

RENCONTRE AVEC UN GESTIONNAIRE CAROLINE RAMARA, ENTREPRISE RANOSOA

21 MARS 2025 – INSTITUT ISS, TSIADANA – 08H30 – 11H30



PARTICIPANTS

- ANDRIANARISAINA Mamy Oninandrasana – Entreprise Générale Soarafitra
- ANDRIANIHARIANA Innoncent – Mada Green Power
- ANDRIANONY Annick – Sandandrano
- CHAPPE Geoffrey - Inter Aide
- Hanitriainaina Vonjiniriana – AMIF
- Heliarimanantsoa Sandratra – GRET
- HERIARIVO Rémi – Rano An'ala B
- MENUT Emmanuel - Experts Solidaires
- RAFENOMANJATO Zakalalaina – Care
- RAHARIMANAHNA Nathalie – Care
- RAJAOMIAFARA Joelson – GRET
- RAKOTOARINIA Rita - Experts Solidaires
- Rakotoarison Falimampiany Patrick – MEAH
- Rakotoharisoa Haritsimba – Entreprise Miharindrano
- RAKOTONINDRINA Andoniaina Michael – Care
- Rakotorainiaina Thibaut – EERT Gestionnaire
- RAKOTOVOLOLONA Paoly Jaona – Ny Ravo
- RAMARA Caroline - Ranosoa
- Randriamanarivo Pierre Jules - RPIJ
- Randrianantoandro Honoré – GRET
- RASAMOELINA Irintsoa Sarah – GRET
- RAZANABARY Virgine – FANAINGA +
- STERKERS Hervé - Helvetas
- RAKOTONIAINA Lova – Ran'Eau
- RAKOTOMALALA Olivia – Ran'Eau
- RANDRIA Ando – Ran'Eau
- BEAUMOND Garance – pS-Eau / Ran'Eau

Cf. fiche de présence

GESTION DES RESEAUX D'EAU PAR L'ENTREPRISE RANOSOA

Madame Haritiana Caroline RAMARA, gérante et propriétaire de l'entreprise Ranosoa a présenté son expérience, les réseaux gérés et les difficultés auxquelles l'entreprise fait face.

[La présentation utilisée est disponible ici.](#)

PRESENTATION DE CAROLINE RAMARA

EDUCATION

- 2008 – 2010 : LP3E – Faculté des Sciences ;
- 2011 : Formation à la carte : le métier de fermier de l'eau UF / PAMOLEA ;
- 2018 – 2019 : Master GIRE – Faculté des Sciences de l'Université de Fianarantsoa ;
- 2017 : Devenir un gestionnaire – Eaurizon.

EXPERIENCE

- 2014 – 2017 : Responsable Administrative et Financière – Association Ranosoa ;
- 2017 – 2023 : Gestion et exploitation du système de Sahambavy – Entreprise Ranosoa ;
- 2023 – à ce jour : renouvellement du contrat avec Sahambavy et nouveau contrat d'affermage avec la Commune Rurale Ikalamavony.

LES SYTEMES GERES

SAHAMBAVY

- Population desservie : 8 000
- Durée du contrat : 5 ans (2018 – 2023, renouvelé)
- Caractéristiques : Tarification Volumétrique, gestion déléguée

IKALAMAVONY

- Population desservie : 10 000
- Durée du contrat : 8 ans (2024 – 2031)
- Caractéristiques : Tarification Volumétrique, gestion déléguée

RESEAU DE SAHAMBAVY

HISTORIQUE

- 2008 : Projet ACCORDS : construction de 8 bornes fontaines et d'un réservoir de 60m3 ;
- 2011 : Projet AGIRE (Région Haute Matsiatra et Grand Lyon) : construction de 14 bornes fontaines et signature du contrat de délégation de gestion entre la commune et l'association Ranosoa, tarification forfaitaire ;
- 2014 : Projet Cap'Eau : maillage du réseau de distribution et extension du réservoir pour la mise en place des branchements particuliers et recrutements de deux salariés au sein de l'association Ranosoa ;
- 2017 : Programme Eaurizon 2025 : Extension du réseau de distribution et mise en place de 56 branchements partagés. Tarification volumétrique sur tous les points d'eau. Gestion du réseau par l'entreprise Ranosoa.

Le passage d'une gestion associative à une gestion professionnelle a eu lieu à la suite d'une augmentation des demandes en branchements privés et donc une facturation volumétrique engendrant une difficulté supplémentaire pour l'association Ranosoa.

STRUCTURE DU SYSTEME DE SAHAMBAVY

Ressource	Sources de débit 2,5l/s captées par un barrage de captage
Conduite d'amenée	Tuyau PEHD DN63 de 6 024 m de long
Traitement	Décantation à la sortie du captage et filtration à sable à l'entrée du réservoir
Réservoirs	100 m3
Conduites de distributions	23 km
Abonnés	162 Branchement Privé (BP), 04 Point d'Eau Publique (PEP) dont 02 au niveau du bloc sanitaire, 04 Branchements Institutionnels (BI) et 56 Branchements Partagés (Bpart)

La source du système d'approvisionnement en eau gravitaire qui dessert Sahambavy se trouve aux frontières du parc national Ranomafana. Les conduites de distribution sont donc longues et nécessitent un système de surveillance mais l'eau captée est pure et ne nécessite pas de traitement.

NOS CHIFFRES

- Production journalière : 139 m3
- Tarifs :
 - PEP : 50 ariary / 2 bidons
 - BI : 800 ariary / m2
 - BPART : 800 ariary / m3
 - BP : 1 200 ariary / m3
- Taux de recouvrement : 85%
- Taxe communale : 10 % dont :
 - 7% taxe communale
 - 2% fond de renouvellement
 - 1% fond pour l'audit.

RESEAU D'IKALAMAVONY

BREVE HISTORIQUE

- Autour de 1990 : Construction du réseau par un prêtre catholique – gestion communautaire sans cotisation
- 2008 : Projet ACCORDS : Extension du réseau et gestion délégué à un privé « RNJ » - résiliation du contrat de RNJ et régie directe avec tarification forfaitaire ;
- 2023 : Programme Eaurizon 2025 : extension et réhabilitation du réseau – gestion du réseau par l'entreprise Ranosoa et tarification volumétrique sur tous les points d'eau.

STRUCTURE DU SYSTEME D'IKALAMAVONY

Ressource	Sources de débit 3l/s captées par un barrage de captage
Conduite d'amenée	Tuyau PEHD DN63 de 1 700 m de long
Traitement	Décantation à la sortie du captage et filtration à sable à l'entrée du réservoir
Réservoirs	145 m ³
Conduites de distributions	12 km
Abonnés	212 BP, 08 PEP et 07 BI

NOS CHIFFRES

- Production journalière : 73 m³
- Tarifs :
 - PEP : 20 ariary / 2 bidons
 - BI : 1 000 ariary / m²
 - BP : 2 000 ariary / m³
- Taux de recouvrement : 15%
- Taxe communale : 10 % dont :
 - 6% taxe communale
 - 3% fond de renouvellement
 - 1% fond pour l'audit.

ATTENTES DES CLIENTS ET DIFFERENCES ENTRE LE RURAL ET L'URBAIN

- Différence de tarifs : Les clients des zones rurales estiment que le prix de l'eau qui leur est facturé est très élevé comparé aux tarifs appliqués par la JIRAMA. Cet argument est utilisé par ceux qui cherchent à créer des conflits entre le gestionnaire et les abonnés, dans le but d'inciter les clients à ne pas payer leurs factures.
- Différence de perception et attentes des clients : Le paiement de l'eau est mal perçu par les communautés rurales, qui considèrent que l'eau a toujours été gratuite. Cependant, après quelques séances de sensibilisation et de partage d'informations, elles finissent par accepter ce principe. Malgré cela, les délais de paiement posent problème. Les clients estiment qu'il faut se comprendre en tant que compatriotes et attendre leur disponibilité pour régler les factures. Dans les zones rurales, couper l'eau en cas de non-paiement est particulièrement mal vu, surtout au début de la prise de service. Cela est donc particulièrement difficile à appliquer pour un technicien originaire de la commune, qui peuvent avoir peur pour leur sécurité en cas de répercussions.

DIFFICULTES RENCONTREES A CAUSES DES DECISIONS POLITIQUES

- Tarifs de l'eau trop élevés selon le député.
- Incitation à ne pas payer les factures, annonces radios dans ce sens organisées par le député.
- Travaux d'installation des compteurs : lorsque Ranosoa a pris la gestion du réseau d'Ikalamavony, l'entreprise qui avait effectué les travaux et réhabilitation, n'avait pas mis de compteurs chez les anciens clients. Ainsi, seuls les nouveaux branchements disposaient de compteurs, imposant donc une tarification mixte, certains clients payaient une cotisation et d'autres recevaient une facture volumétrique.
- Rebranchement des anciennes BF par le député où l'eau a été délivrée gratuitement, sans l'accord de la commune.
- Plainte déposée par la commune contre les personnes qui ont effectué les branchements des BF.

MESURES PRISES

- Collaboration avec les décideurs locaux – à chaque problème rencontré, la commune est impliquée pour la prise de décision.
- Partage des informations sur le terrain - un groupe WhatsApp a été créé afin de faciliter le partage des informations.
- Coordination entre le DREAH, les collectivités locales et les PTF : discussions avec les différentes parties prenantes et avec le député.
- Facilitation de l'installation des compteurs – des investissements pour l'extension du réseau étaient prévus par Ranosoa qui ont du coup étaient utilisés pour l'installation des compteurs chez les clients qui n'en avaient pas initialement.
- Désinstallation des BF installées sans accord de la commune.

Une crainte demeure : comment regagner la confiance de la population ? comment assurer la sécurité du système et du service ?

PERSPECTIVES

- Séances de marketing social pour regagner la confiance des usagers couplées à des sensibilisations, qui porteront notamment sur l'importance de payer les factures et la non-gratuité du service d'approvisionnement en eau potable.
- Recouvrement des factures.
- Retour de la gestion de Ranosoa

LEÇONS APPRISES

- Impact des décisions politiques sur la qualité du service d'approvisionnement en eau.
- Rôle des élus (maires et députés), et des non-élus (comme les chefs districts, préfets, gouverneurs), dans la gestion de l'eau et dans la mise en place d'un service.
- Participation active des communautés : les communautés devraient être plus impliquées dans la mise en place de la gestion.
 - ⇒ Il est important d'informer les différentes parties prenantes des différentes étapes d'une gestion, jusqu'à la facturation.
- Facturation sans compteur : Ranosoa ne prendra plus la gestion d'un réseau avec des abonnés qui n'ont pas de compteur.

QUESTIONS – REPONSES

Remarque : L'association Amitié Madagascar Ile-de-France a fait face à une situation similaire à Anjozorobe avec un député qui incitait les usagers à ne pas payer pour le service d'eau potable. Nous avons eu de la chance et la situation s'est résolue avec l'élection d'un nouveau député qui a accepté de collaborer.

Q Quelles actions de sensibilisation avez-vous menées ?

R Les sensibilisations sont prévues à Ikalamavony mais n'ont pas encore été menées. A Sahambavy, nous avons déjà mené des sensibilisations pour inciter les habitants à demander des branchements privés. Nous avons organisé cela en focus groupe avec les Service Technique en EAH (STEAH) de la commune. Nous allons essayer de reproduire cela dans la commune d'Ikalamavony.

Q Les gestionnaires font souvent face à des soucis liés aux politiques. Le député à Ikalamavony semble être l'élément bloquant et semble maîtriser la population. Existe-t-il d'autres acteurs pouvant jouer

un rôle d'influence positive ? A Betafo, nous avons fait face à des soucis similaires et pour y remédier, nous avons fait intervenir le Préfet de la Région et le Chef de District.

R Le député est en effet le souci à Iklamavony, mais pas uniquement en tant qu'acteur politique mais aussi en tant qu'acteur économique.

Il existe d'autres acteurs influençants. Nous discutons régulièrement avec le Gouverneur de la Région, le Chef de District, et la Direction Régionale en EAH (DREAH). Nous avons organisé une table ronde avec tous ces acteurs et le Député pour expliquer la situation, et les modalités de gestion en place ainsi que les tarifs appliqués.

Les différences de facturation, volumétrique et forfaitaire, ont également posé des soucis. Cependant, même lorsque tous les abonnés ont eu un compteur, le député a continué à inciter à ne pas payer les factures.

Les personnes qui ont effectué les branchements des bornes fontaines non utilisées contre l'accord de la commune sont aujourd'hui emprisonnées.

En collaboration avec le Maire et la Commune, nous débutons actuellement des stratégies d'approches des bénéficiaires afin de sensibiliser au paiement des factures.

Q Est-ce que Ranosoa suit l'utilisation de la taxe communale ?

R Ranosoa ne suit pas l'utilisation de la taxe communale (les 7% à Sahambavy et les 6% à Iklamavony) mais devrait co-gérer le fonds de renouvellement versé et dédié aux extensions du réseau.

Q Il n'y a pas de système de traitement d'eau sur les réseaux ?

R La source de l'AEP de Sahambavy se trouve juste à la sortie du parc Ranomafana, l'eau y est donc pure et ne nécessite pas de traitement. Le système dispose d'une filtration à sable. Pour ne pas faire face à des soucis de colmatage, nous y effectuons des entretiens systématiques. Nous sommes néanmoins en cours de réflexion pour un traitement au chlore : mieux vaut prévenir que guérir.

Q Est-ce que vous faites face à des problèmes de sécurité à Iklamavony ? Si oui, quelle approche adoptez-vous ?

R Nous ne faisons pas réellement face à des problèmes d'insécurité. Lorsque le député a incité les usagers à ne pas payer les factures, nous avons arrêté de demander aux utilisateurs de les régler afin de ne pas avoir de répercussions. Par ailleurs, la commune dispose d'une gendarmerie et de police.

Nous faisons néanmoins face à des actes de vandalisme.

A Sahambavy, la conduite est très longue et nous donnons donc des petits salaires comme motivation pour que les villageois autour de la conduite surveillent le réseau. Ils nous informent quand il y a des actes de vandalisme afin que nous puissions effectuer les travaux.

A Sahambavy, le réseau a également été victime d'un incendie. Les tuyaux ne se trouvaient pas à 80 cm de profondeur à cause de présence de rocher et ont brûlé. Une sanction a alors été appliquée : tous les hommes de plus de 18 ans qui n'ont pas appelé la police ont dû payer une amende. Nous pensons que cette expérience a également permis de réduire l'occurrence des actes de vandalisme.

Remarque : Vous avez parfaitement décrits les difficultés du métier de gestionnaire. C'est la vie quotidienne des gestionnaires. Quelques conseils :

- Il est nécessaire d'identifier les acteurs qui soutiennent le gestionnaire et de travailler avec eux. Le Ministère de l'Eau, l'Assainissement et l'Hygiène devrait jouer son rôle de régulateur du secteur mais même les Directions Régionales de l'EAH craignent les députés.
- La délégation doit déjà légalisée, avant le début de l'exploitation, via le conseil communal par écrit. Si ce n'est pas le cas, le contrat peut être rompu par la commune à tout moment. Par ailleurs, dans le

contrat, il n'y a pas de signature de député, ainsi le député ne devrait pas s'impliquer dans les questions de délégation.

R En effet, nous essayons de légaliser toutes les décisions et celles-ci sont toujours prises en accord avec la commune. Le contrat a été signé avec la commune et le MEAH.

Remarque : Il existe probablement des députés qui sont également gestionnaires. Il pourrait être intéressant de les mettre en lien avec le député d'Ikalamavony pour le convaincre de votre travail. Il est également nécessaire que les députés connaissent leurs lois et sachent qui est en charge de l'eau.

Q Le député d'Ikalamavony est un homme politique très reconnu. Le gestionnaire devrait donc travailler sur la communication pour informer et sensibiliser les bénéficiaires, avec la DREAH et le MEAH. Qu'en pense le MEAH ?

R La collaboration avec la commune est en effet très importante. Concernant la tarification, un gestionnaire se doit de trouver l'équilibre financier, or la JIRAMA applique des tarifs très bas et fait des ventes à pertes. Le gestionnaire doit appliquer la tarification déjà validée au niveau de la commune et du MEAH.

Q Vous avez mentionné que le bassin versant d'Ikalamavony était « nu ». Allez-vous travailler sur sa protection ?

R La protection des bassins versants doit se faire en étroite collaboration avec la commune. Nous organisons des reboisements. A Sahambavy, nous avons déjà mis en place un périmètre de protection par arrêté communal et allons faire cela également à Ikalamavony. Nous n'avons néanmoins pas encore de plan d'aménagement mais souhaitons travailler dessus avec la commune et le programme Eaurizon 2025.

Q Qui a signé vos contrats de délégation ? La DREAH ou le Ministère central ?

R Tous nos contrats sont signés directement par le MEAH, avec une signature tripartite : MEAH-Commune et Ranosoa.

Q Le cas d'Ikalamavony n'est pas seul. Existe-t-il des plaidoyers portés par l'ensemble des gestionnaires qui ont connus des difficultés ? Ou est-ce que le ministère fait suite aux vécus des gestionnaires ? Il y a-t-il des actions pour sécuriser les infrastructures ?

R Il existe une association des gestionnaires de la région Haute Matsiatra et une association nationale des gestionnaires de Madagascar. Ce travail de plaidoyer n'a pas encore été fait mais pourrait être porté par ces associations.

Q Quels types d'analyses d'eau effectuez-vous et à quelle fréquence ?

R Nous effectuons des analyses bactériologiques et chimiques tous les six mois grâce à la DREAH qui a l'équipement et les compétences nécessaires.

Q Bénéficiez-vous de renforcements de capacité ?

R Grâce au Programme Eaurizon 2025, nous bénéficions de renforcements de capacité tous les ans. Ces sessions s'orientent vers différents acteurs : des fois les techniciens, des fois les responsables des réseaux, des fois les gérants. Le Programme Eaurizon recense régulièrement nos besoins ou les identifie à travers l'association des gestionnaires d'Haute Matsiatra. Par exemple, l'année dernière, nous avons été formés sur « Comment accroître le taux de consommation ? » et sur les stratégies de marketing. Nous avons également récemment été formés sur les outils du quotidien pour mieux gérer les systèmes.

Q Aujourd'hui, à Ikalamavony, votre taux de recouvrement n'est que de 15%. Est-ce que cela vous permet de couvrir les frais et charges du système ?

R Non, cela ne nous permet pas de couvrir les charges, mais nous avons à trouver une péréquation avec le réseau de Sahambavy.

Q Dans notre réseau en Aloatra Mangoro, certains villages dans la commune où nous œuvrons nous demandent de faire des extensions jusqu'à chez eux. Nous souhaitons le faire, mais le coût d'investissement est trop élevé et nous ne pouvons pas utiliser la taxe communale ou le fonds de renouvellement car ils servent déjà à couvrir les établissements publics et institutions qui consomment beaucoup mais ne payent pas. Rencontrez-vous également ce problème ?

R A Sahamabavy, la commune limite les consommations des établissements publics et couvre uniquement la facture du Centre de Santé de Base, la consommation des autres institutions n'est pas forcément à la charge de la commune. Par ailleurs, le CSB dispose d'un autre point d'eau pour facturer la consommation personnelle des personnes se rendant au CSB.

R Tout le monde devrait payer l'eau, même les institutions. Au niveau du GRET, lors de la mise en place d'un projet d'AEP, on débute avec des sensibilisations sur la non-gratuité de l'eau, y compris au niveau des institutions. Les institutions peuvent avoir un branchement uniquement si le responsable accepte de payer pour le service par écrit.

R Pour les branchements institutionnels, il est également possible de mettre en place un forfait permettant la gratuité d'une certaine quantité d'eau mensuelle initiale (par exemple 2m3). Toute consommation supplémentaire sera alors facturée à l'institution. Cette option permet d'allier sociale et préservation de la ressource.

Remarque : Helvetas encourage les périmètres de délégation à l'échelle communale. On encourage les gestionnaires à étendre les services d'AEP aux fokontany autour, en faisant des extensions du réseau ou en mettant en place des mini-systèmes tels que des pompes avec quelques branchements ou des bornes fontaines automatiques / à jetons. On encourage également les gestionnaires à s'impliquer dans les zones sans AEP de la commune, en proposant notamment des services de potabilisation de l'eau et en travaillant sur le changement de comportement et la non-gratuité d'un service d'approvisionnement.

Q Quand coupez-vous l'eau ? Quels problèmes rencontrez-vous au moment de couper l'eau ?

R Les usagers ont généralement 15 jours après la remise de leur facture pour s'acquitter de leur facture. Nous leur donnons ensuite 5 jours supplémentaires, puis nous coupons l'eau. Cependant, lorsque nous devons couper l'eau, les usagers essaient de négocier, notamment avec les techniciens qui effectuent l'intervention et qui sont originaires de la commune. Ainsi, les coupures ne sont pas toujours réalisées.

Remarque : Dans le Menabe, Helvetas demande à un représentant de la commune de venir couper l'eau afin de dégager la responsabilité du technicien.

Remarque : Concernant les modalités de paiements, le gestionnaire organise une réunion autour de la BF et discute avec les ménages concernés pour trouver les meilleures modalités de paiements pour chaque bénéficiaire, notamment les périodes où il peut être plus aisé pour un ménage de payer une facture.

Remarque : Il est important de mettre en avant les avantages d'un service d'AEP : meilleure santé, gains de temps, etc.

Remarque : Des ménages vulnérables sont identifiés par la commune qui leur permet une consommation minimale gratuite pour assouvir les besoins basiques.