

RENCONTRE AVEC UN GESTIONNAIRE ONG SOAKOJA ET PROGRAMME Eaurizon 2025

07 MAI 2025 – INSTITUT ISS, TSIADANA



PARTICIPANTS

- RASAMOELINA Sarah - GRET
- RAHARIJAONA Rémus - Ny HAVANA
- HELIARIMANANTSOA Sandratra - GRET
- RABEFARITRA Domoina Ravaka - GRET
- RAZAFINTSALAMA Herizo - Soakoja
- MARA Herinirina Romuald - MEAH
- ANDRIANIHARIANA Innocent - Mada Green Power
- RASOLOFOMANANTSARA Georges- Étudiant Membre de Ran'Eau
- BENEDETTI Elodie - Gescod
- RAVAZ Josselin - Programme Eaurizon
- MOUNGOU Nandie - Étudiant Membre de Ran'Eau
- RANDRIANANTOANDRO Rivoson Honoré - GRET
- RAKOTOARISOA Falimampiandra Patrick - MEAH
- RAZANABARY Virginie - Fanainga +
- RANDRIAMANARIVO Pierre Jules - Entreprise RPIJ
- BEAUMOND Garance - Ran'Eau
- RAKOTONIAINA Lova Lalaina - Ran'Eau
- RAKOTOARIMANANA Nantenaina - Ran'Eau

EXPÉRIENCE DE LA TARIFICATION SOCIALE DE L'EAU EN HAUTE MATSIATRA

Monsieur Josselin Ravaz, coordinateur du Programme Eaurizon 2025 et représentant de la Métropole du Grand Lyon à Madagascar, a premièrement fait un rappel du cadre légal de la tarification sociale puis a présenté son application à Fianarantsoa dans le cadre du Programme.

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

RAPPELS SUR LA COOPÉRATION DÉCENTRALISÉE RÉGION HAUTE MATSIATRA — MÉTROPOLE DE LYON

LA COOPÉRATION DÉCENTRALISÉE RHM - ML

Depuis 2006 :

- **4 programmes mis en œuvre** (10,8 millions € de budget cumulé)
- **Eau potable :**
 - 72 chantiers d'eau potable
 - 135 000 usagers + 57 000 écoliers bénéficiaires
- **Assainissement rural :**
 - 15 communes certifiées ODF
 - 295 000 habitants ne pratiquant plus la défécation à l'air libre
 - 43 500 toilettes construites
- **Assainissement urbain :**
 - Filière GBV à Fianarantsoa : 20 blocs sanitaires, une STBV, un service de vidange
 - 20 000 usagers par mois et par bloc sanitaire → 14,5 millions d'usagers cumulés

LES MÉCANISMES DE FINANCEMENT DE LA MÉTROPOLE DE LYON

● 2 principales sources de financement :

- 1 % eau
- 1 % déchets

La Loi Oudin-Santini permet aux collectivités, syndicats et agences de l'eau de consacrer jusqu'à 1 % du budget du service à des actions de coopération décentralisée.

● 2 principaux modes d'intervention :

- **La coopération décentralisée**
- **Le Fonds Eau** (1,2 million € annuels)
 - 22 pays éligibles (dont Madagascar)
 - Thématiques : EAH
 - Porteur de projet : structure de droit français
 - Financement jusqu'à 150 000 €
 - Durée maximale du projet : 18 mois
 - Guide disponible ici : grandlyon.com (PDF)

RAPPEL SUR LA TARIFICATION SOCIALE

FONDEMENT THÉORIQUES DE LA TARIFICATION SOCIALE

● **Notion de service public**

« Le service public est une activité d'intérêt général assurée ou assumée par une personne publique, et régie au moins partiellement par des règles de droit public. »

● **Les principes fondamentaux du service public**

- Continuité du service : le service doit être assuré sans interruption, quelles que soient les circonstances
- Égalité devant le service public : tous les usagers doivent être traités de manière équitable

- Adaptabilité du service : le service doit évoluer pour répondre aux besoins changeants de la société et aux avancées techniques
- **Pourquoi le service public?**
- La notion d'intérêt général repose sur l'idée que **le coût de l'inaction est supérieur au coût de l'action**.
- Cette action ne peut être efficacement pilotée **que par un acteur public** (État, collectivités territoriales, etc.).

CADRE LÉGAL DE LA TARIFICATION SOCIALE

- **Les engagements internationaux de Madagascar :**
 - **1977** : Conférence des Nations Unies de Mar Del Plata
→ Reconnaissance du **droit des peuples**, indépendamment de leur niveau de développement, à accéder à une eau potable **en quantité et qualité suffisantes** pour la satisfaction des besoins essentiels.
 - **2000** : Sommet du Millénaire et adoption de la Déclaration du Millénaire
→ Objectif du Millénaire pour le Développement (OMD) :
« Réduire de moitié en quinze ans le pourcentage de population n'ayant pas accès à un approvisionnement en eau potable ».
 - **2015** : Adoption des Objectifs de Développement Durable (ODD)
→ ODD 6 :
« Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement, et assurer une gestion durable des ressources en eau ».
- **Le Code de l'eau à Madagascar :**
 - **Article 37** : Le **service public de l'approvisionnement en eau potable et de l'assainissement collectif** des eaux usées domestiques, appelé « service public de l'eau et de l'assainissement », repose sur :
 - Le principe de **service universel**, impliquant une **obligation de fourniture** à tous les usagers
 - Une **quantité minimale** et un **service minimum d'eau potable** pour tous.
 - **Article 54** : Les **systèmes tarifaires** doivent inclure des **dispositions spécifiques** pour garantir l'accès au **service universel** aux **ménages les plus pauvres**.
- **Le décret n°2003-193 d'application du Code de l'eau :**
 - **Article 10** : La fourniture du **Service Universel de l'eau potable** consiste à :
 - a) Livrer à toute personne qui le demande une quantité minimum d'eau potable :
 - Fixée à **30 litres par jour et par personne** ;
 - Distribuée à partir de **branchements individuels** ou **points d'accès publics** situés à **moins de 500 m** de l'habitation ;
 - Vendue selon un **tarif social identique** pour tous les usagers placés dans les mêmes conditions d'approvisionnement.
 - b) Respecter les **normes de qualité de l'eau** définies dans le Code de l'eau.
 - **Article 100** : Pour encourager les **branchements particuliers sociaux** et les **bornes fontaines**, le maître d'ouvrage de chaque système d'eau doit mettre en place un « **fonds de branchements** », financé par une **redevance**, afin de **subventionner partiellement** les coûts de construction.
- **Le décret n°2003-791 du Code de l'eau :**
 - **Article 2** : Le **prix de l'eau potable** doit obligatoirement inclure une **tranche sociale**, dont le **seuil de consommation** est fixé par l'**organisme régulateur**.

LES SERVICES D'EAU POTABLE EN AFFERMAGE

Types de branchement	Tarif	Facturation	Types de clients
Branchement privé	élevé	généralement mensuelle (postpayé)	ménages aisés au chef-lieu de commune (fonctionnaire, opérateur économique...)
Branchement partagé	faible		ménages des villages en périphérie du chef-lieu (agriculteurs...)
Branchement institutionnel	faible		établissements scolaires, CSB...
Borne fontaine	moyen	au bidon (prépayé)	ménages pauvres (revenus irréguliers)

LE PRINCIPE GÉNÉRAL DE PÉRÉQUATION

Les branchements privés contribuent à **l'équilibre économique du service** et participent au **maintien d'une tarification sociale pour les points d'eau publics et les branchements partagés et institutionnels**.

- **Les autres mécanismes de tarification sociale :**
 - Subvention des branchements privés sur critères sociaux
 - Prise en charge partagée entre le programme Eaurizon et l'investissement du gestionnaire
- **Cartes sociales pour les ménages pauvres :**
 - 1 bidon/jour/ménage pour 100 MGA/mois
 - Système subventionné par la commune par déduction sur la redevance
 - Définition de la liste des ménages bénéficiaires du dispositif par la commune et le gestionnaire
- **Tarification des services sanitaires :**
 - **Prix unitaires des services dans les blocs sanitaires :**
 - WC : 100 Ar/passage
 - Douche : 400 Ar/passage
 - Urinoir : 100 Ar/passage

Accès gratuit aux blocs sanitaires pour les personnes handicapées.

→ Ces tarifs permettent l'accès aux services pour la population, assurent la viabilité pour les gestionnaires et leur contribution à la filière GBV. Les redevances participent au financement de la Brigade d'Assainissement et de l'Hygiène.

Recettes cumulées: 1 500 000 000 MGA => redevances versées 55 000 000 MGA.

- **Tarification des services de vidange :**
 - Ménages à fosse simple : 55 000 Ar/m³
 - Ménages à fosse septique : 90 000 Ar/m³
 - Blocs sanitaires publics : 125 000 Ar/m³
 - Sociétés commerciales : 150 000 Ar/m³

→ Ces tarifs équilibrent l'accessibilité pour tous les profils de ménages et clients du service de vidange.

- **La grille tarifaire est conçue sur le double principe de :**
 - Capacité des types de clients à payer
 - Équilibre financier global des maillons collecte et traitement

SERVICES ANNEXES ET DIVERSIFICATION DES REVENUS

- **Les blocs sanitaires proposent également :**
 - **Espaces de vente (en location) :**
 - Loyer de l'ordre de 50 000 à 100 000 Ar/mois
 - Ou, en gestion directe : génère des bénéfices en moyenne de 300 000 Ar/mois, selon l'emplacement (multiservice, mVola, coiffure, ...)
 - **Panneaux publicitaires (location mensuelle) :**
 - 30 000 à 100 000 Ar / panneau
 - **Vente de produits d'hygiène :**
 - Savons, papiers, serviettes hygiéniques. Génère du revenu et favorise les bonnes pratiques

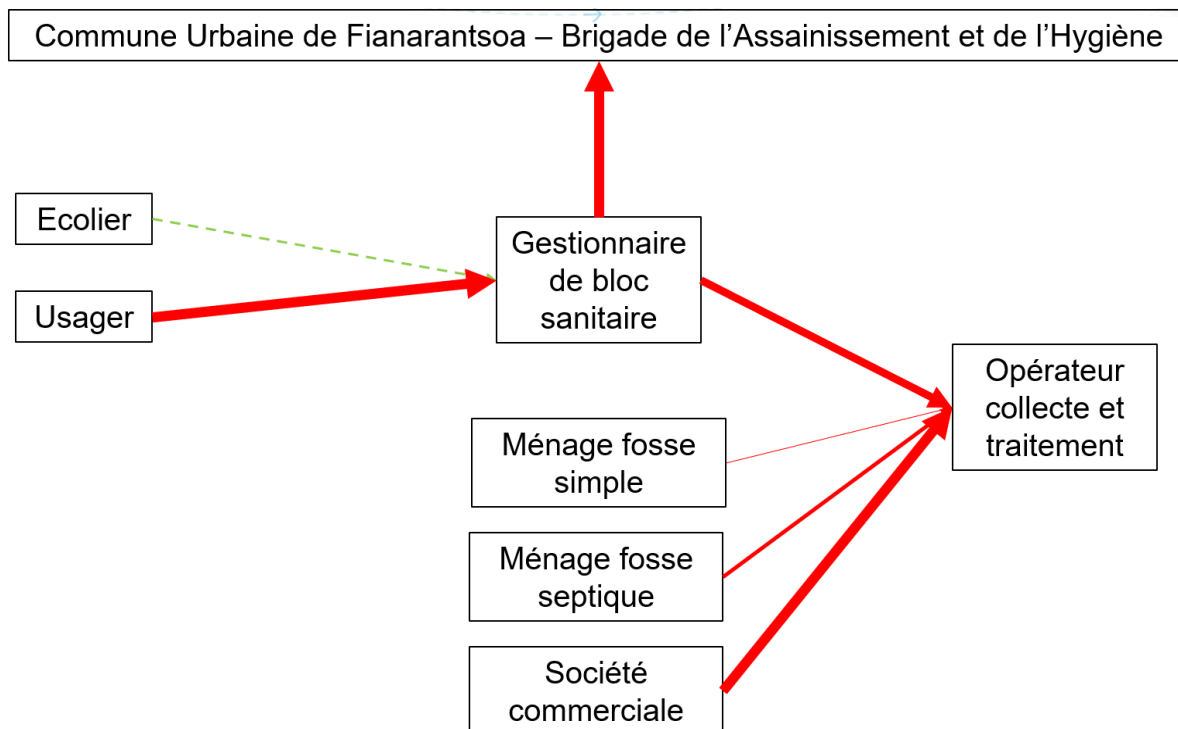
→ **Objectif :** renforcer la rentabilité des blocs **au-delà du simple service sanitaire.**

SYSTÈME D'ALLOTISSEMENT — ÉQUILIBRE ET VIABILITÉ

Stratégie d'allotissement des 20 blocs sanitaires :

- **Répartition des blocs par lot en fonction de leur rentabilité;**
- **Objectifs d'allotissement :**
 - Équité entre les gestionnaires
 - Cahier des charges et grille tarifaire unique sur l'ensemble du territoire communal
 - Financement de la propreté des toilettes scolaires...

LE PRINCIPE GÉNÉRAL DE PÉRÉQUATION



L'épaisseur des traits représente la contribution entre les différents acteurs en place.

RETOUR D'EXPÉRIENCE SUR LA TARIFICATION DE SOAKOJA

Monsieur Herizo Razafintsalama, Directeur de l'ONG Soakoja, a présenté l'application de la tarification sociale dans le modèle de Soakoja.

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

POURQUOI UNE TARIFICATION SOCIALE

En zone rurale, plus de la moitié de la population vit sous le seuil de pauvreté. La part de budget que les ménages peuvent dédier à l'eau est très limitée, voire inexistante pour les plus vulnérables. La vision de l'ONG Soakoja est de fournir de l'eau potable à tous.

- Pour en savoir plus, cliquez ici : [Application de la tarification sociale dans le modèle Soakoja](#)

MODALITÉS

- Soakoja a mis au point une modalité de tarification sociale visant à garantir un minimum vital d'eau de consommation à l'ensemble des ménages des villages desservis par un ouvrage en vente volumétrique.
- Le tarif normal de vente de l'eau délivrée aux points de vente publics est de 50 Ariary par bidon de 20 litres. Les ménages éligibles à la TS peuvent acheter 1 « carte sociale » par mois auprès de l'agent Soakoja :
- **Coût de la carte sociale :** 100 Ar pour 30 bidons à consommer par mois
- Ces 30 bidons peuvent être récupérés au rythme souhaité (1 ou plusieurs par jour) par les bénéficiaires mais ne peuvent être cumulés d'un mois à l'autre. Si les 30 bidons n'ont pas été consommés dans le mois, ils ne seront pas reportés sur le mois suivant.
- Il existe différentes modalités de tarification sociale. Pour en savoir plus, cliquez ici : [Tarification sociale ou solidaire](#)

MODÈLE DE CARTE SOCIALE

CARTE 100 Ariary
Mois : _____

N° de carte: _____
Nom : _____
Prénom : _____
Kiosque numéro : _____



1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30

Nombre total de bidons utilisés : _____
Signature Soakoja _____

Cette carte est spécialement conçue pour prendre en charge les personnes vulnérables afin qu'elles puissent profiter de l'eau potable gérée par l'ONG SOAKOJA au village de _____.

Le prix de la carte est de 100Ar. Elle permet de prendre et de profiter de 30 jerricanes d'eau potable. Cette carte n'est pas remplaçable dans un délai d'un mois.

En cas de perte et si vous voulez continuer à utiliser les avantages, de cette carte ce mois-ci, vous devrez payer 600 ariary.

Le gestionnaire

A chaque passage journalier, le kiosquier coche la case correspondante.

ÉTAPES POUR LA MISE EN PLACE

- **Sensibilisation et formation des acteurs par point d'eau (pourquoi on fait ça, qui sont les cibles, etc.)**
- **Identification des ménages éligibles :**
 - Enquête initiale
 - Entretiens et visites
 - Validation des ménages avec les kiosquiers
 - Actualisation annuelle de la liste

MODÈLE DE FICHE D'ENQUÊTE

Commune : Ankarafanohy
District : Manjakandiana

Village : Anosy Est
Date : 30/09/2024

Animatrice : Noëlle

N° ménage	Prénom et Nom	Âge	Composition famille	Score Rapide		Toit	Sol	Lumière	Mer	Composition de ménage	Score Total	Joker carte sociale	Remarques & indication maison (si joker ou score 0/1)
				Score	Score								
75	Narinja Ravitoto	34	3 ²	0	0	0	0	1	0	0	1	□	Femme seule avec deux enfants en bas âge
76			1									□	
77	Dada Be Njaka	83	1	0	0	0	1	0	1	2	X		Homme seule aveugle sans famille proche, maison en face du kiosque à eau 3
												□	

Chaque ménage obtient une note de 0 à 6. Soakoja veut faire bénéficier la TS au moins à 10% de la population la plus vulnérable (score 0 et 1).

RETOUR D'EXPÉRIENCE

- La gestion des cartes sociales représente un service que le gestionnaire doit assumer ;
- Il faut parfois livrer les cartes sociales aux bénéficiaires qui ne peuvent pas se déplacer ;
- Des arrangements peuvent être faits entre voisins dans les cas où un.e bénéficiaires ne peut pas transporter l'eau (partage des bidons avec le porteur) ;

- o Il est important de ne pas multiplier les intermédiaires pour la vente de la carte sociale, la vente en direct est à privilégier.

POUR ALLER PLUS LOIN

- o Procédure Soakoja pour l'identification des bénéficiaires : [Procédure tarification sociale.loop](#)
- o Type de contrat de Soakoja avec un kiosquier : [Contrat kiosquier Soakoja](#)

QUESTIONS — RÉPONSES

Question : À quelle fréquence la liste pour la tarification sociale est-elle actualisée ?

Elle est actualisée annuellement. En cas de décès, la mise à jour est simple puisque la personne ne sera plus servie. En revanche, lorsqu'il y a de nouveaux arrivants, une enquête est nécessaire. Ce sont les agents de Soakoja qui mènent ce travail, car cela relève d'un véritable service. Toutefois, de petites mises à jour peuvent être faites au cours de l'année, permettant l'ajout ou le retrait de certaines personnes. Néanmoins, la mise à jour principale reste annuelle.

Question : Quelle collaboration existe-t-il entre Soakoja, les PTF et les autorités locales pour la mise en place de la tarification sociale ? Peut-on détailler les relations entre Soakoja, la commune, la DREAH et les bailleurs concernant la carte ?

Au départ, nous demandons à la commune une liste des personnes vulnérables. Cependant, nous avons constaté que certaines personnes manifestement vulnérables n'y figuraient pas. C'est pourquoi nous avons décidé de réaliser nos propres enquêtes pour établir une liste plus objective et inclusive. La liste finale est ensuite soumise aux autorités locales pour discussion.

Question : Qui peut bénéficier de la carte sociale ? Est-elle attribuée par personne ? Y a-t-il un âge minimum ?

La carte sociale est attribuée par ménage. Une fois obtenue, le ménage est libre de désigner la personne qui utilisera la carte.

Question : Combien de cartes un ménage peut-il obtenir par mois ? Y a-t-il eu des cas de revente à d'autres ménages ?

Un ménage ne peut obtenir qu'une seule carte. Il est difficile pour nous de suivre l'usage exact de la carte, donc nous faisons confiance aux bénéficiaires.

Question : Les 30 bidons par mois octroyés via la carte sociale sont-ils suffisants pour les ménages vulnérables ?

Initialement, l'allocation était de 15 bidons, mais cela s'est avéré insuffisant, donc elle a été portée à 30. Cette eau est destinée aux besoins essentiels, principalement la consommation, et non à la lessive. Au-delà de 30 bidons, les ménages doivent acheter de l'eau à tarif normal.

Remarque : Il est important de rappeler le principe de non-gratuité de l'eau. La tarification sociale vise à couvrir les besoins de base, mais au-delà, le paiement est requis. Il convient également d'approfondir l'analyse des impacts de cette tarification pour éviter une dépendance qui maintiendrait les ménages dans la vulnérabilité. Le suivi des cartes devrait être renforcé pour prévenir les abus, notamment la revente.

Question : Existe-t-il différentes cartes selon les "classes" établies lors de l'enquête ?

Non, il n'y a qu'un seul type de carte. Chaque carte donne droit à 30 bidons d'eau par mois.

Question : Comment les 50 ariary ont-ils été fixés ? Soakoja met-il en place des bornes privées (BP) ? Y a-t-il eu comparaison entre les consommations aux kiosques et aux BP ?

Les 50 ariary par bidon ont été définis en se basant sur les tarifs appliqués dans d'autres régions et au niveau national.

- Aux kiosques : 50 ariary le bidon.
- Aux BP : tarification volumétrique par tranches :
 - $< 4 \text{ m}^3$: 65 ariary/bidon
 - $4\text{--}10 \text{ m}^3$: 100 ariary/bidon
 - 10 m^3 : 200 ariary/bidon

En général, plusieurs types de tarification peuvent être appliqués. (Voir les types de tarification [en cliquant ici](#).)

Question : On parlait de 10 % de bénéficiaires pour la carte, mais l'exemple montre 16 %. Comment est fait le partage ? Est-ce que cela génère des tensions ?

Actuellement, aucune tension n'a été observée concernant la définition des ménages vulnérables. Des critères comme l'état des maisons, même à l'intérieur, permettent de départager objectivement.

Question : Comment assurez-vous la rentabilité avec la tarification sociale ? Comment comble-t-on le reste en l'absence de subventions ? Les 50 ariary des kiosques le couvrent-ils ?

Pour l'instant, l'objectif est de garantir le bon fonctionnement du système, l'entretien des ouvrages et l'accès à l'eau pour le plus grand nombre. Nous travaillons aussi à la réduction des subventions, mais la rentabilité n'est pas encore une priorité.

Question : Avez-vous eu des retours sur l'efficacité de la carte sociale ? Les montants collectés couvrent-ils les aspects techniques ?

En plus des entretiens réalisés avec les usagers, les agents de Soakoja échangent régulièrement avec les ménages bénéficiaires, et les retours sont positifs jusqu'à présent. Cependant, les montants collectés via les cartes sociales sont très faibles et insuffisants pour couvrir les aspects techniques. La tarification sociale est un complément, mais l'entretien repose surtout sur les paiements des autres usagers.

Question : Comment fonctionne la carte à la fin du mois avec le kiosquier ?

Ce n'est pas lié au fait que la carte soit « remplie », mais à la fin de la période mensuelle. Lors du relevé, toutes les cartes sont collectées. Le volume total correspondant est ensuite déduit du volume mensuel du kiosque pour ne pas être facturé à Soakoja (à 50 ariary/bidon). Si un ménage n'a pas consommé l'intégralité de ses 30 bidons, il n'y a pas de report, et il devra repayer 100 ariary le mois suivant.

Remarque : Mada Green Power dispose d'une borne-fontaine intelligente capable de gérer la facturation, la tarification sociale et l'attribution de quantités d'eau par personne. Plusieurs configurations existent selon les besoins du gestionnaire.

Question : Comment se passe l'établissement des listes de ménages vulnérables dans la Haute Matsiatra ?

Nous avons repris le modèle développé par Soakoja. Le principe est le même, tant pour l'établissement et la mise à jour des listes, que pour les tarifs et modalités.

Question : Puisque le gestionnaire doit rendre compte à la commune, existe-t-il un organisme régulateur pour la gestion et le suivi des tarifs ?

En théorie, l'organisme régulateur est l'OREA. En pratique, il n'est pas opérationnel. L'accès à l'eau étant un service public, une régulation est néanmoins nécessaire. Selon les textes, la régie directe par la commune n'est pas autorisée ; la gestion doit être déléguée à un tiers. C'est donc à la commune, via le service technique EAH, d'assurer le suivi technique et financier des gestionnaires. Ce suivi garantit l'équité d'accès, la mise en œuvre de la tarification sociale et la continuité du service. Sans cela, on risque une gestion purement commerciale : les bornes ne seraient plus ouvertes aux horaires prévus ou les tarifs deviendraient inaccessibles. Il faut une solide analyse socio-économique pour fixer un tarif à la fois abordable pour tous et viable pour le gestionnaire.

Remarques : À Fianarantsoa, la mise en place de la tarification sociale pour l'assainissement est une première expérience, avec des résultats très positifs. Il faudra cependant suivre de près son impact à long terme pour évaluer sa durabilité. Les échanges doivent être encouragés pour une amélioration continue.

Pour voir les vidéos de capitalisation du programme Eaurizon 2025, [cliquez ici](#).

Question : Les ménages paient-ils directement les brigades ?

Non, les ménages ne paient pas directement. Les paiements sont intégrés dans les redevances versées par les gestionnaires ou via les impôts. Par exemple, les parents d'élèves paient 100 ariary par an pour que leurs enfants aient accès aux toilettes, conformément à un accord avec le Ministère de l'Éducation Nationale.

Ce sont les usagers quotidiens qui permettent d'assurer la péréquation. Les tarifs doivent être équilibrés : ni trop bas, ni trop élevés, d'où l'importance du système de suivi. Sans suivi, les négociations sont impossibles. Pour rentabiliser la gestion, les blocs sanitaires les moins et les plus rentables sont regroupés en lots.

Question : Comment garantir que le gestionnaire fournisse un service de qualité partout ?

Sans contrôle, les gestionnaires peuvent différencier la qualité du service. D'où la mise en place de lots : si un BS est mal géré, tout le lot est remis en question. Par ailleurs, les contrats sont de courte durée (renouvelables chaque année), ce qui incite les gestionnaires à maintenir un bon niveau de service pour ne pas perdre leur lot. Des contrôles rigoureux et mensuels sont également réalisés par la commune et la DREAH pour garantir le respect des normes. Les gestionnaires doivent produire un rapport mensuel, et savent qu'ils peuvent faire l'objet de visites inopinées de la commune, de la DREAH ou de la région.

Remarque : MWater est utilisé pour assurer ce suivi et aider à la prise de décision. L'outil permet de suivre les contrats de délégation, les informations sur chaque bloc, les recettes, bénéfices, dépenses et donc les redevances.

Remarque : La mise en œuvre de la tarification doit se faire au cas par cas, selon chaque commune. Pour les cartes sociales, il ne suffit pas de les distribuer : il faut aussi être prêt à assumer le service malgré les charges supplémentaires.

Sans portage politique, on ne peut pas parler de service public. L'implication politique est indispensable pour éviter les dérives ou le non-respect des procédures par les gestionnaires.

Question : Au GRET, des tarifs sociaux sont appliqués directement au niveau des BP, mais le gestionnaire a du mal à recouvrer les paiements. Existe-t-il des compteurs privés prépayés ?

Oui, cela existe probablement sur le marché malgache, mais nous ne les avons pas testés nous-mêmes.

La borne-fontaine intelligente de Mada Green Power permet d'assurer le suivi, le recouvrement, etc. Toutefois, elle n'est pas bien adaptée aux bornes privées.