

Recherche Action et Observation participante pour la co-construction de Modèles Adaptés de Gouvernance du secteur Eau, Assainissement et Hygiène (RANOMANGA), projet financé par l'Agence Française de Développement à travers le fonds FISONG et oeuvrant dans les communes rurales Avaratsena, Sadabe, Ampanotokana, Mahabo et Anjanadoria.

**Edito**

La durabilité des infrastructures d'eau potable, conditionnée par la préservation des ressources en eau et une gestion et maintenance adéquates, est essentielle afin de satisfaire d'une manière pérenne les besoins de la population. Au-delà de l'aspect technique, pour un service durable, il est également primordial que les usagers.ères soient conscients.es et s'approprient leurs responsabilités dans la situation en Eau, Assainissement et Hygiène (EAH).  
L'Observatoire de la gouvernance de l'eau et de la participation citoyenne, établi dans le cadre du projet Ranomanga, offre une vision sur ces deux aspects. Les divers modes de gestion semblent influencer la satisfaction des usagers.ères. C'est ainsi que ce troisième bulletin a le plaisir de vous en faire écho.

Mis à part le partage de données, cette édition entend à lancer la réflexion de tous sur la nécessité d'une approche participative et intégrée dans les actions de développement et spécialement dans le domaine de l'EAH. De telles approches peuvent être la création d'une structure de représentation des usagers.ères, qui assurera la transmission de leurs satisfactions sur le service fourni, ou encore les sensibilisations sur les thématiques essentielles sur l'EAH, etc.

*Bonne lecture et bonne réflexion.*

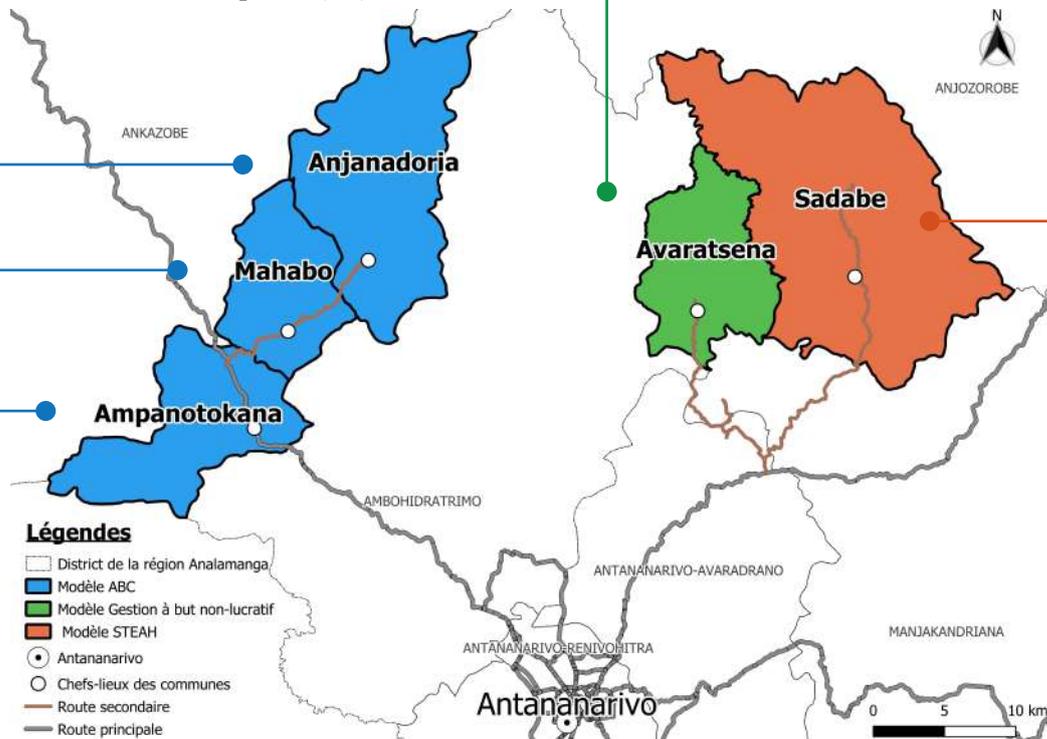
**Flash sur les trois modèles de gestion**

**ASSOCIATION À BASE COMMUNALE (ABC)**

- Gestion par une association composée d'une Assemblée Générale (AG) des représentants.es des ouvrages d'Adduction d'Eau Potable (AEP) et des usagers.ères organisés en bureau exécutif
- Gestion et suivi des infrastructures
- Cotisation forfaitaire selon l'ABC en place dans les communes et volumétriques pour les branchements privés (BP)

**GESTION À BUT NON-LUCRATIF PAR UNE ONG**

- Gestion par l'ONG malgache professionnelle SOAKOJA
- Gestion et suivi des infrastructures
- Cotisation forfaitaire annuelle par Point d'Eau (PE)
- Structure de représentation des usagers.ères 100% féminine



**SERVICE TECHNIQUE DE L'EAU, DE L'ASSAINISSEMENT ET DE L'HYGIÈNE (STEAH)**

- Gestion des points d'eau par les Comités Eau (CE) locaux
- Equipe technique de la commune chargée de l'inspection régulière des ouvrages (Appui, suivi et contrôle des gestionnaires)
- Sensibilisation des usagers.ères par les Agents Communaux en Eau, Assainissement et Hygiène (ACEAH)
- Cotisation propre à chaque système, établie selon un budget annuel décidé entre les usagers.ères

Carte 1 : Les 5 communes d'intervention et les modèles de gestion en place

\*Veuillez s'il vous plaît retenir les codes couleurs des communes et des modèles pour une meilleure compréhension dans la suite

L'Observatoire Ranomanga adopte trois niveaux d'observation pour examiner de manière exhaustive la situation de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Hygiène (EAH) au niveau des cinq communes :



Commune

Informations globales de la commune y compris l'aspect EAH.



Gestionnaire

Informations liées aux infrastructures d'eau potable et aux activités de gestion.



Ménage

Informations sur les niveaux de satisfaction et connaissance sur l'EAH.

### Mécanisme de l'Observatoire au niveau ménage

#### POURQUOI?

Examiner la satisfaction des usagers.ères par rapport à la gestion de l'eau dans leurs communes et évaluer leurs degrés de connaissance du secteur EAH.

#### QUOI?

Satisfaction sur :  
la quantité et qualité de l'eau, la relation avec le gestionnaire, l'heure d'ouverture et la proximité des PE, le prix de vente de l'eau et le niveau d'information EAH.

Connaissance :  
gestes clés liés à la prévention contre les maladies hydriques, du modèle de gestion en place, des rôles du gestionnaire, des représentants.es des usagers.ères, de la maîtrise d'ouvrage et des raisons de payer pour l'accès à l'eau.

#### QUAND?

Bi-annuelles, en période de pluie au mois de mars et en période d'été au mois d'octobre

#### COMMENT?

Enquête quantitative avec un questionnaire mixte :

- Fermé pour recueillir les niveaux de satisfaction ;
- Ouvert pour évaluer les niveaux de connaissance.

#### QUI?

- Usagers.ères de l'eau
- Echantillonnage aléatoire spécifique à chaque système d'alimentation en eau potable
- Panel de 1 242 individus
- Proportion équivalente entre les genres

Les données collectées au niveau des ménages sont croisées avec les autres indicateurs relatifs à la situation EAH afin d'assurer une analyse approfondie des résultats.

Autant que possible, le panel d'enquêtés à l'initial sera maintenu pour les prochaines enquêtes, garantissant ainsi une continuité dans l'analyse.

**Les résultats présentés dans ce bulletin concernent les deux premières collectes de l'année 2023 et représentent uniquement ceux des ménages adhérents aux trois modèles de gestion suivis par le projet.**

## Niveau de satisfaction des usagers.ères

Globalement, la satisfaction des usagers.ères est **élevée** pour l'ensemble des services, allant de 90 à 95 % selon les modèles de gestion. Cependant, cette satisfaction subit une diminution globale entre les deux saisons.

### Relation avec le gestionnaire

Pour les trois modèles de gestion, les **visites fréquentes** de leurs équipes sur le terrain, combinées à la tenue d'AG pour la **restitution des activités**, garantissent un suivi rigoureux et une communication transparente. Originaires de la commune, les techniciens sont mieux intégrés et acceptés localement. De plus, une particularité des **ABC** et **STEAH** est que tous les membres du bureau sont également originaires de la commune, ce qui favorise des **échanges plus informels** avec les résidents.



ABC



Soakoja



STEAH

### Montant de la cotisation

Les satisfactions concernant le montant de la cotisation sont notables malgré les **contraintes de pouvoir d'achat**, notamment dans les communes très rurales sous le **modèle ABC**. Pour la **gestion à but non-lucratif**, les **changements de tarif** ont entraîné plusieurs mécontentements, tandis que pour le **STEAH**, le montant est décidé par les usagers.ères locaux des points d'eau, ce qui renforce l'acceptation et l'adaptabilité des tarifs.



ABC



SOAKOJA



STEAH

### Qualité de l'eau

Les satisfactions en période de pluie, **légèrement plus faibles**, peuvent s'expliquer par le fait que **les sources sont plus turbides** durant cette période. En outre, la **présence de tambiazina (fer)** est signalée pour **tous les modèles de gestion**. En raison du tambiazina et d'autres matières en suspension, un nettoyage régulier, au moins tous les six mois, est effectué par tous les gestionnaires.



ABC



SOAKOJA



STEAH

Les diminutions de la satisfaction **sont normales** compte tenu de la période sèche, durant laquelle le **débit fourni par les sources diminue**. Pour le modèle **à but non-lucratif**, la régression du niveau de satisfaction est plus importante : 23 points. En croisant cela avec l'aspect « qualité », **les sources à Avaratsena apparaissent plus vulnérables**.

### Quantité de l'eau



ABC



SOAKOJA



STEAH

### Horaires d'ouverture

Aucun des modèles n'**impose d'horaire fixe** pour collecter de l'eau, laissant ce soin aux usagers. Due à la diminution du débit des sources en période sèche, **les usagers.ères, de chaque modèle, se sont convenus** de fixer des horaires d'ouvertures adaptés à leurs points d'eau.



ABC



SOAKOJA



STEAH

« ... Les usagers.ères de l'eau du système d'Andranobe sont satisfaits.es de la relation qu'ils entretiennent avec l'équipe de Soakoja. En effet, les agents de suivi de Soakoja sont réactifs et efficaces lorsqu'on fait appel à eux. Par exemple, nous les avons alertés de la présence de têtards à la sortie de la pompe, et ça a été résolu dans le délai convenu. De plus, les réparations sont faites en 2 ou 5 jours maximum...»

Représentante des usagers.ères de l'eau Andranobe



## Niveau de connaissance des usagers.ères

Les usagers.ères adhérents des trois modèles ont un niveau de **connaissance basique** des thématiques essentielles du secteur EAH.

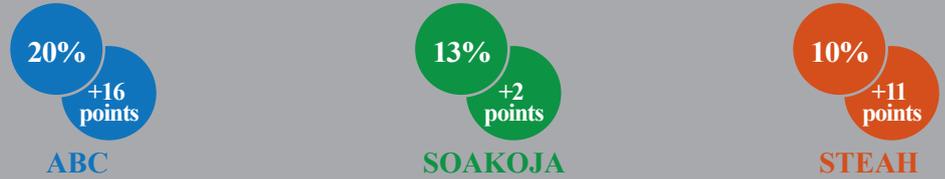
Au cours de la première année du projet Ranomanga, des sensibilisations sur les gestes clés à adopter pour prévenir les maladies liées à l'eau, notamment la diarrhée, ont été menées par les équipes d'Inter Aide sur l'ensemble des cinq communes.

Ces sensibilisations ont pour objectif d'améliorer la qualité de vie des ménages en adoptant des comportements sains.

### Connaissances des gestes clés pour la prévention contre les maladies hydriques

- Boire de l'eau potable ;
- Se laver les mains avec de l'eau et du savon ou de la cendre ;
- Utiliser des toilettes hygiéniques. *← le plus connu*

La première collecte comparée à la deuxième :



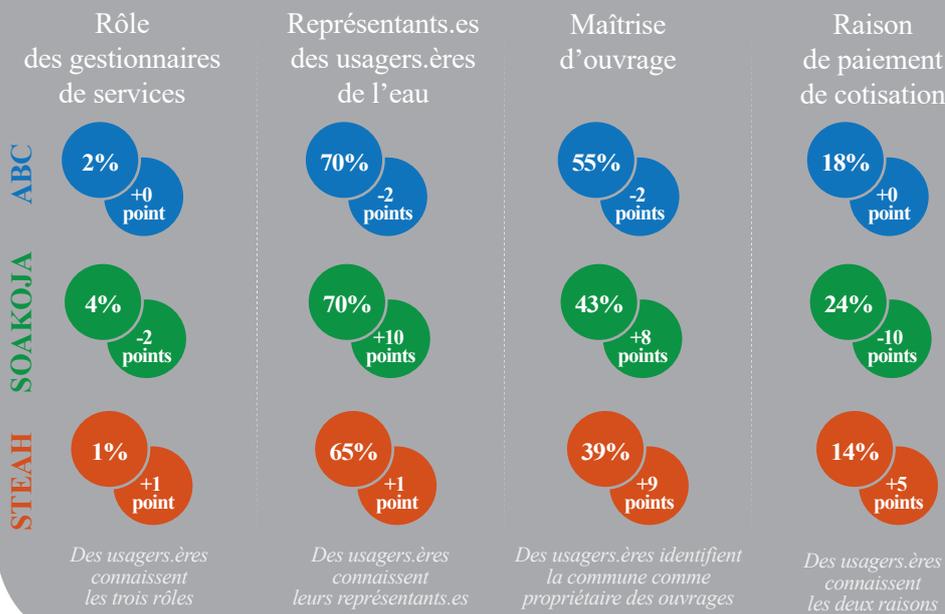
Des usagers.ères connaissent les trois gestes clés



Illustration : Sensibilisation à Avaratsena et à Sadabe sur l'EAH

### Connaissances de base liées à la gouvernance et la participation citoyenne

La première collecte comparée à la deuxième :



La connaissance des usagers.ères de l'eau sur la gouvernance et les systèmes en place régissant la gestion des systèmes d'eau potable est cruciale pour assurer leur participation active.

En comprenant ces aspects, les usagers.ères peuvent non seulement exprimer leurs préoccupations et suggestions de manière pertinente, mais aussi intervenir efficacement en cas de problèmes, contribuant ainsi à la transparence et à l'amélioration continue du service. Leur implication permet également de renforcer la responsabilisation des autorités et des gestionnaires, garantissant une meilleure gouvernance de l'eau potable.

\* Les variations négatives peuvent être causées par un changement de panels.

Ces chiffres soulignent le **besoin et l'importance d'une sensibilisation continue** de la population. En effet, depuis le lancement de la collecte de données pour l'Observatoire, les populations n'ont plus bénéficié d'animations et de sensibilisations par les équipes d'Inter Aide.

L'hypothèse privilégiée derrière les légères améliorations est l'**influence involontaire** de l'Observatoire lors des collectes. En effet, la curiosité des usagers peut les inciter à se renseigner auprès de l'équipe chargée des enquêtes. Cela reste à vérifier avec les prochaines collectes.

PARTENAIRE  
TECHNIQUE ET FINANCIER



PARTENAIRES  
DE MISE EN OEUVRE

