épargne pour les gestionnaires associatifs et les bénéfices pour les gestionnaires professionnels
- La trésorerie disponible (fonds de réserve)
- Le respect des taxes et redevances communales

7.1. Tarification, localisation du compte et signataires

7.1.1. Les réseaux sous gestion bénévole

Tableau 19. Tarif et localisation de l'épargne des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Abbréviation :

TL : Tsinjolavitra

CEM : Caisse d'épargne de Madagascar

VM : VolaMahasoa

CECAM : Caisses d'Épargne et de Crédit Agricole Mutuels

Commune / gestionnaire	Tarif (ar/an/ménage)				Institution d'épargne			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
Ambalavao ; Soaiombonana	7 500	7 500	7 500	7 500	CEM	TL	TL	TL
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	6 000	7 200	7 200	7 200	TL	TL	CEM	CEM
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	6 000	6 000	6 000	6 000	CECAM	TL	TL	TL
Isorana ; Hasoa	10.000	10.000	10 000	10 000	Aucun	CECAM	CECAM	CECAM
Sahambavy ; Aingaso	7 000	7 000	7 000	7 000	TIAVO	Aucun	Aucun	VM
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	6 000	6 000	6 000	6 000	TL	TL	TL	TL
Ialanandiro ; Soanirina	6 000	6 000	8 500	8 500	TL	TL	TL	TL
Anjomà ; Maminiaina	6 500	6 500	6 500	7 000	TL	TL	TL	TL
Anjomà ; Faneva	6 500	6 500	6 500	7 000	TL	TL	TL	TL
Ivoamba ; Lovasoamateza	7 200	6 600	10 000	10 000	TIAVO	Aucun	Aucun	Aucun
Nasandratrony ; Lovasoamaharitra	8 500	6 000	G. Pro	G. Pro	CECAM	TL	G. Pro	G. Pro
Isorana ; Samisoa	7 200	7 200	7 200	7 200	CECAM	CECAM	CECAM	CECAM
Fianarantsoa ; Maropagniry	6.000	6 000	12 000	12 000	TL	TL	TL	TL
Anjomà ; Soamiaradia	6 500	6 500	6 500	7 000	TL	TL	TL	TL
Anjomà ; Soaiombonana	6 500	6 500	6 500	7 000	TL	TL	TL	TL
Anjomà ; Soamiray	6.500	6 500	6 500	7 000	TL	TL	TL	TL
Ambohimahaso ; Ny Soa No Tohizana	6 000	6 000	6000	6000	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun
Sahambavy ; Fivoarantsoa	7 000	7 000	7 000	7 000	Aucun	Aucun	Aucun	VM
Sahambavy ; Soaiombonana	7 000	7 000	7 000	7 000	Aucun	Aucun	Aucun	VM
Sahambavy ; Soamiaradia	7 000	7 000	7 000	7 000	Aucun	Aucun	Aucun	VM
Sahambavy ; Lovaso	7 000	7 000	7 000	7 000	Aucun	Aucun	Aucun	VM
Ivoamba ; Lovaso	7.200	7.200	10 000	10 000	Aucun	TL	TL	TL
Ivoamba ; Soalovanjafy	7.200	7.200	10 000	10 000	Aucun	TL	TL	TL
Nasandratrony ; Soaiombonana	7.300	7.300	7 300	7 300	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun

Ialananindro ; Faniriana	8.500	8.500	8 500	8 500		TL	TL	TL
Ialananindro ; Soalovainjafy	8.500	8.500	8 500	8 500		CEM		
Sahambavy ; Aingaso II	7.000	7.000	7 000	7 000		Aucun	Aucun	VM
Anjomà ; Tsilavondrivotra			7 000	7 000		TL	TL	TL
Vohitrafeno ; Ezaka				7 200		TL	TL	TL

Tsinjolavitra est l'institution d'épargne la plus utilisée (14 gestionnaires), vient ensuite Volamahaso (6 gestionnaires) et CECAM et CEM avec 2 gestionnaires chacune. Les gestionnaires associatifs choisissent l'institution de microfinance la plus proche et/ou celle qui lui offre le plus de sécurité.

Il ne reste plus que 3 associations sans compte épargne : Lovasoamateza / Ivoamba ; Ny Soa No Tohizana / Ambohimahaso et Soaiombonana / Nasandratrony. L'ACEAH suit de plus près leur gestion financière.

Les gestionnaires associatifs à Sahambavy n'avaient pas confiance aux institutions de microfinance, après la faillite de Tiavo qui leur a fait perdre toute leur épargne. Ils ont finalement décidé d'épargner auprès de Volamahaso, installée à Sahambavy.

La valeur moyenne des cotisations annuelles est en légère hausse par rapport à l'année dernière, car se situe à 7620 ariary par ménage par an. Les communes ont tendance à aligner les cotisations des ménages au montant le plus élevé appliqué par les gestionnaires associatifs présents sur leur territoire.

7.1.2. Les réseaux sous gestion professionnelle

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

Le tarif est défini pour être adapté au contexte socio-économique du périmètre du contrat et pour permettre au gestionnaire d'assurer un équilibre financier en vue de la pérennisation.

On retrouve aussi dans le tarif la politique de la commune et du gestionnaire : sur Sahambavy, on encourage les usagers à consommer de l'eau, dans la mesure où elle est abondante, d'où le tarif moins élevé pour les gros consommateurs.

Le tarif le plus élevé par contre se trouve sur le gestionnaire d'Andranovorivato où l'effectif des usagers est moins important que sur les autres réseaux.

Tableau 20. La tarification appliquée par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Tarif du service (Ar/l)				
		BP	Bpart	PEP	Binst	GC
Sahambavy	Ranosa	800	500	750	600	750
Alakamisy Itenina	Mandimbisoa	1000	500	1000	1000	
Vohiposa	EC Abraham	1500	1250	1250	1250	
Ambohimahaso	AIIR	1000	1000	1000	1000	1000
Isorana	FAFISOA	1000	700	1000	750	900
Mahasoabe	RNJ	950	750	750	750	1100
Mahaditra	Orampanala	1000	750	1000	750	
Iarintsena	Nilaina	1100	900	1100	900	1100
Alakamisy Ambohimaha	Lakay	1400	1000	1000	1400	
Andranovorivato	Laza	2000	1000	1000	1000	
Talata Ampano	Lakay	1 ^{ère} tranche : 1650 2 ^{ème} tranche : 1950		1100	1 ^{ère} tranche : 1650 2 ^{ème} tranche : 1950	
Ikalavavony	RNJ	1000		700	700	
Camp Robin	SOAVARY	1050		900		
Nasandratrony	ECCI	1500	850	1250	850	1250
SECOA, Mahasoabe	SECOA	950	750	750	750	1100
Iharihary, Iarintsena	Nilaina	1100	900	1100	900	1100

Le tarif est inchangé par rapport à 2018 sauf sur les branchements partagés à Ambohimahasoa. Selon l'addendum du contrat signé en 2015, ce gestionnaire est autorisé à appliquer une augmentation annuelle du tarif sur les branchements partagés, jusqu'à ce que celui-ci soit égale au tarif appliqué auprès des points d'eau publics.

Une augmentation des tarifs est prévue pour quelques gestionnaires professionnels à partir de cette année 2020.

Rappelons que les contrats de délégation d'un service public en EAH stipulent que la modification des tarifs pourrait être négociée lorsque des conditions spécifiques sont remplies, notamment un écart de plus de 25% du volume d'eau vendu par rapport à la prévision.

7.2. Taux de recouvrement des cotisations ou des factures en 2019 et comparaison avec les exercices précédents

7.2.1. Recouvrement des cotisations sur les réseaux en gestion bénévole

Le taux de recouvrement des cotisations des ménages est un des meilleurs indicateurs de la performance d'un gestionnaire associatif.

Il est important de comprendre que les résultats financiers des gestionnaires associatifs appliquant la tarification au forfait sont réalisés principalement sur le deuxième trimestre dans la mesure où cela correspond à la période des récoltes de riz.

Tableau 21. Evolution du taux de recouvrement des cotisations

N°	Commune / gestionnaire	Taux de recouvrement des cotisations								
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Ambalavao ; Soaiombonana		48%	0%	100%	85%	98%	61%	96%	97%
2	Fianarantsoa ; Tsimialonjafy		50%	87%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	79%	62%	53%	43%	81%	54%	72%	76%	15%
4	Isorana ; Hasoa	42%	33%	18%	73%	ND	75%	30%	100%	89%
5	Sahambavy ; Aingaso				80%	79%	88%	72%	74%	77%
6	Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy				92%	81%	76%	86%	72%	10%
7	Ialananindro ; Soanirina				87%	93%	83%	92%	53%	58%
8	Vohitrafeno ; Lovàanjafy				89%	45%	85%	64%	ND	ND
9	Anjomà ; Maminiaina				97%	66%	88%	43%	100%	100%
10	Anjomà ; Faneva				100%	80%	67%	72%	92%	100%
11	Ivoamba ; Lovasoamateza				99%	68%	87%	70%	ND	ND
12	Isorana ; Samisoa					100%	97%	96%	97%	90%
13	Fianarantsoa ; Maropagniry					75%	100%	78%	45%	38%
14	Anjomà ; Soamiaradia					97%	82%	70%	97%	97%
15	Anjomà ; Soaiombonana					85%	76%	90%	96%	92%
16	Anjomà ; Soamiray					98%	100%	64%	95%	100%
17	Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana					48%	83%	86%	85%	89%
18	Sahambavy ; Fivoaranatsoa						91%	85%	47%	79%
19	Sahambavy ; Soaiombonana						91%	81%	69%	79%
20	Sahambavy ; Soamiaradia						85%	93%	93%	53%
21	Sahambavy ; Lovaso						100%	94%	44%	58%
22	Ivoamba ; Lovaso						100%	94%	60%	ND

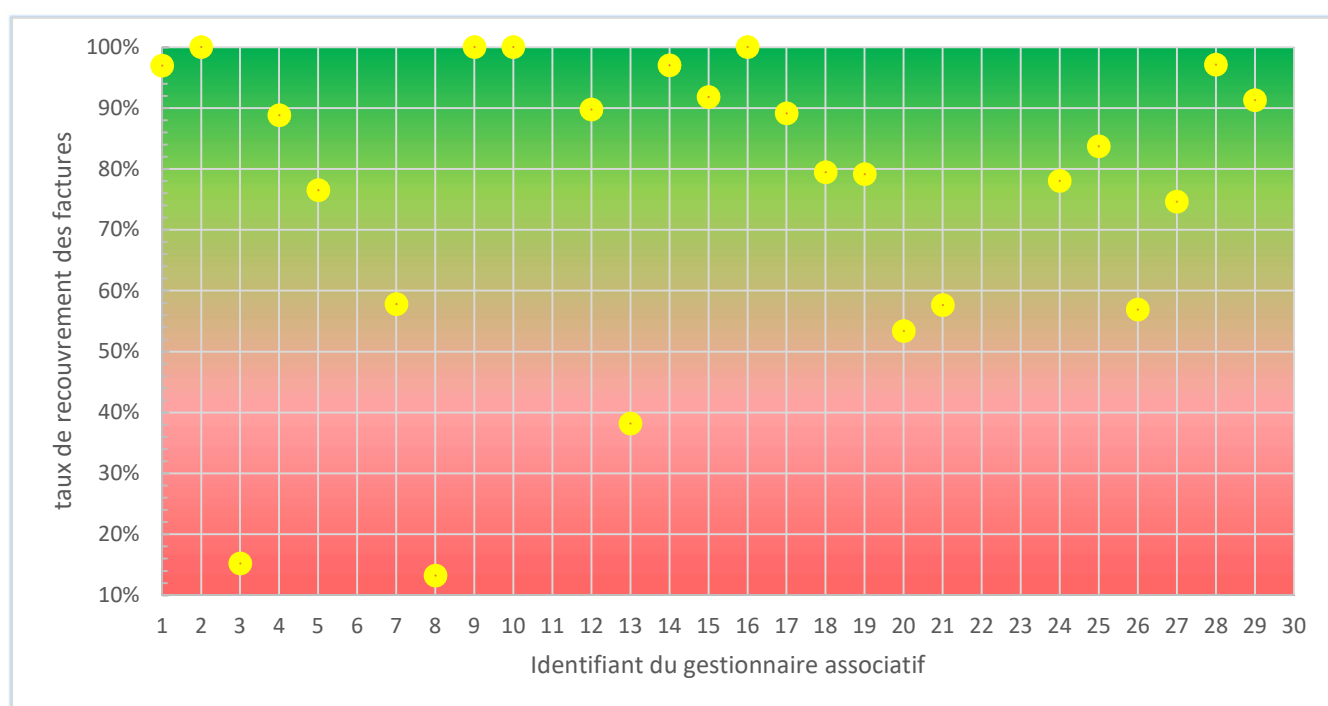
23	Ivoamba ; Soalovanjafy						95%	99%	61%	ND
24	Nasandratrony ; Soaiombonana							85%	61%	78%
25	Ialananindro ; Faniriana							67%	95%	84%
26	Ialananindro ; Soalovainjafy							61%	85%	57%
27	Sahambavy ; Aingaso II							37%	75%	75%
28	Anjomà ; Tsilavondrivotra								100%	97%
29	Vohitrafeno ; Ezaka									91%

En 2019, la valeur moyenne du taux de recouvrement des cotisations des ménages est de 73%, soit une baisse de 6 points par rapport à celle de 2018. Ce taux de recouvrement moyen continue de baisser depuis 2016 où il était à 87%.

L'effectif des gestionnaires crédités d'un taux de recouvrement des cotisations supérieur à 75% est passé de 14 en 2018 à 16 en 2019. Cette performance générale est handicapée par l'augmentation du nombre des gestionnaires dont le taux de recouvrement des cotisations est tombé à moins de 25%.

La situation des gestionnaires associatifs à Alakamisy Itenina et à Ivoamba est très alarmante. Les résultats sont liés à la situation politique, mais aussi à l'organisation interne de la commune.

Figure N°15. Taux de recouvrement des cotisations en 2019



7.2.2. Recouvrement des factures par les gestionnaires professionnels

Le recouvrement des factures ne devrait pas poser de problèmes pour les gestionnaires professionnels. En effet, chaque abonné est informé dans son contrat d'abonnement de la coupure d'eau en cas de non-paiement dans un délai déterminé.

Ainsi, contrairement à celui des gestionnaires associatifs, le taux de recouvrement des factures des gestionnaires professionnels se situe normalement dans la zone de confort.

Par ailleurs, les plans d'affaires sont montés en supposant un taux d'impayé maximum de 5%.

Tableau 22. Volumes consommés et payés sur les réseaux gérés par des professionnels

Commune	Gestionnaire	Principal Fokontany Concernés	Taux de Recouvrement des factures			Prévision du Plan d'Affaires	Écart 2019 % plan d'affaires
			2017	2018	2019		
Sahambavy	Ranoso	Chef-lieu	89%	91%	97%	95%	+ 2 points
Alakamisy Itenina	Mandimbisoa	Chef-lieu	99%	96%	98%	95%	+ 3 points
Vohiposa	EC- Abraham	Chef-lieu	98%	81%	80%	95%	- 15 points
Ambohimahasoa	AIIR/Sandandrano	Zone-Urbaine	89%	76%	58%	95%	- 37 points
Alakamisy Ambohimaha	Lakay	Chef-lieu	100%	99%	91%	94%	- 3 points
Andranovorivato	Laza	Chef-lieu	95%	97%	90%	94%	- 4 points
Talata Ampano	Lakay	Chef-lieu	87%	76%	79%	94%	- 15 points
Ikalamavony	RNJ	Chef-lieu	58%	ND	ND	ND	ND
Camp Robin	Soavary	Chef-lieu	100%	ND	88%	95%	-7 Points
Ambinaniroa	ETC-A	Chef-lieu		ND	ND	ND	
Isorana	Fafisoa	Chef-lieu		55%	53%	95%	- 42 points
Mahasoabe	RNJ	Chef-lieu		85%	ND	95%	- 15 points
Mahaditra	Orampanala	Chef-lieu		89%	88%	95%	- 7 points
Iarintsena	Nilaina	Chef-lieu		91%	79%	95%	- 16 points
Nasandratrony	ECCI	Chef-lieu			74%	95%	- 21 points
Mahasoabe	SECOA	Isomitra			59%	95%	- 36 points
Iharihary, Iarintsena	NILAINA	Iharihary			74%	95%	- 21 points
Vohiposa	EC- Abraham	Anara-Andakana			ND	95%	ND

Le taux de recouvrement moyen en 2019 est de 79%, soit une baisse de 6 points par rapport à l'année 2018 et de 12% par rapport à 2017. Quatre gestionnaires seulement, ont réussi à recouvrir plus de 90% des factures.

Les gestionnaires professionnels n'osent pas engager la procédure de coupure d'eau pour les clients mauvais payeurs et insistent sur le soutien des communes concernées.

Les nouveaux gestionnaires sont sur des réseaux desservants des fokontany ruraux. Les usagers de ces nouveaux réseaux ne sont pas habitués ni au paiement d'un service public ni à la facturation mensuelle, d'où cette faiblesse du taux de recouvrement des factures à la première année de mise en service.

Les cas de AIIR Sandandrano sur Ambohimahasoa et de Fafisoa sur Isorana continuent d'inquiéter. Les recommandations sur Ambohimahasoa pour améliorer la facturation et sur l'implication de la commune pour appuyer le gestionnaire dans le recouvrement des factures ne portent pas encore des résultats tangibles. Les factures non recouvrées sur Ambohimahasoa constituent une somme importante, car s'évaluent à 12,6 millions d'ariary.

Le cas de FAFISOA Isorana est un cas particulier où à cause des problèmes de sécurité, le gestionnaire et l'ACEAH n'étaient pas présents sur site pendant plusieurs mois de l'année. Les résultats actuels résultent d'un dispositif mis en place par la commune pour rétablir la situation à partir d'octobre 2019. La commune attend l'installation du nouveau Maire pour initier le processus de recrutement d'un nouveau gestionnaire.

7.3. Les recettes des gestionnaires

7.3.1. Recettes des gestionnaires associatifs

Globalement, les recettes des gestionnaires associatifs sont inférieures aux prévisions. Le tableau ci-après montre le montant des recettes comparé à celui de l'année 2018.

Tableau 23. Recettes des gestionnaires associatifs

Commune / gestionnaire	Volume des recettes		Evolution par rapport à 2018	Observations
	2018	2019		
Ambalavao ; Soaiombonana	742 500	509 500	-31%	Les taux de recouvrement est élevé mais le nombre de menages usagers a beaucoup chuté.
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	324.000	338 400	+4%	En 2018, le gestionnaire a comptabilisé le prime de performance acquis en 2017.
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	1 086 600	244 000	-78%	Le taux de recouvrement des cotisations a fortement baissé même si l'effectif des usagers a augmenté.
Isorana ; Hasoa	852 400	447 400	-48%	Le nombre d'usagers et le taux de recouvrement des cotisations ont baissé.
Sahambavy ; Aingasoia I	574 600	581 400	1%	Une légère baisse du nombre d'usagers, mais les menages restants sont plus motivés.
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	735 100	100 000	-86%	Faible hausse du nombre d'usagers et forte baisse du taux de recouvrement des cotisations.
Ialananindro ; Soanirina	1 411 200	1 458 400	3%	Malgré ses difficultés et grâce à l'ACEAH, ce gestionnaire a réussi à maintenir son niveau de recette
Vohitrafeno ; Lovàanjafy	ND	115 000	ND	Le volume des recettes est trop faible. Ce gestionnaire est en cours de restructuration, après quelques années de désorganisation.
Anjomà ; Maminiana	932 500	988 100	6%	Une légère hausse par rapport à l'année dernière grâce à l'appui du Vovonona et le suivi de l'ACEAH
Anjomà ; Faneva	516 500	593 000	15%	Idem
Ivoamba ; Lovasoamateza	ND	ND	ND	Ce gestionnaire n'est plus opérationnel. Le gestionnaire provisoire a abandonné. Le gestionnaire professionnel, mis en place début 2020 semble prometteur.
Isorana ; Samisoa	2 481 200	2 207 900	-11%	Une légère baisse des recettes car le taux de recouvrement des cotisations a baissé de 8 points
Fianarantsoa ; Maropagniry	430 000	316 000	-27%	Le montant des recettes a baissé à cause des problèmes de recouvrement.
Anjomà ; Soamiradia	924 500	1 056 300	14%	Une hausse grâce à l'appui du Vovonona et le suivi de l'ACEAH
Anjomà ; Soaiombonana	1 321 300	1 438 000	9%	Idem
Anjomà ; Soamiray	1 094 600	1 211 900	11%	Idem
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	714 500	704 340	-1%	Légère baisse due à la diminution du nombre d'usagers malgré la hausse du taux de recouvrement des cotisations.
Sahambavy ; Fivoaranatsoa	259 000	437 100	69%	Amélioration du taux de recouvrement des cotisations malgré une légère baisse du nombre d'usagers.

Sahambavy ; Soaiombonana	661 700	857 600	30%	Augmentation du nombre d'usagers et du taux de recouvrement des cotisations
Sahambavy ; Soamiaradia	1 153 500	676 500	-41%	La chute du taux de recouvrement des cotisations serait due au contexte electoral de 2019.
Sahambavy ; Lovasoa	359 200	443 700	24%	Hausse du nombre d'usagers avec hausse du taux de recouvrement des cotisations
Ivoamba ; Lovasoa	578 650	ND		Association desorganisée en 2019
Ivoamba ; Soalovanjafy	630 600	ND		Association desorganisée en 2019
Nasandratrany ; Soaiombonana	1 652 200	2 111 920	28%	Stabilité du nombre d'usagers et amélioration du taux de recouvrement des cotisations.
Ialananindro ; Faniriana	915 600	851 300	-7%	Légère hausse du nombre d'usagers et baisse du taux de recouvrement des cotisations.
Ialananindro ; Soalovainjafy	732 400	474 000	-35%	Une forte baisse, malgré une légère baisse du nombre d'usagers, à cause des floues dues à la démotivation du maire par intérim, le contexte electoral et la fragilité de l'organisation interne du gestionnaire.
Sahambavy ; Aingaso II	278 000	332 000	19%	Le taux de recouvrement des cotisations n'évolue pas. Par contre, le gestionnaire a plusieurs usagers de plus.
Anjomà ; Tsilavondrivotra	714 300	721 800	1%	Légère hausse du nombre d'usagers et légère baisse du Taux de recouvrement des cotisations
Vohitrafeno ; Ezaka		1 374 600		Première exercice

La valeur moyenne des recettes des gestionnaires associatifs a baissé de 7% de 2018 à 2019. Une baisse de plus du quart de la recette en 2018 se trouve sur 8 gestionnaires, dont les 4 plus anciens gestionnaires.

On retrouve ici quelques cas où la recette est en baisse même si le taux de recouvrement des cotisations est assez élevé, car l'effectif des ménages a fortement baissé.

7.3.2. Recettes des gestionnaires professionnels

Les plans d'affaires informent sur les objectifs annuels des gestionnaires en termes de recettes notamment de la vente d'eau.

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

Tableau 24. Tableau des recettes par gestionnaire

Commune	Gestionnaire	Principal Fokontany Concernés	Recettes de la vente d'eau (Ar)			Prévision du Plan d'affaires	% PAff
			2017	2018	2019		
Sahambavy	Ranosoa	Chef-lieu	12 391 082	16 154 100	16 091 050	15 732 126	+2%
Alakamisy Itenina	Mandimbisoa	Chef-lieu	12 645 340	13 934 075	15 124 500	ND	ND
Vohiposa	EC- Abraham	Chef-lieu	8 427 412	9 805 311	7 747 274	ND	ND
Ambohimahasoa	AIIR	Zone-Urbaine	32 880 260	31 755 000	33 353 870	ND	ND

Commune	Gestionnaire	Principal Fokontany Concernés	Recettes de la vente d'eau (Ar)			Prévision du Plan d'affaires	% PAff
			2017	2018	2019		
Alakamisy Ambohimaha	Lakay	Chef-lieu	14 266 200	32 039 700	34 916 370	20 313 094	72%
Andranovorivato	Laza	Chef-lieu	6 186 000	12 125 500	11 219 000	9 089 258	23%
Talata Ampano	Lakay	Chef-lieu	4 006 800	17 597 943	14 726 743	17 628 067	-16%
Ikalamavony	RNJ	Chef-lieu	ND	ND	ND	ND	ND
Camp Robin	Soavary	Chef-lieu	11 856 101	ND	9 874 770	ND	ND
Ambinaniroa	ETC-A	Chef-lieu	ND	ND	ND	ND	ND
Isorana	Fafisoa	Chef-lieu		4 887 400	5 105 100	10 945 823	-53%
Mahasoabe	RNJ	Chef-lieu		7 795 490	ND	24 756 173	
Mahaditra	Orampanala	Chef-lieu		11 685 950	9 276 280	18 108 722	-49%
Iarintsena	Nilaina	Chef-lieu		2 960 000	5 021 960	13 288 489	-62%
Nasandratrony	ECCI	Chef-lieu			3 402 105	11 275 290	-70%
Mahasoabe	SECOA	Isomitra			1 328 750	6 431 019	-69%
Iharihary, Iarintsena	NILAINA	Iharihary			1 639 900	5 492 849	40%
Vohiposa	EC- Abraham	Anara-Andakana			ND	3 695 998	

Les gestionnaires des réseaux alimentant en eau les chefs-lieux des communes rurales ont déjà atteint les objectifs de leur plan d'affaires, sauf sur les communes en difficultés comme Isorana, Mahasoabe et Iarintsena.

Par contre, les gestionnaires des réseaux alimentant en eau les fokontany ruraux uniquement ont du mal à atteindre les objectifs de leurs plans d'affaires, malgré l'augmentation des recettes par rapport aux années précédentes. Comme il est annoncé plus haut, les ménages des fokontany ruraux déconnectés du chef-lieu de commune ne sont pas habitués à la facturation mensuelle, leurs sources de revenus étant essentiellement constituées par l'agriculture. La hausse du tarif étant à priori difficile à mettre en œuvre, les gestionnaires avec les communes et les différentes structures d'appui devraient innover pour trouver des stratégies permettant d'assurer la pérennisation de ces réseaux.

7.4. Charges d'exploitation

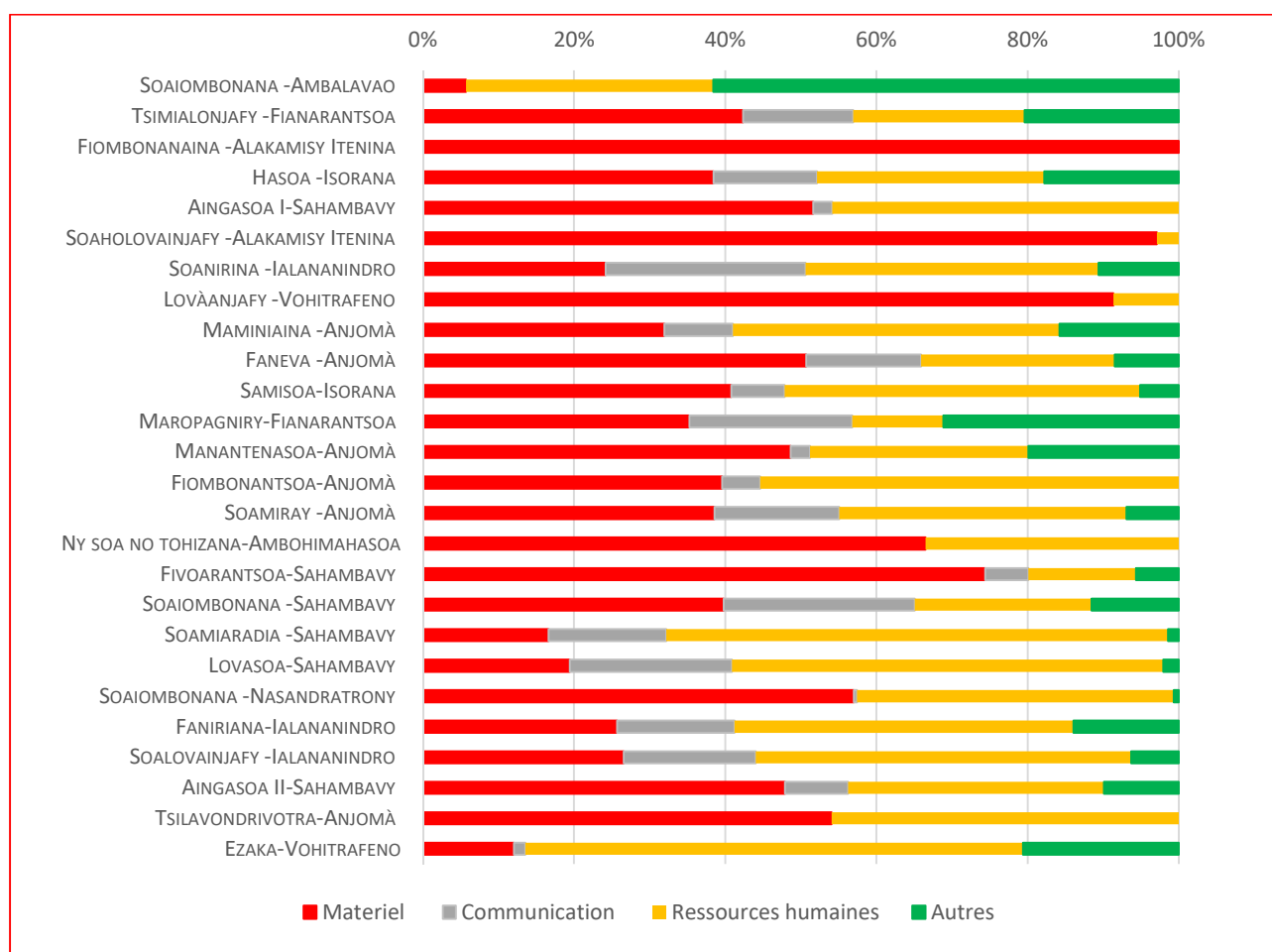
7.4.1. Cas des gestionnaires associatifs avec des bénévoles

L'analyse de la répartition des dépenses d'un gestionnaire permettrait d'identifier ses éventuels problèmes.

Pour les gestionnaires associatifs, deux rubriques devraient occuper une proportion importante : les charges de maintenance / réparation et la motivation des ressources humaines.

Les dépenses consacrées à la maintenance et à la réparation d'un réseau sont infimes à la première année, elles devraient théoriquement augmenter en fonction de l'âge du réseau. Ce qui ne se retrouve pas sur le graphique suivant où des gestionnaires en place depuis un à deux ans dépensent déjà une proportion importante de leurs recettes sur cette rubrique.

Figure N°16. Structure des charges d'exploitation des gestionnaires associatifs



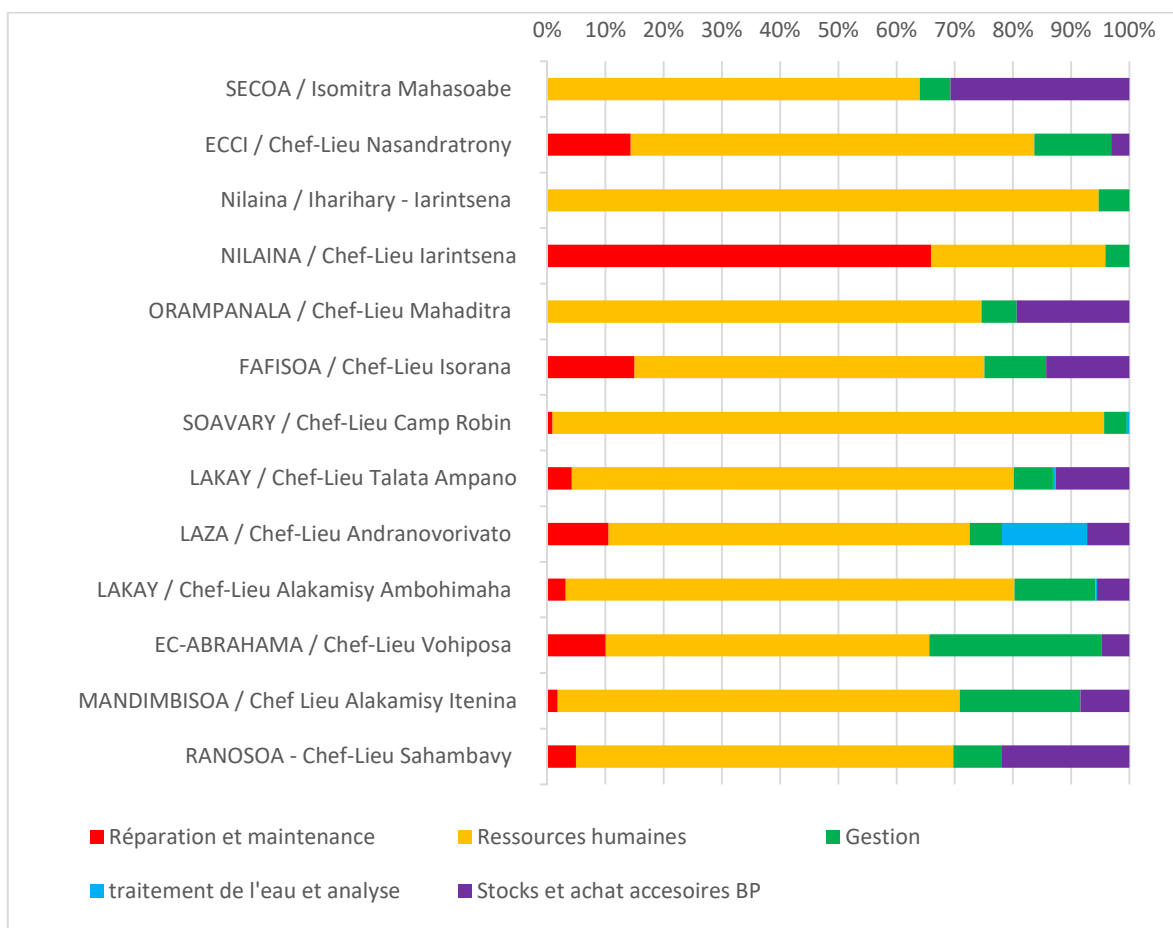
En moyenne, les gestionnaires associatifs consacrent 45% de leurs dépenses en accessoires réseau, 9% en communication, 39 % en ressources humaines (Indemnités des différents responsables) et le reste (10%) en activités autres (sont classées dans cette rubrique "Autres" les dépenses que le gestionnaire n'a pas prévu dans son budget prévisionnel : visite de stagiaires, dépenses imprévues relatives à la régularisation du gestionnaire auprès de l'administration et des institutions d'épargne ...)

Les deux gestionnaires associatifs sur Alakamisy Itenina consacrent la totalité de leurs recettes dans l'achat des accessoires réseaux. Ces deux gestionnaires sont dans un cercle vicieux et nécessitent une intervention adéquate de la commune pour assurer leur rétablissement. Une piste possible serait leur intégration au gestionnaire professionnel du chef-lieu.

7.4.2. Structure des charges d'exploitation des gestionnaires professionnels

Chaque poste de dépense du gestionnaire est déjà estimé dans son plan d'affaires. Les charges de réparation et la maintenance d'un réseau sont par exemple estimées à une valeur entre 0,4% et 1% de l'investissement, avec une augmentation annuelle qui diffère d'un réseau à l'autre.

Figure N°17. Les charges d'exploitation des gestionnaires professionnels par poste de dépense



Comme en 2018, les gestionnaires professionnels ne consacrent qu'une faible proportion des dépenses aux charges de maintenance et de réparation et les montants sont minimes par rapport aux prévisions des plans d'affaires. Une part importante des dépenses des gestionnaires réside dans la rémunération du personnel. Ceci est sans doute lié au bon état des réseaux, car ils sont globalement récents.

Le cas de Iarintsena est une exception qui s'explique par le faible montant des recettes alors qu'il existe un montant minimum pour assurer la réparation et la maintenance du réseau.

7.5. Résultats de l'exercice 2019

7.5.1. Fonds de réserve des gestionnaires associatifs

Les budgets prévisionnels des gestionnaires associatifs appliquant la tarification au forfait sont structurés autour des proportions empiriques suivantes :

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

Un taux d'épargne trop important signifie donc que soit le gestionnaire a eu moins de dépenses que prévu sur les aspects techniques du réseau (entretien préventif, renouvellement matériel) soit qu'il n'a pas respecté tous ses engagements (indemnisation des bénévoles et paiement des taxes et redevances). Dans les deux cas, cela peut poser problème et n'est donc pas forcément signe d'une bonne santé du gestionnaire.

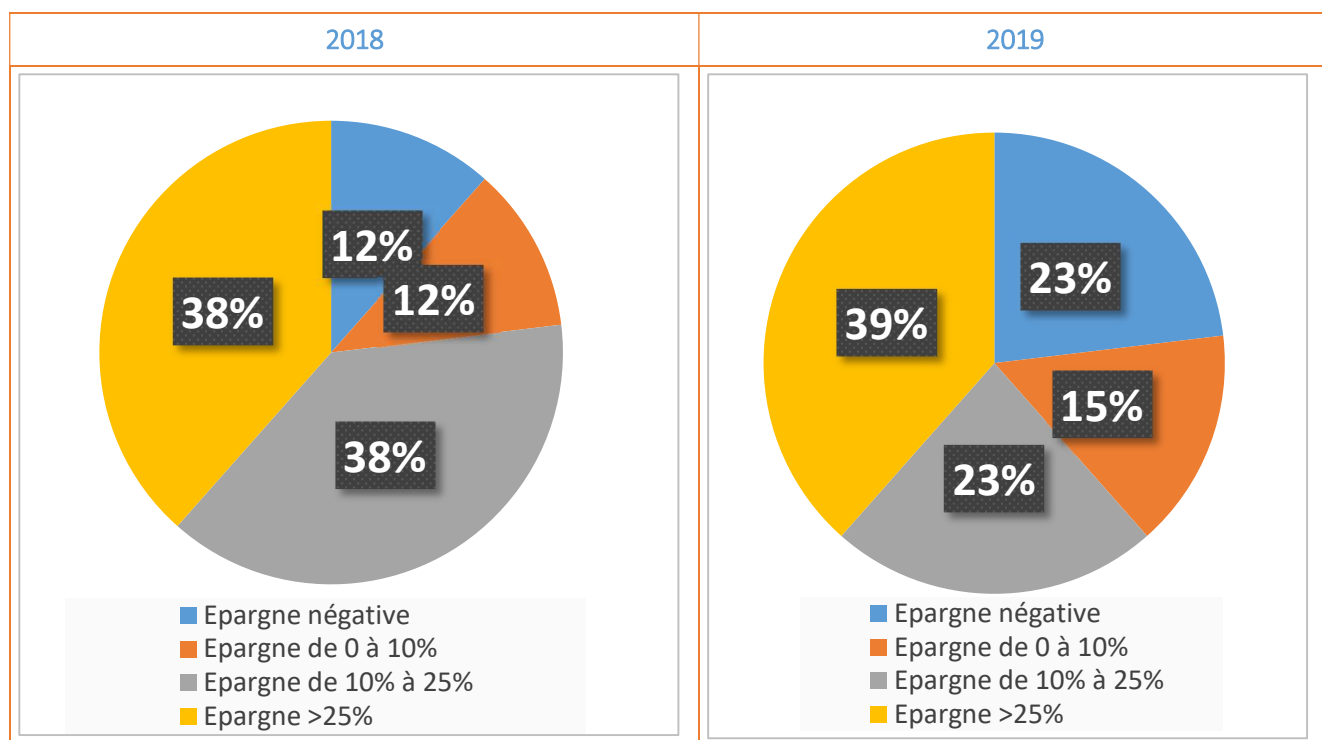
Des épargnes négatives posent également problème si elles sont structurelles c'est-à-dire qu'elles se répètent d'un exercice sur l'autre.

Dans certains cas, les gestionnaires ont également des retards dans leurs décaissements et leur épargne est en réalité inférieure à ce qui est présenté ci-dessous.

Tableau 25. Épargne des gestionnaires associatifs

Gestionnaire	Montant de l'épargne (en ar)	
	2018	2019
Soaiombonana -Ambalavao	81 000	298 700
Tsimialonjafy -Fianarantsoa	44 000	73 800
Fiombonanaina -Alakamisy Itenina	12 999	181 600
Hasoa -Isorana	137 690	-70 640
Aingasoa I-Sahambavy	81 680	211 400
Soaholovainjafy -Alakamisy Itenina	129 242	-3 250
Soanirina -Ialananindro	424 280	-58 840
Lovàanjafy -Vohitrafeno	ND	16 500
Maminiaina -Anjomà	412 300	67 600
Faneva -Anjomà	-186 900	-50 500
Samisoa-Isorana	774 600	151 050
Maropagniry-Fianarantsoa	88 900	-181 500
Manantenasoa-Anjomà	-9 800	169 200
Fiombonantsoa-Anjomà	225 500	93 500
Soamiray -Anjomà	-34 750	173 700
Ny soa no tohizana-Ambohimahasoa	420 650	195 740
Fivoarantsoa-Sahambavy	1 200	254 740
Soaiombonana -Sahambavy	200 660	221 400
Soamiaradia -Sahambavy	292 600	201 000
Lovasoah-Sahambavy	99 500	-4 300
Soalovanjafy-Ivoamba	107 650	ND
Lovasoah-Ivoamba	184 660	ND
Soaiombonana -Nasandratrony	389 900	468 920
Faniriana-Ialananindro	266 710	32 920
Soalovainjafy -Ialananindro	179 660	255 600
Aingasoa II-Sahambavy	117 400	140 000
Tsilavondrivotra-Anjomà	121 550	304 400
Ezaka-Vohitrafeno		275 500

Figure N°18. Taux d'épargne des gestionnaires associatifs



Les gestionnaires associatifs peuvent cumuler des épargnes pouvant atteindre des sommes importantes (exemple du cas de SAMISOA, gestionnaire associatif du réseau de Sabotsy Itomboana / commune rurale d'Isorana). Ces sommes constituent le fonds de réserve nécessaire aux éventuelles grosses réparations, au renouvellement et à l'extension du réseau concerné. Son affectation est décidée d'un commun accord entre le gestionnaire et la commune.

Tableau 26. Fonds de réserve des gestionnaires associatifs

Gestionnaire	Montant de l'épargne		Épargne cumulée
	2018	2019	
Soaiombonana -Ambalavao	81 000	298 700	608 260
Tsimialonjafy -Fianarantsoa	44 000	73 800	305 300
Fiombonanaina -Alakamisy Itenina	12 999	181 600	792 879
Hasoa -Isorana	137 690	-70 640	407 650
Aingasoa I-Sahambavy	81 680	211 400	761 304
Soaholovainjafy -Alakamisy Itenina	129 242	-3 250	774 592
Soanirina -Ialananindro	424 280	-58 840	419 450
Lovàanjafy -Vohitrafeno	ND	16 500	16 500
Maminina -Anjomà	412 300	67 600	845 442
Faneva -Anjomà	-186 900	-50 500	
Samisoa-Isorana	774 600	151 050	3 547 850
Maropagniry-Fianarantsoa	88 900	-181 500	169 350
Manantenaso-Anjomà	-9 800	169 200	377 500
Fiombonantsoa-Anjomà	225 500	93 500	1 152 650
Soamiray -Anjomà	-34 750	173 700	769 450
Ny soa no tohizana-Ambohimahasoa	420 650	195 740	1 131 675

Gestionnaire	Montant de l'épargne		Épargne cumulée
	2018	2019	
Fivoarantsoa-Sahambavy	1 200	254 740	630 100
Soaiombonana -Sahambavy	200 660	221 400	1 091 860
Soamiaradia -Sahambavy	292 600	201 000	1 265 900
Lovasoah-Sahambavy	99 500	-4 300	422 580
Soalovanjafy-Ivoamba	107 650	ND	ND
Lovasoah-Ivoamba	184 660	ND	ND
Soaiombonana -Nasandratrony	389 900	468 920	1 692 170
Faniriana-Ialananindro	266 710	32 920	317 180
Soalovainjafy -Ialananindro	179 660	255 600	626 010
Aingasoa II-Sahambavy	117 400	140 000	367 500
Tsilavondrivotra-Anjomà	121 550	304 400	425 950
Ezaka-Vohitrafeno		275 500	275 500

7.5.2. Résultats avant impôts des gestionnaires professionnels

8 gestionnaires professionnels sur 18 sont bénéficiaires durant l'exercice 2019.

Les bénéfices importants sur certains gestionnaires s'expliquent par les faibles ressources affectées à la réparation et à la maintenance.

Tableau 27. Résultats avant impôts comparés aux recettes de la vente d'eau

Commune	Gestionnaire	Principal Fokontany Concernés	Résultats avant impôts (Ar)			Recette de la vente d'eau en 2019	Bénéf/vente d'eau
			2017	2018	2019		
Sahambavy	Ranosoah	Chef-lieu	3 352 557	3 323 640	1 243 395	16 091 050	8%
Alakamisy Itenina	Mandimbisoah	Chef-lieu	1 005 863	1 338 355	3 760 753	15 124 500	25%
Vohiposa	EC- Abraham	Chef-lieu	3760	986 405	-1 240 903	7 747 274	-16%
Ambohimahasoa	AIIR	Zone-Urbaine	7 205 165	29 618 700	20 729 370	33 353 870	62%
Alakamisy Ambohimaha	Lakay	Chef-lieu	2 014 664	9 678 618	10 995 911	34 916 370	31%
Andranovorivato	Laza	Chef-lieu	598 800	2 564 100	382 500	11 219 000	3%
Talata Ampano	Lakay	Chef-lieu	392 550	8 845 315	3 365 439	14 726 743	23%
Ikalamavony	RNJ	Chef-lieu	ND	ND	ND	ND	
Camp Robin	Soavary	Chef-lieu	1 857 641	ND	1 296 063	9 874 770	13%
Ambinaniroah	ETC-A	Chef-lieu	ND	ND	ND	ND	
Isorana	Fafisoah	Chef-lieu		- 2 295 360	- 4 067 810	5 105 100	-80%
Mahasoabe	RNJ	Chef-lieu		-11 415 980	ND	ND	
Mahaditra	Orampanala	Chef-lieu		1 332 103	-885 270	9 276 280	-10%
Iarintsena	Nilaina	Chef-lieu		-731 150	-165 538	5 021 960	-3%

Nasandratrony	ECCI	Chef-lieu			-1 351 911	3 402 105	
Mahasoabe	SECOA	Isomitra			-2 094 875	1 328 750	
Iharihary, Iarintsena	NILAINA	Iharihary			599 900	1 639 900	
Vohiposa	EC- Abraham	Anara-Andakana			ND	ND	

Pour Isorana, même si la recette s'est améliorée, le résultat négatif s'explique par l'investissement que le gestionnaire et la commune ont décidé d'engager pour rétablir une situation désastreuse au premier semestre.

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

Les résultats négatifs concernent les nouveaux gestionnaires des réseaux alimentant en eau les fokontany ruraux. La population de ces zones n'est pas encore habituée à la tarification au volume et à la facturation mensuelle d'un service. Par ailleurs, ils n'ont que 5 à 8 mois d'exercice en 2019.

7.6. Respects des taxes et redevances communales

Tableau 28. Taxes et redevances versées par les gestionnaires associatifs avec des bénévoles

Commune	Gestionnaire	Montant des taxes et redevances versées			
	Nom	2018	En %	2019	En %
Ambalavao	Soaiombonana		0%	0	0%
Fianarantsoa	Tsimialonjafy	La commune n'a pas voté de taxes et redevances			
Alakamisy Itenina	Fiombonanaina	197 101	86%	0	0%
Isorana	Hasoa	49 410	63%	68 740	105%
Sahambavy	Aingaso	125 320	99%	93 000	75%
Alakamisy Itenina	Soaholovainjafy	131 358	85%	0	0%
Ialananindro	Soanirina	217 620	75%	231 340	79%
Anjomà	Maminiaina	95 700	63%	104 000	65%
Anjomà	Faneva	20 000	25%	53 900	62%
Isorana	Samisoa	400 000	99%	400 000	108%
Fianarantsoa	Maropagniry	La commune n'a pas voté de taxes et redevances			
Anjomà	Soamiaradia	116 700	72%	108 100	60%
Anjomà	Soaiombonana	217 800	93%	235 800	96%
Anjomà	Soamiray	194 350	108%	170 200	89%
Ambohimahasoa	Ny soa no tohizana	82 350	97%	84 540	106%
Sahambavy	Fivoaranatsoa	51 800	64%	76 860	84%
Sahambavy	Soaiombonana	104 440	64%	208 600	112%
Sahambavy	Soamiaradia	230 700	96%	128 900	66%
Sahambavy	Lovaso	48 000	41%	80 000	66%
Ivoamba	Soalovanjafy	182 000	182%	0	0%

Commune	Gestionnaire	Montant des taxes et redevances versées			
	Nom	2018	En %	2019	En %
Ivoamba	Lovaso	116 640	109%	0	0%
Nasandratrondy	Soaiombonana	170 000	50%	170 000	44%
Ialananindro	Faniriana	137 890	98%	180 380	132%
Ialananindro	Soalovainjafy	115 740	94%	75 400	78%
Sahambavy	Aingaso II	53 600	83%	0	0%
Anjomà	Ankazosoaravina	121 350	101%	121 200	99%
Vohitrafeno	Ezaka			40 000	17%

Les communes, sauf les communes urbaine de Fianarantsoa et d'Ambalavao, imposent aux gestionnaires associatifs le paiement de taxe (entre 5 et 10 % des recettes auprès des ménages) et une redevance pour participation au service technique communal de l'eau et de l'assainissement (montant fixe par ménage – généralement 500 ariary par ménage).

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

Tableau 29. Versement des taxes et redevances par les gestionnaires professionnels

Commune	Gestionnaire	Principal Fokontany Concernés	% à verser (Contrat)	Montant Taxes et redevances versées			% versé en 2019
				2017	2018	2019	
Sahambavy	Ranoso	Chef-lieu	10%	991 100	1 520 000	1 609 105	100%
Alakamisy Itenina	Mandimbiso	Chef-lieu	10%	1 030 972	1 188 520	1 152 447	76,2%
Vohiposa	EC- Abraham	Chef-lieu	5%	0	490 266	490 266	126,6%
Ambohimahasoa	AIIR	Zone-Urbaine	6%	1 501 506	1 905 300	2 001 232	100%
Alakamisy Ambohimaha	Lakay	Chef-lieu	10%	1 978 034	3 060 650	2 324 760	67%
Andranovorivato	Laza	Chef-lieu	10%		1 091 600	1 126 000	100%
Talata Ampano	Lakay	Chef-lieu	10%		1 044 600	1 948 220	100%
Ikalamavony	RNJ	Chef-lieu	10%		ND	ND	ND
Camp Robin	Soavary	Chef-lieu	10%	660 960	ND	734 207	74%
Ambinaniroa	ETC-A	Chef-lieu	10%		ND	ND	ND
Isorana	Fafiso	Chef-lieu	10%		488 710	510 510	100%
Mahasoabe	RNJ	Chef-lieu	10%		893 350	ND	ND
Mahaditra	Orampanala	Chef-lieu	10%		464 827	927 638	100%

Commune	Gestionnaire	Principal Fokontany Concernés	% à verser (Contrat)	Montant Taxes et redevances versées			% versé en 2019
				2017	2018	2019	
Iarintsena	Nilaina	Chef-lieu	10%		188 800	196 748	39%
Nasandratrony	ECCI	Chef-lieu	10%			262 331	77%
Mahasoabe	SECOA	Isomitra	10%			132 875	100%
Iharihary, Iarintsena	NILAINA	Iharihary	10%			ND	ND
Vohiposa	EC- Abraham	Anara-Andakana	10%			ND	ND

Les taxes et redevances et leur répartition sont un pourcentage des recettes de la vente d'eau, selon les termes du contrat de délégation. Elles sont collectées par les gestionnaires et versées à la commune selon une fréquence fixée également dans le contrat de délégation.

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

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

La plupart des gestionnaires ont interpellé les communes sur la transparence dans l'utilisation des fonds d'extension et de réhabilitation. Jusqu'à ce jour, aucune commune n'est encore en mesure de fournir des rapports détaillés ni sur les montants cumulés ni sur l'utilisation du fonds d'extension et de renouvellement

7.7. Synthèse de la performance financière des gestionnaires

En compilant les indicateurs précédents, les techniciens du projet Eaurizon et de la Direction régionale du Ministère chargée de l'eau proposent de donner une note permettant de situer la performance financière de chaque gestionnaire associatif avec uniquement des bénévoles.

Comme il est avancé plus haut, il n'est pas encore opportun de noter les gestionnaires professionnels. Le processus STEFI 2019 a permis de recueillir des informations quantitatives, mais pas encore suffisantes pour les évaluer objectivement. Toutefois, les informations qualitatives obtenues permettent de dégager des tendances sur les difficultés des gestionnaires professionnels.

7.7.1. Les gestionnaires associatifs

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Note financière (sur 5 pts)
		2019
Ambalavao ; Soaiombonana	Le taux de recouvrement est artificiellement élevé, car le nombre de ménages a fortement baissé. D'où une baisse des recettes de l'ordre de 31% par rapport à l'année dernière. Le gestionnaire a ainsi de moins en moins de ressources pour pérenniser le système. La structure des dépenses inquiète aussi, car une faible proportion est affectée aux matériels pour une infrastructure de 10 ans ainsi qu'une forte proportion des dépenses « autres » qui seraient en lien avec la prestation de techniciens pour les activités de réparation. Le taux d'épargne aussi est anormalement élevé sur un réseau aussi vétuste. Enfin, le gestionnaire annonce la constitution d'un fonds de réserve, pas assez important, mais que la commune doit vérifier pour assurer l'affectation. Il est conseillé à la commune et au gestionnaire de trouver un arrangement pour que le gestionnaire participe au fonctionnement du STEAH.	3
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	Ce gestionnaire continue de maintenir sa performance. La répartition des dépenses est plus ou moins correcte. L'épargne semble acceptable. Le fonds de réserve n'est pas assez important et la commune devrait suivre de près son utilisation. La commune et le gestionnaire devront trouver un mécanisme pour motiver le STEAH à accompagner le gestionnaire et à améliorer sa gestion, car le gestionnaire ne verse pas de taxes et redevances.	4
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	Chute du taux de recouvrement des cotisations alors que l'effectif des usagers a augmenté. La recette a aussi chuté (-81%) malgré l'existence de branchements particuliers. Le montant des dépenses et ses structures et le fait que le gestionnaire n'a pas versé les taxes et redevances dues, montrent une désorganisation totale, un manque de pilotage qu'il faudrait au plus vite corriger. Cette défaillance sur les dépenses induit un taux d'épargne élevé pour ainsi alimenter le fonds de réserve. Les usagers souhaiteraient-ils la fusion avec le gestionnaire du chef-lieu qui se trouve juste à côté ?	1
Isorana ; Hasoa	Le taux de recouvrement des cotisations est correct. Le volume des recettes a fortement baissé (-48%). Le gestionnaire est aussi dépensier et a dû puiser dans son fonds de réserve pour les compenser. Toutefois, le gestionnaire est correct vis-à-vis de la commune concernant le versement des taxes et redevances.	2

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Note financière (sur 5 pts)
		2019
Sahambavy ; Aingasoà I	Tous les indicateurs sont corrects sur ce gestionnaire : taux de recouvrement, niveau des recettes, structure des dépenses, constitution de l'épargne et des fonds de réserve. La recommandation de l'année dernière pour la création d'un compte épargne est appliquée. Il est conseillé au gestionnaire d'investir sur l'embellissement des ouvrages sur l'amenée et des points d'eau. Le gestionnaire verse les taxes et redevances dues, mais pas encore suffisantes.	4
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	Tous les indicateurs sont rouges : le taux de recouvrement des cotisations est passé de 72% à 10%, le gestionnaire n'a pu recouvrer que 100.000 ariary. Il essaye d'organiser les activités de réparation et maintenance mais il n'arrive pas à améliorer la situation. Au moins, le gestionnaire n'a pas utilisé son fonds de réserve. Le gestionnaire n'a pas versé de taxes et redevances. Il faut absolument que la commune se penche sur ce gestionnaire, sinon il ne sera plus là d'ici quelques années.	1
Ialananindro ; Soanirina	Régression sur le taux de recouvrement des cotisations, niveau de recette en légère augmentation, dépenses très élevées par rapport à la prévision, surtout pour les ressources humaines, pas d'épargne. Fonds de réserve pour financer les dépenses. Le gestionnaire est au courant de la professionnalisation de la gestion, et son initiative de ne pas puiser dans le fonds de réserve est louable.	3
Anjomà ; Maminiaina	Le gestionnaire est encouragé à continuer dans cette voie : bon taux de recouvrement, volume des recettes versement des taxes et redevances. Il lui reste à maîtriser ses dépenses, car cela peut impacter négativement sur l'épargne et le fonds de réserve.	4
Anjomà ; Faneva	Le taux de recouvrement des cotisations, la recette et le versement des taxes et redevances sont corrects. Le gestionnaire avec l'appui de la commune devrait maîtriser les dépenses, car elles ont connu une hausse par rapport à la prévision et leur répartition n'est pas évidente avec un montant élevé sur les ressources humaines pour un faible effectif des points d'eau.	3
Isorana ; Samisoa	Le taux de recouvrement est correct, mais en baisse par rapport à l'année dernière. Le volume des recettes est ainsi en baisse, une première pour ce gestionnaire. Par ailleurs, ce gestionnaire a investi sur le réseau et la motivation des ressources humaines en 2019 d'où un taux d'épargne très faible. Ce gestionnaire est toujours correct vis-à-vis de la commune concernant le versement des taxes et redevances. Soulignons que ce gestionnaire a un fonds de réserve important qu'il devrait en partie investir sur l'embellissement des ouvrages et l'aménagement des bassins versants où l'état commence à inquiéter.	4
Fianarantsoa ; Maropagniry	Le taux de recouvrement des cotisations continue de baisser impactant négativement sur les recettes qui ont accusé une baisse de (-27%). Par ailleurs le gestionnaire ne maîtrise pas ses dépenses : une forte hausse par rapport aux prévisions, des dépenses trop élevées sur les réunions et communication et les dépenses « autres ». La commune et le gestionnaire devront trouver un mode de fonctionnement pour pallier au non-paiement des taxes et redevances en motivant l'ACEAH en fonction du temps passé à l'accompagnement du gestionnaire. La commune risque de perdre ce réseau sans cet accompagnement rapproché de l'ACEAH.	1

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Note financière (sur 5 pts)
		2019
Anjomà ; Soamiaradia (Manantenaso)	Le gestionnaire arrive à stabiliser le taux de recouvrement des cotisations, et à augmenter les recettes (+14%). Il n'est pas, par contre, suffisamment sur le versement des taxes et redevances. Le taux d'épargne est aussi correct.	4
Anjomà ; Soaiombonana	Le taux de recouvrement des cotisations se stabilise et le gestionnaire arrive ainsi à améliorer les recettes avec une hausse de 9%. Le gestionnaire doit par contre travailler sur la maîtrise des dépenses où moins de moyens sont affectés à la réparation et maintenance alors que les ressources humaines sont créditées d'une somme importante. À cause de cette non-maîtrise des dépenses, le taux d'épargne est positif, mais faible par rapport à la prévision. Le gestionnaire est correct vis-à-vis de la commune en ce qui concerne les taxes et redevances. Le gestionnaire a déjà constitué un fonds de réserve important. Il doit investir sur l'entretien des ouvrages (réparation des niches à compteurs, reprises des enduits, de la peintures...), et discuter avec la commune sur l'utilisation du fonds en vue de la professionnalisation de la gestion.	5
Anjomà ; Soamiray	Le gestionnaire a réussi un bon taux de recouvrement des cotisations et une augmentation de 11% des recettes. Il doit faire plus d'efforts sur la répartition des dépenses. Le taux d'épargne est correct. Par contre, le montant du fonds de réserve n'est pas assez important. En vue de la professionnalisation, le gestionnaire devrait investir ce fonds sur le réseau (bassins versants, embellissement des ouvrages) et préparer les discussions avec la commune pour l'affectation du reste. Le gestionnaire est légèrement en retard par rapport au versement des taxes et redevances.	5
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	Le taux de recouvrement des cotisations est en hausse, alors que le montant des recettes n'a presque pas bougé. Le gestionnaire n'a toujours pas de compte épargne. Il devrait, avec l'appui de la commune, revoir la maîtrise des dépenses. Le gestionnaire est correct concernant le versement des taxes et redevances. Le gestionnaire a un fonds de réserve important qu'il devrait réinvestir sur le réseau pour l'embellissement des ouvrages ou la sécurisation et l'aménagement du bassin versant.	3
Sahambavy Fivoarantsoa	Le gestionnaire a maintenant un compte épargne (recommandation de l'année dernière). Les recettes se sont améliorées (une hausse de 69%), car le taux de recouvrement après une forte baisse en 2018 a presque doublé en 2019 et atteint 79%. Le taux d'épargne élevé s'explique par la non-maîtrise des dépenses. Les taxes et redevances versées sont déjà importantes, mais n'ont pas encore atteint le niveau exigé.	4
Sahambavy Soaiombonana	Le gestionnaire a maintenant une institution d'épargne (recommandation du STEFI 2018). Le taux de recouvrement s'améliore, mais n'est pas encore dans la zone de confort. Les recettes ont aussi accusé une forte hausse (+ 30%). Le gestionnaire semble maîtriser les dépenses et arrive à épargner avec un taux correct. Le fonds de réserve du gestionnaire est assez important et il devrait réinvestir sur le réseau pour embellir les ouvrages et sécuriser le bassin versant. Les taxes et redevances versées sont correctes.	5
Sahambavy Soamiaradia	Le gestionnaire a maintenant un compte épargne (recommandation du STEFI 2019). La recette a beaucoup chuté (-41% par rapport à 2018) et le taux de recouvrement des cotisations est passé de 93% en 2018 à 43% en 2019. Le contexte électoral serait à l'origine de cette démotivation des usagers. Le gestionnaire continue de dépenser beaucoup sur les ressources humaines aux dépens de l'entretien et des réparations sur le réseau mais arrive à épargner avec un taux assez élevé (30%). Le fonds de réserve est assez important et le gestionnaire est conseillé d'investir sur l'entretien des ouvrages et la sécurisation du	3

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Note financière (sur 5 pts)
		2019
	bassin versant. Il est correct vis-à-vis de la commune en ce qui concerne les taxes et redevances. Le TC suit de près la gestion financière du gestionnaire.	
Sahambavy Lovasoa	Le gestionnaire a maintenant un compte épargne (recommandation du STEFI 2019). Le taux de recouvrement des cotisations accuse une hausse, mais reste toujours dans la zone à risque (58%). Les recettes sont ainsi créditées d'une légère hausse en volume. Le gestionnaire doit améliorer la maîtrise de ses dépenses : les dépenses sont supérieures à la prévision et le gestionnaire continue de dépenser plus sur les ressources humaines que sur les matériels. Cette mauvaise maîtrise des dépenses impacte sur l'épargne et le fonds de réserve. Le Fonds de réserve est encore faible ne permettant pas au gestionnaire d'assurer l'avenir. Le gestionnaire verse les taxes et redevances dues à la commune, mais le taux versé n'est pas encore suffisant.	3
Ivoamba Soalovanjafy	Ce gestionnaire n'a pas produit de rapport financier fiable	1
Ivoamba ; Lovasoa	Ce gestionnaire n'a pas produit de rapport financier fiable	1
Nasandratrony ; Soaiombonana	Recette est en hausse de 28%. Le taux de recouvrement des cotisations est aussi en hausse, mais n'atteint pas encore la zone de confort. Les taxes et redevances versées sont encore faibles et en baisse par rapport à l'année dernière. Les dépenses constituent une somme importante avec une forte proportion sur les matériels et les ressources humaines. Le taux d'épargne est correct (22%). Une grande partie du fonds de réserve du gestionnaire est constituée par les résultats l'exercice 2019. C'est un fonds important permettant au gestionnaire d'investir sur l'entretien des ouvrages et la sécurisation du bassin versant.	4
Ialananindro ; Faniriana	Le taux de recouvrement des cotisations perd 10 points par rapport à l'année dernière. Les recettes sont donc en baisse (perte d'environ 60.000 ariary). Par ailleurs, le gestionnaire dépense plus que ce qui a été prévue avec une forte proportion sur les ressources humaines. D'où un taux d'épargne très faible (4%) et un fonds de réserve qui reste au niveau minimum. Le gestionnaire s'acquitte correctement de ses engagements vis-à-vis de la commune.	3
Ialananindro ; Soalovainjafy	Le gestionnaire a régressé sur le taux de recouvrement et les recettes qui accusent une très forte baisse. En outre, le gestionnaire semble dépenser moins en vue de constituer plus d'épargne et renflouer ses fonds de réserve. Le gestionnaire continue de verser les taxes et redevances. Les responsables du gestionnaire (Trésorier et fontainiers) utilisent les outils de gestion mis en place.	2
Sahambavy ; Aingaso II	Le taux de recouvrement se stabilise à 75% et ce n'est pas encore confortable. Une hausse sur le montant de la recette est constatée mais comme c'est un petit réseau, le montant collecté n'est pas important. Le gestionnaire essaie de maîtriser ses dépenses et arrive à constituer une épargne en vue de renflouer sa réserve. Le gestionnaire ne verse pas les taxes et redevances dues à la commune.	4
Anjomà ; Tsilavondrivotra	Perte de 3 points sur le taux de recouvrement des cotisations, mais il est toutefois très élevé. La recette accuse une légère hausse. Les dépenses du gestionnaire sont nettement inférieures à la prévision et concernent uniquement les matériels et les ressources humaines. Ce qui fait que le taux d'épargne est assez élevé et le fonds de réserve, après deux années d'exercice, déjà intéressant,	5

Commune / Gestionnaire	Commentaires	Note financière (sur 5 pts)
		2019
	si l'on tient compte de la taille du réseau et de son jeune âge. Le gestionnaire continue de verser correctement les taxes et redevances dues.	
Vohitrafeno, Ezaka	Le taux de recouvrement des cotisations sur ce nouveau gestionnaire est correcte. Comme prévu, la structure des dépenses, adaptée à la gestion améliorée, est conforme à la prévision (augmentation des dépenses sur les ressources humaines). Le gestionnaire verse correctement les taxes communales et le taux d'épargne est correct.	5

7.7.2. Les gestionnaires professionnels

Abbréviation	
TR	Taux de recouvrement des factures sur l'exercice et comparaison avec les années passées
R	Recettes
B	Résultats de l'exercice par rapport aux recettes de la vente d'eau
T-R	Versement des Taxes et redevances

Commune et gestionnaire	TR	R	B	T-R	Commentaires
Sahambavy - Ranosoa	97%	16 091 050	5%	100%	Ajuster les montants affectés à la réparation, maintenance et surtout à l'entretien des ouvrages qui constituent quand même une image de la commune et du gestionnaire. Les résultats du gestionnaire sont intéressants mais il peut faire mieux encore en travaillant avec la commune pour faire baisser le taux d'impayé. La commune a intérêt à appuyer le gestionnaire au recouvrement des factures, car cela impactera positivement sur les taxes et redevances perçues.
Alakamisy Itenina	98%	15 124 500	25%	76,2%	Le gestionnaire assure les réparations et maintenances et devrait travailler un peu plus sur l'embellissement des points d'eau, car cela constitue une image de la commune et du gestionnaire. Travailler avec la commune sur le calcul des taxes et redevances et aussi sur la gestion des fonds d'extension et de réhabilitation. La commune et le gestionnaire devraient reprendre les discussions sur le mode de gestion.

Vohiposa Abraham	80%	7 747 274	-16%	126,6%	Travailler avec la commune pour améliorer le taux de recouvrement des factures. Il est encore possible pour le gestionnaire d'améliorer sa recette en devenant beaucoup plus efficace sur les activités de maintenance périodique et de réparation. Reprendre les discussions avec la commune sur le montant des taxes et redevances et sur leur utilisation.
Ambohimahasoa Sandandrano	58%	33 353 870	62%	100%	Reprendre les discussions avec la commune et le Ministère, redresser la gestion financière du gestionnaire, améliorer le taux de recouvrement des factures.
Isorana ; FAFISOA	53%	5 105 100	-80%	100%	Le gestionnaire doit se rapprocher de la commune pour recouvrer les impayés et améliorer sa gestion financière.
Alakamisy Ambohimaha ; LAKAY	91%	34 916 370	31%	67%	Le taux de recouvrement des factures est correct. Le gestionnaire peut investir sur le réseau compte tenu des bénéfices qu'il a réalisés ces deux dernières années. Par ailleurs, voir avec la commune pour le calcul des taxes et redevances à verser ainsi que les modalités de gestion du fonds d'extension et de renouvellement.
Andranovorivato LAZA ;	90%	11 219 000	3%	100%	Travailler avec la commune pour améliorer le taux de recouvrement des factures. Le montant des recettes n'est pas rassurant alors que le tarif est déjà assez élevé car l'effectif des usagers est limité.
Talata Ampano LAKAY ;	79%	14 726 743	21%	140%	Travailler avec la commune pour améliorer le recouvrement des factures. Une fois les recettes améliorées, le gestionnaire peut continuer à investir sur le réseau et en même temps assurer des bénéfices acceptables. Revoir avec la commune aussi le mode de calcul et la gestion des taxes et redevances et surtout l'utilisation du fonds d'extension et de renouvellement.
Mahasoabe ; RNJ	ND	ND	ND	ND	Pas d'information, mauvaises nouvelles
Mahaditra Orampanala ;	89%	9 874 770	-13%	100%	Les recettes de la vente d'eau ont baissé cette année. Travailler avec la commune pour recouvrer les factures impayées.
Iarintsena ; Nilaina	79%	5 021 960	-3%	39%	Le gestionnaire éprouve des difficultés pour convaincre des usagers à se raccorder à un branchement privé. Par ailleurs, le gros consommateur identifié lors des études socio-économiques s'est désisté. La recette du gestionnaire est ainsi insuffisante. Les charges sur les ressources humaines occupent une part très importante des dépenses du gestionnaire. Cependant, il semble possible de réduire les dépenses sur certaines rubriques ce qui permettrait au gestionnaire d'améliorer ses résultats financiers. Malgré ces difficultés, le gestionnaire s'est acquitté d'une partie de ses engagements envers la commune concernant le paiement des taxes et redevances.
Ikalamavony ; RNJ	ND	ND	ND	ND	Pas d'information, mauvaises nouvelles
Camp Robin SOAVARY ;	89%	8 874 770	11%	74%	Travailler avec la commune sur l'amélioration du taux de recouvrement des factures. Cela permettrait au gestionnaire d'investir un peu plus sur le réseau et d'améliorer son bénéfice. En

					outre, travailler avec la commune sur le calcul des taxes et redevances et sur les modalités d'utilisation du fonds d'extension et de renouvellement.
Ambinaniroa ; ETC-A	ND	ND	ND	ND	Pas d'information, mauvaises nouvelles
Nasandratrony ; ECCI	74%	3 402 105	-40%	77%	Continuer à fournir plus d'effort sur les branchements privés, car le potentiel identifié lors des études n'est pas encore exploité. Travailler aussi avec la commune pour améliorer le recouvrement des factures et clarifier le calcul et la gestion des taxes et redevances.
Mahasoabe ; SECOA	59%	1 328 750	-158%	100%	Continuer à sensibiliser les ménages sur les branchements particuliers. Travailler avec la commune pour améliorer le recouvrement des factures.

8. SYNTHÈSE DE LA PERFORMANCE GÉNÉRALE DES GESTIONNAIRES ASSOCIATIFS

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

Commune / gestionnaire	Note technique (sur 5 pts)	Note gouvernance (sur 5 pts)	Note financière (sur 5 pts)	Total en 2019 (15 pts)	Évolution par rapport à 2018
Ambalavao ; Soaiombonana	2	3	3	8	+2
Fianarantsoa ; Tsimialonjafy	4	4	4	12	-2
Alakamisy Itenina ; Fiombonanaina	1	1	1	3	-7
Isorana ; Hasoa	3	2	2	7	-5
Sahambavy ; Aingaso I	4	3	4	11	+3
Alakamisy Itenina ; Soaholovainjafy	1	1	1	3	-5
Ialananindro ; Soanirina	3	2	3	8	+3
Anjomà ; Maminiaina	3	4	4	11	-1
Anjomà ; Faneva	3	3	3	9	+0
Isorana ; Samisoa	4	4	4	12	-2
Fianarantsoa ; Maropagniry	3	2	1	6	-1
Anjomà ; Soamiaradia	4	4	4	12	+0
Anjomà ; Soaiombonana	4	4	5	13	+1
Anjomà ; Soamiray	4	4	5	13	+2
Ambohimahasoa ; Ny Soa No Tohizana	3	3	3	9	+1
Sahambavy ; Fivoarantsoa	4	3	4	11	+4
Sahambavy ; Soaiombonana	4	4	5	13	+5
Sahambavy ; Soamiaradia	4	4	3	11	+1
Sahambavy ; Lovasoa	4	3	3	10	+0
Ivoamba ; Soalovanjafy	1	1	1	3	-7
Ivoamba Lovasoa	1	1	1	3	-5
Nasandratrony ; Soaiombonana	3	3	4	10	-1
Ialananindro ; Faniriana	4	4	3	11	+0
Ialananindro ; Soalovainjafy	4	4	2	10	-2
Sahambavy ; Aingaso II	3	3	4	10	+0
Anjomà ; Tsilavondrivotra	5	4	5	14	+0
Vohitrafeno ; Ezaka	5	4	5	14	+0

9. LES BESOINS EN FORMATION DES COMMUNES ET GESTIONNAIRES

Pour les gestionnaires associatifs, compte tenu des besoins en formations exprimés par les communes et les gestionnaires et des constats des techniciens de la DREAH et du projet Eaurizon concernant les forces et faiblesses des gestionnaires associatifs, l'organisation des formations suivantes est proposée :

Pour les responsables des gestionnaires :

1. Gestion administrative et financière : planification, élaboration d'un budget en recettes et en dépenses
2. Entretien et réparation des réseaux pour les techniciens locaux qui souhaitent un recyclage
3. Vie associative (formalisation du gestionnaire, formalisation auprès de l'administration fiscale ...)

Pour les acteurs communaux, les formations suivantes sont nécessaires :

1. Planification du développement du secteur EAH
2. La maîtrise d'ouvrage communale et les engagements des gestionnaires dans le cadre d'une DSP
3. IEC sur différents thèmes (messages Wash)
4. Accompagnement des gestionnaires
5. Suivi de chantier
6. Informatique
7. Aménagement des bassins versants
8. Leadership

L'implication des responsables communaux dans la mise en œuvre des formations, par exemple les Trésoriers Comptables (TC) pour la formation en gestion administrative et financière.

Pour les gestionnaires professionnels, des échanges, formations sur le remplissage du canevas de rapport, surtout en ce qui concerne l'enregistrement des recettes et dépenses selon les rubriques concernées sont à organiser avant la production du rapport semestriel.

Il est aussi nécessaire de renforcer les capacités des responsables communaux dans le suivi et le contrôle des informations financières du gestionnaire professionnel.

10. RECOMMANDATIONS

10.1. Constat général

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

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

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

Ce STEFI 2019 montre que le laisser-aller constaté depuis 2018 continue auprès des communes et des gestionnaires :

- les rapports financiers sur la gestion de certains réseaux sont volontairement falsifiés,
- 3 gestionnaires professionnels n'ont pas produits de rapports annuels malgré les communications de rappels faites par la Direction régionale du Ministère chargé de l'eau,

- un autre gestionnaire professionnel refuse de partager certaines informations relatives à la gestion du service public en eau.

10.2. Recommandations générales à toutes les communes et aux gestionnaires

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

La principale recommandation, valable pour toutes les communes et les gestionnaires, est la tenue d'une réunion entre les parties contractantes (commune – gestionnaire – direction régionale du ministère chargé de l'eau) 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 3 ans notamment en vue de programmer les investissements à réaliser.
- L'élaboration d'un plan de redressement des performances techniques : bien identifier les techniciens locaux, les former et planifier leurs activités (cahier de maintenance). Les doter des outils de travail nécessaires et enfin les motiver.
- L'entretien sur l'aspect des ouvrages réalisés avant 2017. Ils doivent être repeints, et les clôtures endommagées sont à réparer. À noter également que la salubrité des points d'eau doit être améliorée (remettre des graviers 40/70 au niveau des aires de puisage) et s'assurer que l'évacuation des eaux usées se fait correctement.
- La stabilisation de la situation des principaux responsables surtout celle des trésoriers et des techniciens locaux : bien identifier le trésorier, s'assurer qu'il dispose et maîtrise tous les outils de gestion nécessaires : lisibilité, traçabilité et respect des différents engagements.
- La mise en œuvre de campagnes de sensibilisation surtout auprès des points d'eau publics en difficulté, affichage de la synthèse des informations sur la finance.
- La motivation des acteurs clés dans la gestion en indemnisant leur temps consacré à la gestion. Il a été constaté une tendance selon laquelle les gestionnaires ont des résultats d'autant plus mauvais que les bénévoles ne sont pas indemnisés.
- Sur le plan financier, il est important que la commune et le gestionnaire associatif se réunissent à chaque fin d'année pour statuer sur le solde de chaque exercice et sur la situation du fonds de réserve.
- Les STEFI successifs montrent que la disponibilité des ressources en eau est très sensible aux changements climatiques. Les initiatives de certaines communes pour organiser la distribution de l'eau en période de crise sont intéressantes. Mais les communes devraient doubler d'efforts quant au développement d'une stratégie à long terme qui commence par les aménagements des bassins versants, la protection des ressources (végétalisation des BV notamment) et la réussite des pépinières communales déjà mises en place.
- Les communes doivent insister auprès des gestionnaires sur l'application du contrat concernant l'obligation de rendu-compte.
- Les communes doivent exiger des gestionnaires la production d'un Plan de Travail Annuel (PTA) budgétisé en recettes et en dépenses. L'ACEAH et le TC accompagnent les gestionnaires dans l'élaboration de ces PTA.
- Pour les gestionnaires professionnels : revoir avec les communes les plans d'affaires et mettre en place les différents outils de gestion permettant de suivre les performances des gestionnaires (nombre de jours de coupure d'eau, installation des compteurs pour mesurer la production, enregistrement des doléances...) Il faudrait aussi travailler avec les responsables des gestionnaires sur la maîtrise des différents outils de gestion (livre journal, recettes, dépenses ...).

10.3. Recommandations générales aux autorités

- Envoyer des lettres de rappel, d'avertissement aux communes et aux gestionnaires qui n'ont pas respecté leurs engagements relatifs à la production des rapports annuels.
- Organiser une rencontre entre le Ministère, les communes et les gestionnaires professionnels pour se mettre d'accord sur les indicateurs de performance et le canevas des rapports semestriels et annuels.
- Le Ministère doit également faire pression sur les gestionnaires notamment professionnels pour qu'ils jouent le jeu du STEFi. Il est aujourd'hui compliqué d'avoir accès aux informations clés sur les réseaux en affermage notamment sur les aspects financiers.
- Valoriser les communes et les gestionnaires ayant réussi dans l'exploitation des réseaux existants.

10.4. Cas particuliers

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

- **Sur les réseaux sous gestion associative à Alakamisy Itenina.** Si rien n'est fait sur ces deux gestionnaires, la commune risquerait de les perdre. Revoir avec les usagers la réorganisation des gestionnaires.
- **Sur les réseaux sous gestion associative sur Ivoamba.** Revoir avec les usagers la réorganisation des gestionnaires.
- **Sur le réseau du chef-lieu de Iarintsena.** Le gestionnaire devrait mener une vraie campagne marketing pour augmenter son parc de branchements privés.
- **Sur le réseau d'Ambohimahaso.** Une réunion entre la commune – le gestionnaire et le Ministère de l'eau sont indispensables pour statuer sur l'accès de la commune aux informations financières relatives à la gestion du service public en eau.
- **Sur le réseau d'Ankazobe, Fianarantsoa.** La commune devrait s'impliquer un peu plus sur l'accompagnement du gestionnaire qui est actuellement confronté à des problèmes techniques et d'organisation interne.
- **Sur le réseau du chef-lieu de Mahasoabe et Isorana :** démarrer au plus vite le recrutement du nouveau gestionnaire.

Une restitution au niveau de chaque commune permettra de rentrer dans les détails de chaque réseau et de faire des recommandations plus précises et personnalisées.

Le prochain STEFi concernera l'exploitation des réseaux durant le premier semestre 2020. Il sera plus léger en termes de données collectées et d'analyse. Un suivi détaillé, comme réalisé dans ce rapport, sera fait à la fin de l'exercice 2020.