



REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi

MINISTERE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT



Projet Eau et Assainissement
en Milieu Rural (PEAMIR)

Groupe de la Banque
Mondiale



Annexe 1 :

Rapport spécifique détaillé sur la perception des acteurs

N° C/2264/20

MISSION D'EVALUATION DE LA REFORME DE L'HYDRAULIQUE RURALE AU SENEGAL

MISSION CONDUITE PAR



Juillet 2021

TABLE DES MATIERES

1.	INTRODUCTION	7
1.1	<i>Contexte et objectifs</i>	7
1.2	<i>Méthodologie</i>	7
1.2.1	Revue documentaire.....	7
1.2.2	Phase de préparation du terrain.....	8
1.2.3	Rencontres avec les acteurs et parties prenantes.....	8
1.2.4	Enquêtes ménages.....	9
1.2.4.1	Elaboration du questionnaire	9
1.2.4.2	Échantillonnage questionnaire	9
1.2.4.3	Collecte des données sur le terrain	12
1.2.4.4	Traitement et analyse des données.....	12
1.2.5	Structure du rapport portant sur le volet socio-économique	12
2.	Contexte socio-économique d'intervention de l'hydraulique rurale.....	13
2.1	<i>Présentation des régions d'intervention</i>	13
2.2	<i>Principaux indicateurs sociaux</i>	17
2.3	<i>Synthèse</i>	18
3.	Appréciation de la réforme par les différentes catégories d'acteur.....	19
3.1	<i>Ministère de l'Eau et de l'Assainissement et services rattachés impliqués dans la gestion de l'hydraulique rurale</i>	19
3.1.1	Présentation et fonctions	19
3.1.2	Pertinence de la réforme	19
3.1.3	Principaux résultats.....	19
3.1.4	Relation avec les autres acteurs	20
3.1.5	Contraintes.....	20
3.1.6	Pistes d'amélioration	20
3.2	<i>OFOR</i>	21
3.2.1	Présentation et fonctions	21
3.2.2	Pertinence de la réforme	21
3.2.3	Principaux résultats.....	21
3.2.4	Relation avec les autres acteurs	23
3.2.5	Contraintes.....	23
3.2.6	Pistes d'amélioration	23
3.3	<i>Opérateurs/fermiers</i>	24
3.3.1	Présentation et fonctions	24
3.3.2	Pertinence de la réforme	24
3.3.3	Principaux résultats.....	24
3.3.4	Relation avec les autres acteurs	26
3.3.5	Contraintes.....	27
3.3.6	Pistes d'amélioration	27
3.4	<i>Services techniques déconcentrés en charge de l'hydraulique rurale : DRH, BPF,</i>	28
3.4.1	Présentation et fonctions	28
3.4.2	Pertinence de la réforme	29
3.4.3	Principaux résultats.....	29
3.4.4	Relation avec les autres acteurs	29
3.4.5	Contraintes.....	30
3.4.6	Pistes d'amélioration	30
3.5	<i>Autorités administratives</i>	31
3.5.1	Présentation et fonctions	31
3.5.2	Pertinence de la réforme	31

3.5.3	Principaux résultats.....	32
3.5.4	Relation avec les autres acteurs	32
3.5.5	Contraintes.....	32
3.5.6	Pistes d'amélioration	33
3.6	Associations d'usagers	34
3.6.1	Présentation et fonctions	34
3.6.2	Pertinence de la réforme	34
3.6.3	Principaux résultats.....	34
3.6.4	Relation avec les autres acteurs	35
3.6.5	Contraintes.....	35
3.6.6	Pistes d'amélioration	35
3.7	Gérants et conducteurs de forages	36
3.7.1	Présentation et fonctions	36
3.7.2	Pertinence de la réforme	36
3.7.3	Principaux résultats.....	37
3.7.4	Relation avec les autres acteurs	37
3.7.5	Contraintes.....	37
3.7.6	Pistes d'amélioration	38
3.8.1	Présentation et fonctions	38
3.8.2	Pertinence de la réforme	39
3.8.3	Principaux résultats.....	39
3.8.4	Relation avec les autres acteurs	39
3.8.5	Contraintes.....	39
3.8.6	Pistes d'amélioration	40
3.9	Collectivités territoriales.....	40
3.9.1	Présentation et fonctions	40
3.9.2	Pertinence de la réforme	40
3.9.3	Principaux résultats.....	41
3.9.4	Relation avec les autres acteurs	41
3.9.5	Contraintes.....	41
3.9.6	Pistes d'amélioration	41
3.10	Synthèse de l'appréciation de la réforme par les différentes catégories d'acteur	42
4.	Appréciation de la réforme par les usagers	47
4.1	Caractéristiques des usagers.....	47
4.1.1	Age et sexe	47
4.1.2	Niveau d'instruction.....	48
4.1.3	Statut du répondant.....	49
4.1.3.1	Situation matrimoniale	49
4.1.3.2	Membres du ménage.....	50
4.1.3.3	Activités.....	50
4.1.3.4	Caractéristiques des ménages	51
4.1.3.5	Revenus et dépenses	54
4.2	Appréciation de la réforme par les usagers	58
4.2.1	Appréciation de la satisfaction des usagers.....	58
4.2.1.1	Appréciation selon les zones et les catégories d'usagers.....	59
4.2.1.2	Appréciation des usagers selon le genre	61
4.2.2	Niveau de satisfaction selon les critères.....	63
4.2.2.1	Disponibilité de l'eau	64
4.2.2.2	Qualité de l'eau	64
4.2.2.3	Coût d'abonnement	65
4.2.2.4	Tarifcation	66
4.2.2.5	Réclamation	68

4.3	<i>Synthèse / points d'attention</i>	70
4.3.1	Impacts socio-économiques	70
4.3.2	Efficacité et efficacité de la réforme	70
4.3.3	Communication et relation entre parties prenantes.....	71
4.3.4	Durabilité de la réforme et régulation du secteur.....	71
5.	Conclusion et recommandations.....	73
5.1	<i>Conclusion</i>	73
5.2	<i>Pistes d'amélioration et recommandations</i>	73

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Répartition de l'échantillon par DSP.....	10
Tableau 2 : Répartition de l'échantillon dans la zone hors DSP.....	11
Tableau 3 : Répartition de l'échantillon par zone et par catégorie d'abonnés.....	11
Tableau 4 : Nombre de questionnaires administrées par zone et par catégorie d'abonnés.....	11
Tableau 5 : Principales caractéristiques des régions.....	13
Tableau 6 : Répartition des populations par région et principaux indicateurs.....	17
Tableau 7 : Nombre et types d'ouvrages par région.....	22
Tableau 8 : Nombre d'abonnés et redevances par opérateur et dans les zones hors DSP.....	25
Tableau 9 : Rôles et responsabilités des principaux acteurs.....	42
Tableau 10 : Appréciation de la réforme par les acteurs.....	44
Tableau 11 : Contraintes et solutions proposées.....	45
Tableau 12 : Pourcentage d'usagers selon les zones et le niveau de revenus.....	55

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Tranches d'âge des différentes catégories d'utilisateurs	47
Graphique 2: Répartition suivant le sexe	48
Graphique 3: Scolarisation des utilisateurs.....	49
Graphique 4: Situation matrimoniale des utilisateurs	50
Graphique 5: Pourcentage d'utilisateurs ayant accès à l'électricité.....	52
Graphique 6: Pourcentage d'utilisateurs ayant accès à l'école	53
Graphique 7: Pourcentage d'utilisateur ayant accès aux infrastructures de santé.....	53
Graphique 8: Niveau de revenus des populations	56
Graphique 9: Satisfaction globale des utilisateurs.....	58
Graphique 10: Appréciation du suivi de la qualité des services.....	59
Graphique 11: pourcentage d'utilisateurs homme/femme par opérateur	62
Graphique 12 : Appréciation de la disponibilité de l'eau par opérateur et dans la zone hors DSP	64
Graphique 13: Appréciation de la clarté de l'eau par opérateur et dans la zone hors DSP.....	65
Graphique 14: Appréciation du goût de l'eau par opérateur et dans la zone hors DSP	65
Graphique 15: Appréciation du coût de l'eau par opérateur et dans le zone hors DSP	66
Graphique 16: Appréciation du type de tarification au mètre cube par opérateur et dans la zone hors DSP	67
Graphique 17: Appréciation de la fiabilité et conformité de la facture selon la consommation de l'utilisateur par opérateur et dans la zone hors DSP	67
Graphique 18: Appréciation de l'accueil par opérateur	68
Graphique 19: Fréquence de la gestion des réclamations pour facture trop élevée et pour erreur de facturation	69
Graphique 20: Fréquence de la gestion de réclamation pour non réception de facture et compteur défectueux (avec fuite et coupure)	69

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte et objectifs

L'évaluation de la réforme du secteur de l'hydraulique rurale a pour objectif d'identifier et d'analyser les facteurs de succès et les limites de la réforme dans sa conception et ses modalités de mise en œuvre et de formuler des recommandations. Plus spécifiquement, il s'agira dans le cadre de la prise en compte des aspects socio-économiques de cerner l'appréciation des parties prenantes et des usagers sur les différents aspects de la réforme.

Le présent rapport prend en charge le volet socio-économique de l'évaluation, à travers l'analyse approfondie des délégations de service public de l'eau potable en milieu rural en mettant l'accent sur l'acceptabilité de la réforme par les populations.

1.2 Méthodologie

Le cadrage méthodologique a été fait sur la base de la définition des objectifs et des cibles. Pour l'évaluation de satisfaction des différentes parties prenantes, et particulièrement des usagers. Pour les parties, toutes les catégories de parties prenantes ont été rencontrées aussi bien au niveau national que dans toutes les régions du pays (au niveau de Dakar, ce sont les acteurs nationaux qui ont été rencontrés). Pour ce qui est des usagers, les rencontres avec leurs différents représentants ont été tenues, et un questionnaire usagers a été administré auprès de 1525 abonnés domestiques, maraichers, gérants d'abreuvoirs, gérants de bornes fontaines et d'équipements commerciaux ou communautaires.

1.2.1 Revue documentaire

La revue documentaire a cherché à cerner l'appréciation de la réforme, à travers essentiellement les rapports annuels des fermiers, les comptes-rendus des missions de OFOR au niveau des DSP et les enquêtes sur la satisfaction des abonnés, réalisées au niveau de la zone de SEOH et de Aquatech (voir liste des documents consultés). Ces rapports de suivi ont permis de relever que dans certaines zones, on note l'existence de GIE ou de gérants d'Asufor impliqués dans le relevé des compteurs et dans la facturation. Au niveau de ces zones on note également l'absence de polices d'abonnement et d'informatisation de bases de données des abonnés. Il existe des sites sous la gérance des Asufor. Des enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2018 dans le périmètre de SEOH et en 2020 au niveau de celui de Aquatech. Les enquêtes ont permis de dresser le profil socio-économique des abonnés qui sera déterminé au niveau de l'ensemble des zones d'intervention. Le niveau de satisfaction des abonnés, a été apprécié autour des aspects suivants :

- Qualité de l'eau et du service, il a été noté un taux de satisfaction global de 71 % dans la zone de SEOH avec des disparités entre les communes. Dans la zone Aquatech, le niveau de satisfaction est de 55 %, avec des différences entre les communes et entre les zones Aquatech et Asufor ;

- D'autres critères (disponibilité de l'eau, coût, conditions d'abonnement, régularité de l'approvisionnement, qualité de l'eau, qualité du service, tarification, facturation, etc.) ont été suivis et la stratégie de communication de l'opérateur a été appréciée ;
- Les attentes et suggestions des abonnés ont été recueillies.

1.2.2 Phase de préparation du terrain

Cette phase concerne la préparation des outils d'enquêtes et la planification des enquêtes et rencontres de terrain. Les différents outils d'enquêtes ont fait l'objet d'une revue au niveau de l'équipe et d'une validation au niveau du client. Des guides d'entretiens ont ainsi été élaborés pour les différentes catégories d'acteurs (autorités administratives, autorités territoriales, chefs de villages, ASUFOR, organisations professionnelles, services techniques déconcentrés, etc.). Pour les enquêtes quantitatives, un questionnaire a été élaboré. Ce questionnaire a permis l'appréciation du service de l'eau et a concerné toutes les catégories d'utilisateurs.

Les activités de préparation des missions de terrain ont également été déterminantes. Elles ont été organisées en rapport avec les responsables des divisions régionales de l'hydraulique et ont porté sur l'information des parties prenantes à rencontrer et la prise en rendez-vous avec eux.

Les enquêtes ont été conduites dans les quatre DPS fonctionnelles et dans une zone hors DSP. Dans chaque localité, l'information sur le planning et le déroulement des enquêtes seront à l'avance partagés avec les autorités administratives et territoriales.

Cette phase a pris du temps parce qu'elle a été décisive dans la réussite des enquêtes. Le groupement a pris le temps de bien passer en revue les différents outils et de les valider à l'interne et prendre tous les contacts afin de faciliter les activités de terrain aussi bien pour les experts que pour les enquêteurs.

1.2.3 Rencontres avec les acteurs et parties prenantes

Au niveau national et local, les acteurs et parties prenantes rencontrés sont essentiellement la Direction de l'Hydraulique, les partenaires techniques et financiers, l'OFOR, les autorités territoriales, les services déconcentrés de la DH, les usagers, les collectivités territoriales, les ASUFOR, la Fédération nationale des conducteurs, les gérants de forages, etc. Avec ces différentes parties prenantes, il s'est agi d'analyser la pertinence, l'efficacité, les résultats, les principales contraintes à la mise en œuvre de la réforme, le niveau de satisfaction des différents acteurs et les pistes d'amélioration de la réforme.

Suite aux rencontres des structures au niveau national, les experts de la mission ont effectué des rencontres au niveau de toutes les régions et y ont rencontré les autorités administratives (Gouverneurs, Préfets, et sous-préfets), les maires de certaines collectivités territoriales, les DRH et chefs de brigades des puits et forages de toutes les régions, Au total, plus d'une dizaine de parties prenantes ont été rencontrés dans chaque région dans la période du 15 au 26 février 2021 et du 26 mars au 03 avril dans le cadre d'une seconde mission de terrain. Ces entretiens ont été effectués par les experts de la mission qui se sont déployés en deux équipes, parallèlement aux enquêtes informelles réalisées par les superviseurs.

1.2.4 Enquêtes ménages

Pour les enquêtes ménage, quatre équipes d'enquêtes constituées d'un superviseur et de 3 enquêteurs ont été formées sur une période de 5 jours (du 10 au 16 février 2021) et ont été déployées sur le terrain pour une période de 15 jours. Globalement, les enquêtes se sont bien déroulées et les superviseurs ont, au niveau de chaque localité, rencontré les sous-préfets, les maires, les chefs de villages, les leaders, les conducteurs de forages et les gérants. Ces entretiens complètent ceux qui ont été réalisés dans toutes les régions par les équipes d'experts.

1.2.4.1 Elaboration du questionnaire

Pour cette activité, des outils de collecte ont été développés afin de systématiser toutes les informations qui doivent être collectées auprès de chaque catégorie d'acteurs. Ce sont des guides d'entretiens ou des questionnaires simplifiés pour les autorités administratives et territoriales, les maires, les ONG, les associations d'usagers de forages, les délégataires, les acteurs économiques, la société civile, les ASUFOR, etc.

Le questionnaire est essentiellement axé sur : la perception de l'OFOR, des fermiers, la pertinence de la réforme, le niveau de consommation de l'eau, l'appréciation de la disponibilité de l'eau, de la qualité, du prix en fonction des éléments de comparaison qu'ils détiennent, les modalités de paiement, les contraintes et difficultés vécues avec la réforme, etc.

1.2.4.2 Échantillonnage questionnaire

Pour le tirage de l'échantillon des usagers à enquêter dans les zones « DSP fonctionnelle » et « Hors DSP », un échantillonnage stratifié à trois degrés est proposé. La sélection des usagers s'est de manière systématique pour assurer la représentativité de l'échantillon dans chaque Zone. Chaque DSP est considéré comme une strate.

- Tirage au premier degré : sélection des unités primaires dans chaque DSP. Le tirage des communes est effectué à l'intérieur de chaque strate (correspondant à la DSP). Les communes qui sont les unités primaires de l'échantillon seront sélectionnées par un tirage aléatoire avec des probabilités proportionnelles au nombre d'abonnés dans la commune.
- Tirage au deuxième degré : dans chaque commune de l'échantillon, les villages seront tirés de manière aléatoire.
- Tirages des ménages : A l'intérieur de chaque village, les ménages à enquêter seront tirés de manière systématique.

- **Procédure de calcul de la taille de l'échantillon**

La formule de Schwartz est appliquée pour calculer la taille de l'échantillon. Soit : n_1 = la taille de l'échantillon initial ; n_2 = la taille de l'échantillon tenant compte de la taille de la population N (Nombre total d'usagers dans les DSP fonctionnelle considérés) et n_3 = la taille de l'échantillon tenant compte du taux de réponse, nous avons :

$$n_1 = \frac{z^2 \hat{p}(1-\hat{p})}{i^2}$$

$$n_2 = n_1 \frac{N}{N+n_1}$$

$$n_3 = \frac{n_2}{r}$$

En considérant les paramètres de fiabilité et de précision fixés ci-après :

- Une estimation avec marge d'erreur (i) de **±6%** de la population totale ;
- Une valeur correspondante à un niveau de confiance voulu (**95%**), **z = 1,96** ;
- Une proportion estimée de la variabilité de la population \hat{p} . Si cette proportion n'est pas connue d'avance, elle est approximativement distribuée normalement ($\hat{p} = 50\%$) ;

Le taux de réponse **r** (considérons un taux de réponse **de 95%**).

La taille de l'échantillon d'utilisateurs à enquêter requise avec ces précisions, est $n = 1\ 319$

a) Détermination de la taille de l'échantillon

❖ Zone "DSP fonctionnelle"

Pour les DSP fonctionnels, la base de sondage est constituée par la liste des abonnés par opérateur.

Tableau 1 : Répartition de l'échantillon par DSP

Périmètres des DSP	Opérateurs	Régions	Total abonnés (N)	Echantillon prévu (n)
Notto Diosmone Palmarin - Gorom Lampsar (2015)	SEOH	Notto Diosmone Palmarin - Gorom Lampsar	19 960	289
Thiès - Diourbel (2018)	AQUATECH Sénégal	Thiès Diourbel	34 460	310
Kaolack - Kafrine (2019)	FLEXEAU	Kaolack Kafrine	96 971	454
Tambacounda (2018)	SOGES	Tambacounda	9 957	274
Total			161 348	1 327

NB : Afin de toucher à tous les types d'abonnés, l'échantillon à enquêter dans la zone « DSP fonctionnelle » a été réajusté à 1 327 usagers.

❖ Zone "hors DSP"

Pour les zones « hors DSP », nous garderons les mêmes paramètres de fiabilité et de précision. Cependant, le nombre d'utilisateurs hors DSP n'étant pas connu a priori, la taille de l'échantillon sera déterminée comme suit :

$$n_1 = \frac{z^2 \hat{p}(1-\hat{p})}{i^2} \qquad n_2 = \frac{n_3}{r}$$

Nous obtenons comme taille d'échantillon **n = 281**.

Dans la zone hors DSP, le même principe de tirage que dans la zone « DSP fonctionnelle » est reconduit. Dans chaque région cible les communes à visiter sont tirées sur base de la liste actualisée des SAEP¹.

¹ Rapport sur la situation du patrimoine des SAEP de l'OFOR, mars 2020

Tableau 2 : Répartition de l'échantillon dans la zone hors DSP

Zone	Échantillon	Réparation sur la base de la population ayant accès à un système AEP ² (%)
Louga	155	98,2
Saint-Louis/Matam	126	79,6
TOTAL	281	

NB : Afin de toucher à tous les types d'abonnés, l'échantillon à enquêter dans la zone hors DSP a été réajusté à 342 usagers.

La taille de l'échantillon global (zone DSP et zone hors DSP) requise avec les précisions souhaitées est de 1 669 usagers.

Tableau 3 : Répartition de l'échantillon par zone et par catégorie d'abonnés

Opérateur	Zone/Région	AD	BF	AC	Abreuvoir	AM	Total	Total
SEOH	Notto Ndiosmone Palmarin - Gorom Lampsar	259	14	4	2	10	289	289
AQUATECH Sénégal	Thiès	112	4	1	3	16	136	310
	Diourbel	151	12	2	3	6	174	
FLEXEAU	Kaolack	129	23	2	7	14	175	454
	Kaffrine	122	36	5	11	105	279	
SOGES	Tambacounda	235	27	2	3	7	274	274
							DSP fonctionnelle	1 327
							Hors DSP	342
							Total global	1 669

Tableau 4 : Nombre de questionnaires administrées par zone et par catégorie d'abonnés

Opérateur	Région	AD	BF	AC	Abreuvoir	AM	Total	Total
SEOH	Fatick	114	7	3	1	5	130	285
	Thiès	82	3	0	0	4	89	
	Saint-Louis	62	4	0	0	0	66	
AQUATECH Sénégal	Thiès	102	4	1	3	15	125	298
	Diourbel	151	11	2	3	6	173	
FLEXEAU	Kaolack	137	13	1	3	8	162	362
	Kaffrine	94	33	5	11	57	200	
SOGES	Tambacounda	239	25	1	3	5	273	273
Hors DSP	Louga	152	6	3	3	13	177	307

² Rapport SES, ANSD – 2017-2018

Opérateur	Région	AD	BF	AC	Abreuvier	AM	Total	Total
	Saint-Louis/Matam	120	2	2	2	5	130	
TOTAL								1 525

1.2.4.3 Collecte des données sur le terrain

Pour la réalisation de ses enquêtes, un personnel d'appui a été recruté pour appuyer l'équipe technique dans la mise en œuvre des enquêtes auprès des acteurs ciblés. Ce personnel d'appui composé d'enquêteurs et de superviseurs a été recruté, formé sur les outils de collecte et testé au préalable au cours de la phase préparatoire.

La collecte de données auprès des usagers est faite sur support de collecte électronique (tablettes/PDA) pour garantir la fiabilité des données recueillies.

Le Groupe SOTERCO dispose d'une plateforme électronique d'enquête développée par le Département Système d'information et développement informatique, en collaboration avec le Département socio économie et développement rural.

L'exploitation des données collectés à travers les guides d'entretien ou questionnaires simplifiés ont permis de cerner la manière dont les acteurs apprécient la réforme et une analyse approfondie a été effectuée selon les types de réticences observées au plan des coûts, de la disponibilité et de qualité de l'eau, du niveau des services offerts, de la communication entre les acteurs, de l'écoute et de la prise en charge des doléances et plaintes des populations, à travers la revue du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes mis en place par les opérateurs.

1.2.4.4 Traitement et analyse des données

Afin d'assurer une meilleure qualité des données quantitatives recueillies, l'exploitation et le traitement comporte l'apurement des données collectées et la sortie des résultats.

Les données sont exportées et traitées sous le logiciel de traitement spécifique (SPSS) pour le traitement et la sortie des résultats. L'apurement consiste en un processus itératif qui a été répété autant de fois que nécessaire, jusqu'à élimination de toutes les erreurs détectées ou jusqu'à ce que les données soient considérées comme utilisables dans le cadre de l'analyse.

Du respect de la méthodologie de collecte des données dépend la qualité et la validité des résultats de l'évaluation obtenus. C'est pourquoi, les dispositions sont prises pour que le contrôle soit très rigoureux pendant toute la durée de la collecte. Le contrôle de qualité est assuré à travers la supervision et le suivi des équipes de collecte durant les opérations. Le contrôle est effectué en cascade par les enquêteurs, les superviseurs et les membres de l'équipe d'encadrement.

Les membres de l'encadrement ont effectué des visites régulières sur le terrain et ont passé avec chaque équipe le temps nécessaire pour s'assurer du bon déroulement du travail (calendrier, qualité des données, etc.).

1.2.5 Structure du rapport portant sur le volet socio-économique

Le rapport compte globalement 5 parties :

- L'introduction ;
- La présentation du contexte socio-économique de l'hydraulique rurale ;
- L'appréciation de la réforme par les différentes catégories d'acteurs ;
- L'appréciation de la réforme de la réforme par les usagers ;
- La conclusion et les recommandations

2. Contexte socio-économique d'intervention de l'hydraulique rurale

2.1 Présentation des régions d'intervention

La zone d'intervention de l'hydraulique rurale est composée de toutes les régions et concerne les zones rurales de ces régions. Le tableau présente de manière sommaire quelques caractéristiques des régions d'intervention du projet, afin de faire ressortir les différences qui peuvent influencer sur les rapports que les populations de ces régions pourraient avoir par rapport à l'eau. Il est probable que les communautés qui disposent d'eaux de surfaces ou les régions qui ont des nappes affleurantes, soient moins dépendantes des ouvrages hydrauliques et donc moins préoccupées par leur bonne gestion. La densité de population peut avoir une incidence sur la taille des villages et leur dispersion et avoir des incidences sur la rentabilité de certains ouvrages dont l'implantation répond plus à des préoccupations sociales (vocation de service publique de l'eau) qu'économiques.

Tableau 5 : Principales caractéristiques des régions

Régions	Principales caractéristiques
Saint louis	<p>La région couvre une superficie de 19 304 km² 38 communes dont 35 rurales Fleuve Sénégal et affluents comme source d'eau potable à travers des unités de potabilisation, donc ressources en eau abondante dans la région Activités : agriculture et agro-industrie, pêche maritime et continentale, élevage Aménagement hydroagricole dans la vallée du Fleuve avec la SAED Présence d'importantes unités agro-industrielles Saint-Louis est une région productrice de riz, de tomates, d'oignon et d'autres fruits et légumes destinés souvent à l'exportation Taux de pauvreté de 34,7 % avec des disparités de moins de 16 % (Diama) à plus de 64 % (Bode Lao). Le département de Podor concentre le plus grand nombre d'ouvrages (89 forages humains, 67 forages pastoraux et 10 unités de potabilisation). Le taux de couverture en eau est de 85%. Le nombre total de forages de la région est 149.</p>
Matam	<p>La région couvre une superficie de 29 616 Km² La région est une zone d'agriculture et d'élevage</p>

	<p>Les populations tirent leurs revenus de l'agriculture et surtout de l'élevage. Les principales productions agricoles sont le riz local, la patate douce, le sorgho, le maïs et le mil.</p> <p>Elevage extensif dans la zone, le bétail étant considéré comme indicateur d'aisance</p> <p>La pêche continentale est pratiquée le long du Fleuve</p> <p>Le taux de pauvreté est de 45% dans la région et on y compte un nombre important d'émigrés qui ont eu à réaliser plusieurs infrastructures socio-économiques de base comme des structures de santé, des écoles et même des forages.</p> <p>Les ressources en eau sont abondantes dans la Région, avec le Fleuve Sénégal</p> <p>Environ 155 forages réalisés par l'Etat et les partenaires avec un taux de couverture en eau est de 81,9%</p> <p>En zone rurale, les forages sont gérés par les ASUFOR ou des comités de gestion.</p> <p>Le nombre de forages de la région de Matam est de 162.</p>
Louga	<p>La région couvre une superficie de 24 847 km²</p> <p>Zone agropastorale, avec comme activités l'agriculture (notamment le maraichage dans la zone des Niayes), l'élevage, avec un cheptel important et la pêche</p> <p>Le taux de pauvreté est relativement faible à cause de l'apport des émigrés</p> <p>L'accès aux services sociaux de base est de 70%</p> <p>Importance des eaux de surface avec la présence du Lac de Guiers</p> <p>Le taux de couverture en Eau est de 82%</p> <p>Le nombre de forages est de 229.</p>
Diourbel	<p>La région de Diourbel couvre une superficie de 4769 km² et abrite la ville sainte de Touba</p> <p>Les principales activités sont l'agriculture, l'élevage et le commerce</p> <p>Le taux de pauvreté est de 47,9 %</p> <p>La région de Diourbel appartient au bassin sédimentaire du secondaire et du tertiaire</p> <p>Le taux de couverture en eau de la région est 91,6 %</p> <p>Le nombre de forage est 149 gérée par les ASUFOR ou des comités de gestion</p>
Thies	<p>La région de Thiès s'étend sur une superficie de 6 601 km²</p> <p>Les principaux secteurs d'activités sont l'agriculture (maraichage et arboriculture dans la zone des Niayes), l'élevage, la pêche, le commerce, les mines (phosphate de Taiba et de Lam-Lam et de calcaires), le tourisme (dans le département de Mbour, qui constitue un secteur créateur d'emplois et qui favorise le développement local) et l'industrie</p> <p>Le taux de pauvreté est faible, autour de 21 % et l'accès aux services est relative correct</p> <p>Le taux de couverture est de 90 %</p> <p>Le nombre de forage est de 142 gérés par SEOH et par AQUATECH sur la plus grande partie</p>

Fatick	<p>La région de Fatick s'étend sur une superficie de 6685 km²</p> <p>La région est peu urbanisée 17 % et 90 % de la population s'active dans l'agriculture (riziculture pluviale et maraîchage, en plus des autres cultures pluviales) et l'élevage</p> <p>Avec la présence de plusieurs îles, l'activité de pêche y est importante</p> <p>Le taux de pauvreté est de 28%, mais on note des taux de pauvreté relativement élevés (plus de 90 %) aux niveaux de certaines communes Diagane Barka, Niassène et Soumla. Les communes de Palmarin Facao, Diakhao et Fimela sont parmi les plus aisées.</p> <p>Ressources en eaux de surface importantes avec les affluents du Fleuve Gambie dans le département de Foundiougne, le Sine et le Saloum</p> <p>Le nombre de forage est de 82 Fatick n'est pas encore sous délégation mais une partie de Tataguine et de Fimela sont dans le périmètre de SEOH</p>
Kaolack	<p>La région de Kaolack couvre une superficie de 5 357 km²</p> <p>Carrefour d'échange du fait de sa position centrale entre différentes régions du pays</p> <p>Les principales activités de la population sont dans l'agriculture (65 % de la population), l'élevage et le commerce</p> <p>Le taux de pauvreté est estimé à 61,8 %</p> <p>La région est dans la zone de FLEXEAU</p> <p>Le taux de couverture en eau dans le milieu rural est de 88,9%</p> <p>La qualité de l'eau est l'une des contraintes dans la région</p> <p>Le nombre de forage est de 97</p>
Kaffrine	<p>La région de Kaffrine couvre une superficie de 11 181 Km²</p> <p>La population rurale est trois 3 fois plus importante que celle urbaine</p> <p>Les principales activités sont l'agriculture (principalement l'arachide) qui occupe 75% de la population, l'élevage extensif et l'exploitation forestière</p> <p>La région de Kaffrine a vu son nombre de forages augmenter de 8,4% entre 2017 et 2018, portant le nombre à 150</p> <p>La région est couverte par l'opérateur Flexeau</p> <p>Le taux de couverture en eau est de 84,3 %.</p>
Tambacounda	<p>Tambacounda est la plus vaste région du pays avec 42 706 km², avec une densité de 17,7 habitants au km² et un taux d'urbanisation de 24%</p> <p>La région dispose de potentialités agricoles importante</p> <p>Les principales activités sont l'agriculture (mil, sorgho et maïs), l'élevage et la pêche continentale au niveau des fleuves Gambie et Sénégal</p> <p>Le taux de pauvreté est de 58,1 % avec des disparités importantes qui vont de 23,9 % à Goudiry à 92,3 % à Ndogo Babacar et plus de 80% dans les communes de Missirah, Makacoulibantang et Koussanar</p> <p>Existence d'un réseau hydrographique important constitué par le fleuve Sénégal, la Falémé, le fleuve Gambie ainsi que plusieurs affluents et marigots qui drainent chaque année environ 30 milliards de m³ d'eau.</p> <p>Le taux de couverture en eau est de 51,7 %</p> <p>La région est gérée par l'opérateur SOGES pour ce qui est de la gestion du service de l'eau en milieu rural</p> <p>Le nombre de forage est de 17</p>

Kedougou	<p>La Région de Kédougou couvre une superficie de 16 896 Km² La densité est de 11 habitants au km² et le taux d'urbanisation se situe autour de 24,8%. L'agriculture occupe plus de 70 % de la population avec la culture de l'arachide et du coton Installation de plusieurs d'exploitation minière dont les métaux précieux comme l'or. Le taux de pauvreté est élevé, presque 68% avec des taux de plus de 80 % dans des communes comme Médina Baffé Le réseau hydrographique est dense avec la Faléme et le fleuve Gambie. Le nombre de forages est de 117 Le taux de couverture en eau est de 30,7 %</p>
Sedhiou	<p>La région de Sedhiou s'étend sur une superficie de 7 330 km², avec une densité de 72,9 habitants /km² Le taux d'urbanisation de la région de Sédhiou est de 19,6% L'agriculture, pratiquée par 80% des populations (riz pluvial, arachide et mil, suivi de l'arboriculture (banane, anacarde et mangue), de l'exploitation forestière, de l'élevage et de la pêche continentale Le taux de pauvreté est de 70,6 % Présence du fleuve Casamance qui prend sa source à Saré Boydo dans le département de Vélingara. Le taux de couverture en eau potable est de 37,5 % La région compte 47 forages. Il n'y a pas d'opérateurs dans la région</p>
Kolda	<p>La région de Kolda s'étend sur une superficie de 13 721 Km² avec une densité de 45 habitants au km² Le taux d'urbanisation est de 27,9% Les principales activités sont l'agriculture et l'élevage, qui occupent 80 % de la population Le taux de pauvreté est de 76,6%, bien plus élevé que la moyenne nationale qui s'établit à 46,7% Le taux d'accès aux services sociaux de base est aussi assez bas Le réseau hydrographique est composé du fleuve Casamance et de la Kayanga, avec les barrages de Ndiandouba et Anambé qui permettent de disposer de l'eau toute l'année Le taux de couverture en eau potable est de 34,9 % La région compte 76 forages</p>
Ziguinchor	<p>La région de Ziguinchor occupe une superficie de 7339km², avec une densité de population de 87 habitants au km² Le taux d'urbanisation est de 45,94% Les activités dominantes sont l'agriculture (avec comme culture dominantes le riz, l'anacarde) qui occupe 80 % de la population Les activités sont diversifiées dans la région : agriculture (principalement le riz et l'anacarde), la pêche, l'élevage, la cueillette et autres activités d'exploitation des ressources forestières</p>

	<p>Le taux de pauvreté s'établit à 65,3 % et il est plus élevé dans certaines communes comme Djibidione, alors que celle qui se trouvent le côtes sont moins pauvres</p> <p>Le taux d'accès aux services sociaux de base de la région est de 90,6%.</p> <p>Le réseau hydrographique de la région est principalement formé du fleuve Casamance</p> <p>Le taux de couverture en matière d'eau est estimé à 58% pour la région de Ziguinchor. Le nombre de forage est de 110</p>
--	---

2.2 Principaux indicateurs sociaux

Le Sénégal compte une population de presque 16 millions d'habitants, inégalement répartie sur le territoire. Les régions les moins peuplées comme Kédougou, Matam et Tambacounda, occupent les plus grandes superficies de territoires.

Le taux d'urbanisation au niveau national est de 45 % en 2018, une population rurale de 8 381 489 habitants qui dépendent de l'hydraulique rurale. Les régions les moins urbanisées sont Diourbel, Fatick et Kaffrine. Il faut cependant noter que la région de Diourbel abrite la ville de Touba, l'une des plus grandes localités urbaines du Sénégal, mais qui est toujours considérée comme étant dans la zone rurale. Diourbel se singularise aussi par un taux de pauvreté des plus bas, mais qui cache aussi des disparités parce qu'abritant des communes où le nombre de pauvres est très élevé (Ndongol et Keur Ngalou).

Tableau 6 : Répartition des populations par région et principaux indicateurs

Régions	Population (nombre d'habitants)	Taux d'urbanisation en %	Densité Habitants/Km ²	Indicateurs de pauvreté	Taux d'accès AEP %
Saint louis	1 036 009	48,7	53	34,7	85,1
Matam	680 086	26	23	45	81,9
Louga	1.004.401	23	38	27,1	82,3
Diourbel	1 746 496	16	348	11	91,6
Thies	2 049 764	52	302	21,3	90
Fatick	841 294	17	115	28	81,2
Kaolack	1 120 404	37	206	61,8	88,9
Kaffrine	678 955	18	59	66,65	84,3
Tambacounda	612 076	25	18	58,1	51,7
Kedougou	178 269	27	10	67,95	30 ,7
Sedhiou	534 655	22	70	70,6	37,5
Kolda	772 073	28	55	76,6	34,9
Ziguinchor	641 254	48	84	65,3	58,0
Total	15 726 059	46	80	46,7	86

Source : ANSD Données de projection de la population 2017-2018 / Cartographie de la pauvreté de 2011 / Revue sectorielle conjointe 2016 du PEPAM

2.3 Synthèse

Synthèse / points d'attention

L'analyse du contexte socio-économique doit permettre de tenir compte des indicateurs de pauvreté et du classement des communes selon les taux de pauvreté pour la priorisation des zones qui devraient bénéficier de branchements sociaux.

Il ressort de l'analyse du contexte que certaines régions ont des densités de populations relativement faibles qui doivent guider le type d'ouvrages à réaliser dans certaines zones au vu de la dispersion de la population et de certaines contraintes de qualité de l'eau. Au niveau des régions de Kaolack et de Fatick des initiatives de transferts d'eau à partir de zones où la qualité est meilleure doivent être envisagés.

Dans les zones où le réseau hydrographique est dense, ce sont des expériences de potabilisation des eaux de surface qui doivent être démultipliées, à l'image de ce qui réalisé au niveau de la zone du Delta du Fleuve Sénégal.

En rapport avec les taux de couverture en eau potable, les disparités liées à l'accès à une AEP doivent être prises en compte dans la planification des ouvrages.

3. Appréciation de la réforme par les différentes catégories d'acteur

L'hydraulique est essentiellement du ressort du Ministère de l'Eau et de l'assainissement, qui, à travers la Direction de l'Hydraulique, gère le service de l'eau en milieu rural.

3.1 Ministère de l'Eau et de l'Assainissement et services rattachés impliqués dans la gestion de l'hydraulique rurale

3.1.1 Présentation et fonctions

Au niveau du Ministère de l'Eau et de l'Assainissement, c'est la Direction de l'Hydraulique (DH) et la Direction de la Gestion et de la Planification des Ressources en Eau (DGPRE) qui sont impliquées dans la gestion du service de l'eau en milieu rural.

La Direction de l'Hydraulique a pour vocation de permettre l'approvisionnement en eau potable des populations rurales. A ce titre, elle est chargée de la planification et de la supervision stratégique et l'Office des forages ruraux (OFOR), société de patrimoine créée en 2014 pour prendre en charge la réalisation et le renouvellement des ouvrages hydrauliques, la gestion du patrimoine constitué et du service public de l'eau potable.

La Direction de la Gestion et de la Planification des Ressources en Eau (DGPRE) est chargée de la gestion des ressources en eau, notamment de l'inventaire, l'évaluation et la planification. La DGPRE est chargée de la promotion de la gestion intégrée des ressources en eau, l'étude des demandes d'autorisation de construction des ouvrages de captage.

3.1.2 Pertinence de la réforme

Pour les Directions du MEA, la réforme est pertinente si elle permet l'amélioration du service d'eau potable pour les populations rurales. Dans la mise en œuvre de la réforme, quelques aléas ont été notés. Les préalables liés à la remise en état des SAEP n'ont pas toujours été respectés et la vétusté des ouvrages et du réseau ne permettent pas de garantir une bonne rentabilité de l'exploitation.

La réforme a été calquée sur le modèle urbain, alors que les réalités sont différentes. En milieu rural, la gestion de l'eau a été marquée par une forte implication des usagers. La mise sous délégation du service de l'eau potable devrait s'organiser sur une période un peu plus longue.

3.1.3 Principaux résultats

Les résultats sont mitigés. Au niveau de la zone gérée par l'opérateur SEOH, les résultats sont positifs, parce que le Système d'adduction d'eau potable en place semble être relativement récent et performant.

Des difficultés sont relevées dans le fonctionnement de certaines DSP et surtout il est relevé la perception que les autres acteurs et les populations ont du fonctionnement des DSP.

3.1.4 Relation avec les autres acteurs

Pour les relations avec OFOR, il ressort que ce dernier travaille souvent avec les services régionaux, qui dépendent de la DH, sans l'impliquer. Les prérogatives initiales ne devraient pas être élargies. Il est nécessaire de recentrer l'OFOR sur ses missions statutaires et de proposer des mesures correctives à cet effet.

Une implication des Maires dans la gestion transitoire des SAEP en phase de délégation, a été la source de plusieurs tensions, souvent d'ordre politique.

3.1.5 Contraintes

Les principales contraintes sont en rapport avec la clarification du schéma organisationnel et la conformité des missions de l'OFOR par rapport à l'arsenal juridique en place. L'intervention de l'OFOR, notamment dans la supervision des DSP et le suivi des activités sont limités par le fait que la structure n'a pas de représentant au niveau des régions.

3.1.6 Pistes d'amélioration

Une appréciation technique laisse suggérer une échelle de DSP plus grande que celle actuellement en vigueur (une à deux régions), une analyse des réalités socio-économiques du milieu rural pousserait à envisager des échelles plus réduites impliquant des comités locaux et/ou un système de sous-délégation.

La réflexion devrait également porter sur une approche mixte qui permettrait aux opérateurs privés de travailler en collaboration avec des opérateurs communautaires ou individuels constitués en gérants agréés.

La régulation doit être assurée aussi bien au niveau national avec la DH mais également au niveau décentralisé. Les comités de suivi prévus à l'échelle nationale et au niveau des circonscriptions administratives devraient être installés et fonctionnels.

La revue de l'approche de planification et de mise en œuvre pourrait permettre une meilleure configuration des périmètres des DSP en visant des schémas d'interconnexion et une densification des systèmes. Cette approche constitue une alternative à la dispersion des SAEP en milieu rural, nécessitant le recrutement d'un personnel important. Cette approche n'aurait pas nécessité, contrairement au schéma actuel, le recrutement d'opérateurs d'une certaine envergure, mais plutôt des opérateurs locaux.

3.2 OFOR

3.2.1 Présentation et fonctions

L'Office des forages ruraux (OFOR), établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) été créé par la loi n°2014-13. Il exerce les missions de gestion du patrimoine de l'hydraulique rurale, notamment les systèmes d'alimentation en eau potable, les véhicules lourds et légers, les équipements et engins d'ateliers et de chantiers, les terrains, bâtiments et annexes, pour la pérennisation du service public de l'eau potable en milieu rural.

La gestion du patrimoine hydraulique en milieu rural constitue l'un des enjeux majeurs de l'OFOR. Cette gestion consiste à maintenir les infrastructures dans un état fonctionnel permettant son exploitation en vue de fournir un service performant aux usagers.

OFOR a également dans ses mission l'assistance aux collectivités locales dans le cadre de la maîtrise d'ouvrage des travaux d'hydraulique rurale. Il assure aussi l'exercice par délégation de la responsabilité de la gestion du service public de l'eau en milieu rural, le suivi, le contrôle, l'audit de l'exploitation des infrastructures d'hydraulique rurale et de la qualité du service de l'eau ainsi que l'accompagnement des acteurs. OFOR a également pour mission, l'accompagnement des acteurs du sous-secteur, notamment les usagers, les collectivités locales, les autorités et les opérateurs par le renforcement de capacités, l'appui-conseil, la communication et la mise en place de mécanismes de financement appropriés, en vue d'accomplir les objectifs de satisfaction des missions de services publics.

3.2.2 Pertinence de la réforme

La réforme est perçue comme pertinente. Au regard des problèmes qu'il fallait résoudre dans le secteur (absence de fonds d'entretiens, rupture dans la fourniture de l'eau, détournements dans la gestion des forages et difficultés de suivre toutes les ASUFOR) la réforme est venue au moment opportun. La réforme permettra une pérennisation des infrastructures avec un entretien et une maintenance adéquate. La mise en place de l'OFOR pour assurer la gestion du patrimoine et en assurer la maintenance est pertinente, avec la contractualisation d'opérateurs pour l'exploitation des SAEP. Dans la mise en œuvre, il a été relevé un certain nombre d'ajustements qui devraient être effectués en vue d'améliorer la démarche et la stratégie d'intervention. Cela suppose également un ajustement institutionnel de la structure et la mise à disposition de moyens qui permettront d'assurer la disponibilité des ouvrages et leur remise en état.

3.2.3 Principaux résultats

Dans le cadre de ses activités, il faut noter que l'OFOR a eu à finaliser la contractualisation avec 4 fermiers, sur un total de 8 qui était prévu et qui couvrent au total 5 régions sur un total de 13. Il reste encore un nombre important de forages qui continue d'être gérés par des ASUFOR ou des comités de pilotage tripartite qui ont été mis en place à cet effet.

Pour les opérateurs qui ont été installés, ils s'accordent tous à dire que l'OFOR n'a pas été en mesure de mettre à exécution l'une des clauses contractuelles consistant à leur confier des ouvrages et infrastructures fonctionnelles.

Par ailleurs comme ressorti dans le rapport portant sur la situation du patrimoine des SAEP de l'OFOR, en date du 31 mai 2021, il ressort que le parc de forages géré par l'OFOR est passé de 1547 unités en 2015, à 1989 SAEP (Systèmes d'Approvisionnement en Eau Potable), constitués de 2065 forages et de 57 UPT. Les SAEP qui sont sous DSP représentent 15 % seulement du nombre total de SAEP. Au niveau des régions qui sont sous DSP, il ressort que 50 % des SAEP ne sont pas encore intégrés dans les périmètres d'affermage. Ce taux de couverture est légèrement plus élevé dans la région de Kaolack et plus faible dans la région de Thiès où le taux de couverture est de 20%.

Tableau 7 : Nombre et types d'ouvrages par région

REGION	Nbr SAEP	Nbr Forages	Nbr UPT	Sites sous DSP	Sites sous Gestion Transitoire	Commentaires
Diourbel	128	164	0	58	0	9 en panne, 9 gérés par des marabout et refus
Thiès	147	162	0	30	0	2 opérateurs dans la zone
Kaffrine	190	200	0	73	1	21 forages non fonctionnels ou salé
Kaolack	121	132	0	66	0	Couverture de 2 départements (Tamba et Koupemptoun sur 4
Fatick	119	123			9	
Tambacounda	232	243	3	85		
Sédhiou	85	86			13	
Kolda	96	101	0		17	
Ziguinchor	75	83	0	0	11	Présence Gérant Aquarem
Louga	289	298	0		11	35 forages gérés par des comités de gestion
Saint Louis	248	207	53		11	59 comités e gestion
Matam	180	181	1		6	
Kédougou	80	85	0	0	0	53 comités de gestion
TOTAL	1989	2065	57	312	79	

Pour ce qui est de l'évaluation des indicateurs mesurés dans le cadre du contrat de performance signé avec l'état du Sénégal, il ressort que pour la plupart d'entre eux et selon le rapport de 2020 de l'OFOR, le niveau d'atteinte est de 35 % pour les indicateurs de Gestion, 38 % pour les indicateurs techniques et de 0 % pour les indicateurs de Satisfaction des missions de Service Public.

De manière générale, seulement près de 25% des objectifs sont atteints. Les activités en cours devraient permettre de rehausser ce niveau. En ce sens des recommandations ont été émises tout au long de ce rapport.

3.2.4 Relation avec les autres acteurs

Les relations entre OFOR et les autres acteurs peuvent être analysées sous différents angles. Globalement, il faut noter qu'il y a des attentes importantes de la part de ces acteurs par rapport à OFOR. A l'échelle de certains acteurs, notamment les politiques et les religieux ces attentes se déclinent en exigences et cela peut perturber la planification et la gestion objective des activités.

Tel que ressorti dans l'entretien avec OFOR, la structure est au centre de toutes les activités liées à l'hydraulique rurale :

- Avec les structures qui assurent la maîtrise d'ouvrage de certains ouvrages, il se pose des problèmes de planification des ouvrages, de suivi de la mise en œuvre en rapport avec l'adéquation des modes de gestion des opérateurs à qui ces ouvrages doivent être transférés et des difficultés de valorisation du patrimoine réalisé par des structures ;
- Avec les services déconcentrés de la Direction de l'hydraulique, qui ne dépendent pas de l'OFOR mais qui gèrent de fait le patrimoine de l'OFOR qui se trouve dans les régions et qui n'ont pas de relations formalisées avec ce dernier ;
- Avec les collectivités territoriales qui sollicitent régulièrement OFOR à chaque fois qu'il y a une rupture du service de l'eau ;

3.2.5 Contraintes

Les principales contraintes pour OFOR sont en rapport avec la disponibilité des ressources financières qui doivent permettre la réalisation de nouveaux ouvrages et la remise en état des ouvrages existants. Ces contraintes et celles liées au statut de OFOR ont probablement contribué au retard constaté dans la mise en place des DSP, qui devait être achevée en 2017 et qui est encore à 50 % d'exécution (4 DSP sur 8). Cette situation impacte fortement les projections basées sur la perception des redevances.

Les zones d'intervention de OFOR sont essentiellement des zones rurales de régions du Sénégal. L'absence de représentation au niveau régional, engendre des contraintes pour la gestion du patrimoine affecté à OFOR, pour le suivi des DSP et pour la proximité avec les usagers.

3.2.6 Pistes d'amélioration

Les pistes d'amélioration sont en rapport avec :

- La revue du cadre institutionnel aussi bien de OFOR que des types de contrat à établir avec les opérateurs ;
- La mise à disposition de moyens financiers pour les nouveaux ouvrages et la prise en compte des travaux de remise en état des ouvrages et infrastructures hydrauliques ;
- La participation de l'Etat au capital des opérateurs privés, à l'image de ce qui est fait au niveau de l'hydraulique urbaine ;

- Conduire une réflexion sur le rôle et l'implication des collectivités territoriales dans la gestion du service de l'eau ;
- Au niveau des zones hors DSP, il s'agira de mettre en place une gestion transitoire avec la mise en place de comités de pilotage tripartites, ce qui permettra d'assurer la Dissolution des ASUFOR et leur reconversion dans leur nouveau rôle de structures chargées de veiller sur les intérêts des usagers ruraux ;
- Améliorer la communication avec les autres parties prenantes et renforcer leurs capacités ;

3.3 Opérateurs/fermiers

3.3.1 Présentation et fonctions

Les opérateurs privés ou Sociétés d'Exploitation d'Eau, délégataires du service public de l'eau potable en milieu rural sont chargés de l'exploitation des installations et de l'entretien de l'infrastructure et du matériel d'exploitation mis à leur disposition. Ils assurent le renouvellement des ouvrages et des équipements de moins de 10 ans d'âge. Ils s'occupent du recouvrement des factures d'eau et de la surtaxe communale, et opèrent sur la base d'un contrat d'affermage d'une durée de dix (10) ans, signé avec l'Etat du Sénégal, représenté par l'OFOR et d'un contrat de performances techniques et commerciales.

Les zones couvertes par les opérateurs sont le périmètre Notto-NdiomonePalamrin et Gorom-Lampsar, confié à SEOH en 2015, la zone Thies/Diourbel confiée à AQUATECH en 2018, la zone de Tambacounda confiée à SOGES en 2018 et la zone Kaolack/Kafrine confié à FLEXEAU en 2019.

3.3.2 Pertinence de la réforme

La réforme est perçue comme pertinente par les opérateurs de manière générale. Elle permettra une plus grande professionnalisation de la gestion de l'hydraulique rurale, notamment pour ce qui est de la contractualisation avec des opérateurs pour la gestion de l'exploitation des SAEP. Presque tous les opérateurs considèrent que ce sont les conditions d'installation et de mise en œuvre, notamment en termes de transfert de toutes les installations et de remise en état des ouvrages et des équipements. Selon eux l'état actuel des installations et le taux de couverture ne permettent pas pour la plupart des opérateurs d'atteindre les taux de rentabilité escomptés.

La communication et toutes les mesures de préparation de la mise en place des opérateurs ont été évoquées comme des points ayant terni la perception que les parties prenantes ont de la pertinence de la réforme.

3.3.3 Principaux résultats

Les résultats sont variables d'un opérateur à l'autre et dépendent de plusieurs facteurs : la durée du contrat, le taux de couverture, l'approche et les performances de l'opérateur.

Tableau 8 : Nombre d'abonnés et redevances par opérateur et dans les zones hors DSP

Opérateurs	Régions	Total abonnés	Taux de recouvrement	Montant encaissé entre janvier et octobre 2020 ³	Redevance payée entre janvier et octobre 2020
SEOH	Notto Diosmone Palmarin - Gorom Lampsar	19 960	65 % ⁴	613 552 050	106 786 425
AQUATECH Sénégal	Thiès Diourbel	34 460	-	495 440 253	1 115 978
FLEXEAU	Kaolack Kaffrine	96 971	83,7 %	2 115 353 253	261 690 729
SOGES	Tambacounda	9 957		367 496 215	35 805 519
Zone transitoire	Fatick, Louga, Kolda, Sédhiou, Ziguinchor	4 163	88 %	915 117 637	

La somme des acomptes représentatifs de la redevance perçus au titre de l'exercice 2020 des fermiers et arrêtée au 31 octobre s'élève à quatre cent cinq millions trois cent quatre vingt dix huit mille six cent cinquante et un (405 398 651) Francs CFA, dont 216 040 054 Francs CFA concernent le recouvrement de créances rattachées aux exercices antérieurs.

Zone SEOH

L'opérateur SEOH couvre une trentaine de villages dont 13 dans la région de Saint-Louis, 9 dans la région de Fatick et 7 dans la région de Thiès et notamment dans la zone du Diobass. Dans la zone de SEOH, le rapport annuel d'exploitation de 2019 laisse apparaître un taux de réalisation des objectifs de 96,4%, autour des critères que sont le rendement des réseaux, la qualité de l'eau, la qualité du service et les aspects financiers, notamment le paiement des redevances dans les délais. Pour l'ensemble des critères et des sous critères, des taux de réalisation de presque 100% sont affichés à l'exception du critère du développement du réseau qui est de 20%.

Le chiffre d'affaire global de l'opérateur tourne autour de 1,150 milliards de CFA, avec un taux de recouvrement de 91% et un montant de redevance de 150 millions de F CFA sur l'année 2019.

Zone AQUATECH

Dans la zone de AQUATECH, sur un nombre total de 270 forages prévus, l'opérateur ne gère actuellement que 93. Selon le rapport annuel de 2019, 17 villages de la zone ont refusé la gestion de AQUATECH (dont 4 dans la région de Diourbel et 13 dans celle de Thiès).

L'opérateur est en face d'un certain nombre de difficultés liées à l'électrification des forages et la fourniture en carburant de ceux qui ne sont pas électrifiés. Sur un total de 258 faits majeurs notés en 2019, 73 sont liés à des arrêts de distribution pour factures impayées, 46 à la non fourniture

³ Source : rapport annuel de OFOR arrêté au 31 octobre 2020

⁴ A noter que dans le rapport de SEOH de 2019, le taux de recouvrement est de 91 %, sur un montant facturé de 1,115 milliards de F CFA

de carburant aux forages. Par ailleurs, il faut noter qu'il y a eu 1433 interventions effectuées sur le réseau.

Dans le tableau des indicateurs qui doivent apprécier les taux de réalisation de AQUATECH, le chiffre d'affaire (montant encaissé) en 2019 tourne autour 910 millions de F CFA.

FLEXEAU :

FLEXEAU gère 246 SAEP en 2020 sur un total de 311 pour les régions de Kaolack et de Kaffrine, soit un taux de couverture par l'opérateur de 79 %, soit le plus élevé de toutes les régions. La zone exploitée est caractérisée par la qualité de l'eau avec notamment des problèmes de fluor et de salinité des eaux souterraines. L'opérateur indique avoir engagé un important programme de transition énergétique par l'installation intégrale de mini-centrale solaire dans tous les forages (mixte solaire/thermique), il a introduit de nouvelles technologies pour l'exploitation (télésurveillance), la distribution (cartographie dynamique) et également la potabilisation de l'eau. Au titre de sa RSE, FlexEau assure un accès gratuit à l'eau à l'occasion des cérémonies religieuses, les consommations en provenance des services de l'Etat sont encore gratuites. Le rapport d'activité portant sur le période allant de juin à décembre 2019 fait ressortir que le taux de recouvrement se situe autour de 89 %, avec un chiffre d'affaire de 1,046 milliards de F CFA.

SOGES :

Le démarrage a été progressif depuis 2018, la SOGES gère 90 SEAP en 2020. Sur un nombre total de 9 957 abonnés, le nombre d'usagers facturés tourne autour de 5 800. Il faut noter que l'opérateur couvre actuellement les départements de Koumpentoum et de Tambacounda. Ceux de Bakel et de Goudiry sont prévus d'être intégrés en 2021. L'opérateur a procédé à un certain nombre d'investissement avec l'achat de panneaux solaires pour réduire le coût de l'électricité et l'achat d'un camion grue. La SOGES a beaucoup misé sur la communication et l'établissement de relations de proximité avec les usagers.

3.3.4 Relation avec les autres acteurs

Les relations avec l'OFOR, telles que décrites par les opérateurs doivent fortement se baser sur le respect des engagements contractuels de chaque partie. Certains opérateurs estiment qu'ils devraient être impliqués dans les investissements au niveau du réseau.

Les Opérateurs sont au centre de la gestion du service de l'eau, ayant en charge la distribution de l'eau et toutes les activités en rapport avec l'exploitation des SAEP. Ils sont donc en relation constantes avec les usagers, depuis les demandes de branchement jusqu'à la gestion quotidienne de leur abonnement. Pour certains opérateurs, les usagers déplorent la qualité du service offert, l'éloignement de leurs locaux, la qualité de l'eau, etc. Globalement l'appréciation par les usagers est largement traitée dans la partie 4 du présent rapport.

Avec les autorités administratives, presque tous les opérateurs entretiennent des relations régulières et soutenues avec l'administration territoriale, en charge du maintien de l'ordre publique. Les autorités administratives interpellent régulièrement les opérateurs pour toute

difficulté dans la distribution de l'eau au niveau des localités et les suivent régulièrement pour vérifier la résolution de ces difficultés.

La plupart des opérateurs ne disposent pas encore de tout le matériel et des équipements lourds pour les travaux de réparation des ouvrages. Ils sollicitent donc régulièrement les services régionaux de l'hydraulique pour des interventions sur leurs ouvrages et équipements.

Les maires, les leaders d'opinions, les responsables politiques ou religieux les interpellent assez souvent pour diverses sollicitations. Autant que possible, ils mettent en place un système qui leur permet de satisfaire ces sollicitations.

3.3.5 Contraintes

Les contraintes évoquées par les opérateurs sont nombreuses et de plusieurs ordres. L'une des premières contraintes évoquées, est la vétusté du réseau et les nombreuses réparations que l'opérateur doit prendre en charge. Dans certaines zones les problèmes techniques concernent aussi bien les ouvrages que les équipements.

Les contraintes liées à l'incompréhension des rôles et responsabilités des différents acteurs sont essentiellement dues au déficit communicationnel. Il est vrai que plusieurs rencontres ont été tenues au niveau des régions, des départements et des arrondissements, dans le cadre de comités de développement. Mais cette forme de communication ne touche qu'une catégorie d'acteurs et souvent, ces derniers ne comprennent pas toujours ce qui est dévolu à chaque partie. Des activités d'animations soutenues auprès des usagers devraient être renforcées afin d'améliorer l'acceptation de la réforme. Les opérateurs déplorent également une absence de support de l'Etat.

L'échelle d'intervention des opérateurs constitue également une contrainte. Les populations ont été habituées à une gestion de proximité avec la présence du SAEP et de l'entité en charge de sa gestion dans le village même. Actuellement les opérateurs font un effort de représentation au moins au niveau arrondissement, mais les populations ont toujours trouvé que c'est encore éloigné.

Le faible taux de couverture des SAEP par les opérateurs et le fait que certains forages ont un rayon de desserte limité, posent des problèmes de rentabilité pour les opérateurs.

Dans certaines zones qui se trouvent aux extrémités des réseaux d'eau, les populations ne parviennent pas à avoir de l'eau pendant toute la journée (c'est le cas des localités comme Fimela, Palmarin, etc., entre autres) Les difficultés rencontrées dans cette zone ont été à l'origine d'une rencontre de concertation au niveau de la Gouvernance de Fatick afin d'y apporter des solutions.

3.3.6 Pistes d'amélioration

Plusieurs points d'amélioration ont été listés concernant les opérateurs. L'un des plus importants est lié à la clarification et au respect des engagements des parties dans la gestion des contrats

qui les lie à l'OFOR. Dans l'immédiat, il s'agira d'engager des initiatives pour améliorer la communication avec les usagers, du fait des remous qu'il y a eu dans certaines zones et de la médiatisation qui a été faite des contestations dans certaines zones, la perception et l'image que les populations ont de manière générale des opérateurs, sont de plus en plus négative. La plupart des opérateurs font des efforts pour améliorer la gestion du service de l'eau, mais ne communiquent pas assez sur ces résultats, de sorte que c'est surtout les problèmes qui sont présentés. La communication devra être revue afin de mieux mettre en exergue les avantages que pourrait constituer cette gestion, par les opérateurs.

Parmi les autres points soulevés, on peut citer le renforcement des moyens techniques, financiers et des capacités des acteurs. En effet, tous les moyens logistiques devraient être mis en place pour un bon entretien des infrastructures, afin d'assurer la continuité dans la fourniture de l'eau.

Dans les zones, où des problèmes de qualité de l'eau se posent, il s'agira pour les opérateurs, de favoriser une interconnexion des différents forages et le transfert de l'eau à partir des zones où les ressources hydriques sont suffisantes et de bonne qualité.

Les pistes d'améliorations émis par les opérateurs tournent essentiellement autour de la revue des aspects contractuels. Le respect des dispositions contractuelles par les différentes parties devrait être analysé dans un premier temps et une renégociation des clauses discutée par la suite afin d'adapter les contrats aux réalités et les ajuster en rapport avec les points problématiques qui auraient été soulevés.

3.4 Services techniques déconcentrés en charge de l'hydraulique rurale : DRH, BPF,

3.4.1 Présentation et fonctions

Les services techniques déconcentrés sont essentiellement constitués des divisions régionales de l'Hydraulique (DRH), des subdivisions de maintenance (SM) et des brigades de Puits et Forages (BPF). Ces services fonctionnent de la manière suivante :

- Les DRH sont établies au niveau de toutes les régions et ont à leur tête un responsable qui assure également la coordination des activités des BPF et des SM. Les DRH ont en charge la mise en œuvre de la politique hydraulique dans les régions et à ce titre, assurent le suivi des réalisations dans leurs régions et l'encadrement des projets initiés par les collectivités territoriales, les ONG et autres acteurs ;
- Les Subdivisions de maintenance (SM) sont au nombre de 3, établies à Louga, Tambacounda et Kaolack ; des unités de maintenance sont mis en place dans 5 localités (Ndioum, Matam, Touba, Goudiry et Ziguinchor). Les SM sont gérées par les responsables des DRH et sont dotées de matériels lourds qui permettent l'installation et le relevage des pompes, la réhabilitation des ouvrages de captage, la révision des moteurs, etc.

- Les BPF sont présentes dans toutes les régions et pour les régions de Louga et Tambacounda, il existe une seconde BPF respectivement dans les départements de Linguère et de Goudiry ; pour la région de Saint-Louis, la BPF est à Ndioum, dans le département de Podor. Elles ont en charge les réparations, l'entretien préventif et l'encadrement des entités en charge des forages pour les SAEP qui ne sont pas gérés par un opérateur.

Ces services sont actuellement rattachés à la Direction de l'Hydraulique. A la mise en place de l'OFOR il avait été préconisé que les agents de l'ex-DEM (Direction de l'Exploitation et de la Maintenance) soient intégrés au personnel de l'OFOR, s'ils choisissent cette option et leurs profils de compétences répondent aux besoins de l'OFOR. A date et selon les responsables des DRH, l'OFOR a faiblement recruté parmi le personnel de l'ex DEM. Ce sont les agents de la DH qui gèrent actuellement le patrimoine qui a été transféré à l'OFOR.

3.4.2 Pertinence de la réforme

La réforme est pertinente selon les DRH mais il faudrait que les populations bénéficiaires soient d'avantages sensibilisées pour une meilleure compréhension. La réforme est pertinente selon eux et devrait être appliquée jusqu'au bout en permettant au personnel qui le désire, d'intégrer l'OFOR, tel que préconisé par le rapport de la cour des comptes et en formalisant la collaboration entre l'OFOR et les services déconcentrés de l'hydraulique.

3.4.3 Principaux résultats

Les résultats sont très différents d'une zone à une autre, de même que le contexte de mise en œuvre : pour SEOH, ce sont des infrastructures neuves au contraire d'Aquatech dont les SAEP présentent une vétusté assez avancée.

Avant les opérateurs, certains ASUFOR et COFIFOR ont eu des résultats très positifs, mais avec la multiplication des points d'eau, l'Etat avait de plus en plus de difficultés à prendre en charge tous les frais de fonctionnement et d'entretien.

Actuellement les résultats des opérateurs sont mitigés du fait que tous les moyens de mise en œuvre de la réforme n'ont pas été mis en place. Dans les zones non couvertes par les DSP, les résultats se sont détériorés, parce que les ASUFOR surtout, s'attendent à ce que les résultats qu'ils auront soient transférés aux opérateurs.

3.4.4 Relation avec les autres acteurs

Avec OFOR, l'arrêté ministériel du 12 février 2015 indique que les services déconcentrés de l'hydraulique peuvent être utilisés par OFOR, au besoin pendant la période transitoire de mise en place des DSP. Cette disposition n'est pas formalisée et dans les faits, les services déconcentrés de l'hydraulique travaillent avec OFOR sans que les modalités ne soient formalisées. Selon eux les relations doivent être formalisées et évoluer selon certaines, vers une intégration des DRH dans le dispositif de l'OFOR afin que ces services puissent les représenter dans les régions.

Avec les opérateurs, les subdivisions de maintenance interviennent pour les appuyer à prendre en charge les grosses pannes, parce que ce sont ces SM qui gèrent le matériel lourd pour la réparation des grosses pannes.

Au niveau des régions, les DRH sont tenues de rendre compte aux autorités administratives pour toutes les activités conduites dans la région. En cas de difficulté, les autorités les interpellent également. Il arrive qu'elles ne disposent pas de toutes les informations ou des solutions et diligences à engager parce que les opérateurs n'ont obligation que de les informer ou de leur rendre compte.

Avec les collectivités territoriales, ils assurent la maîtrise d'ouvrage pour les réalisations dans le domaine de l'hydraulique et ces derniers les interpellent pour des dépannages et autres interventions.

3.4.5 Contraintes

Les principales contraintes sont liées au fait que tous les moyens pour une bonne mise en œuvre de la réforme n'ont pas été mis en place. L'OFOR n'a pas effectué la remise en état du réseau et les opérateurs ne disposent pas de tous les moyens pour faire face aux pannes et aux fuites d'eau causées par un réseau défectueux.

Pour certaines DSP, il y a beaucoup de réticences des populations et certaines SAEP se sont retirés de la gestion des opérateurs. Il arrive qu'il soit nécessaire de faire appel aux forces de l'ordre et éviter que les populations ne confisquent le fonctionnement de l'infrastructure.

3.4.6 Pistes d'amélioration

Les agents des DRH ont acquis une longue expérience de terrain, qui devrait être capitalisée dans le cadre d'une collaboration formalisée avec l'OFOR et avec les opérateurs. Globalement, il ressort que les agents des services de l'hydraulique doivent avoir la possibilité d'intégrer l'OFOR ou d'être formellement impliqués dans les activités de OFOR. Par ailleurs, la DRH manifeste son souhait de disposer des documents contractuels liant l'OFOR aux Délégués et de recevoir leurs rapports pour une meilleure prise en charge des cas d'incidents sur le réseau et les ouvrages de captage.

Les autres pistes d'améliorations sont entre autres :

- La mise en place/le renforcement des activités de communication, afin d'améliorer la compréhension des populations et d'un mécanisme de gestion des plaintes ;
- Le renforcement des capacités d'intervention des DRH et des autres acteurs ;
- Impliquer les DRH dans le suivi des fermiers ;
- Mise en place de moyens logistiques, humains, d'équipements et de pièces de rechange nécessaires à la réhabilitation des ouvrages de captage et de distribution ;
- Effectuer la remise à niveau des ouvrages de captage et promouvoir l'usage des énergies renouvelables en vue d'optimiser leur fonctionnalité et améliorer la qualité de l'eau ;
- Les niveaux d'incorporation des SAEP par certains opérateurs et le rythme de prise en main de la gestion, laisse penser que le périmètre affecté au délégué est trop large au regard des moyens déployés ;
- Dotation des DRH en moyens d'intervention ;

- Création de corps de métiers privés qui pourraient contracter avec les fermiers : les inciter à s'organiser en entreprises et que les fermiers puissent externaliser la fonction de maintenance et d'entretien

3.5 Autorités administratives

3.5.1 Présentation et fonctions

L'autorité administrative est présente au niveau de toutes les circonscriptions administratives du Sénégal. A la tête des circonscriptions administratives que sont les régions (14 au total), les départements (45) et les arrondissements (117), se trouvent les gouverneurs, les préfets et les sous-préfets.

Dans chaque région, le Gouverneur est assisté par deux adjoints chargé de l'administration et du développement et il coiffe les activités des préfets et des sous-préfets. Selon la loi n°222-02 du 51 février 2002 et le décret n°96-228 du 22 mars 1996, modifiant le décret 72-636 du 29 mars 1972, le Gouverneur est le délégué du Président de la République dans la région et représente les différents Ministères. A ce titre, il est chargé de veiller à l'exécution des lois et règlements et peut en cas d'urgence, suspendre l'exécution de toute mesure administrative s'il la juge contraire à la politique gouvernementale et d'en rendre compte au Ministre intéressé.

L'autorité administrative coordonne l'activité des services civiles et locaux qui sont sous sa juridiction et il est responsable du maintien et du rétablissement de l'ordre dans cette juridiction.

3.5.2 Pertinence de la réforme

Les autorités administratives rencontrées sont convaincues de la pertinence de la Réforme et estiment avoir un rôle à jouer dans l'information et la sensibilisation des populations et des autres acteurs. La réforme est pertinente pour ces autorités et la création de l'OFOR et la contractualisation avec les opérateurs est le prolongement des efforts d'encadrement des ASUFOR. Il y avait certes des ASUFOR performantes, bien organisées et bien structurées, mais il y en avait qui ont montré leurs limites dans la gestion des forages. La gestion du service de l'eau par les Asufor a été défectueuse à certains endroits (implication des politiques et leaders religieux, détournements de fonds, etc.) et l'Etat a été obligé dans beaucoup de sites, de prendre en charge l'entretien et la maintenance des forages.

L'objectif visé avec la délégation du service public de l'eau est de professionnaliser la gestion du service public de l'eau en milieu rural afin de permettre aux populations de disposer d'une eau de qualité et en quantité suffisante. Les populations ne comprennent pas les ruptures de service observées depuis que les DSP sont installées.

Dans la mise en place et le fonctionnement des opérateurs, il a été noté plusieurs manquements. A l'installation des opérateurs, les activités d'information et de communication devaient permettre aux parties prenantes de comprendre la réforme et de bien cerner les rôles et responsabilités de chaque partie.

3.5.3 Principaux résultats

Les résultats attendus dans le cadre de cette réforme, sont de fournir une eau de qualité et en quantité aux populations rurales. Il s'agit également de faire en sorte qu'il n'y ait pas de rupture dans la fourniture de l'eau au niveau.

Dans les zones sous DSP, il a été noté selon les autorités administratives une amélioration dans la qualité du service de l'eau. Cependant, dans beaucoup de zones, on note des difficultés liées à des confusions sur les responsabilités des différentes parties contractantes. Pour les DSP, l'état des ouvrages est une contrainte pour l'atteinte des résultats et dans certaines zones, les pesanteurs d'ordre sociologique (marabouts, castes sociales, etc.) et politiques. En termes de qualité de l'eau, les problèmes de salinité n'ont pas encore été résolus par les opérateurs.

Dans les zones qui ne sont pas encore sous DSP, des comités de pilotage tripartites (représentant du Maire, des populations et de l'autorité administrative) ou des comités ad hoc ont été mis en place. Au niveau de chaque comité, un gérant est contracté et cela a permis d'améliorer les résultats et les ressources générées.

3.5.4 Relation avec les autres acteurs

La réforme devrait impliquer dans sa mise en œuvre tous les acteurs régionaux (gouverneurs-préfets- ASUFORS et autres acteurs) suivant une approche concertée. L'implication des maires, des chefs de villages, des marabouts et des membres des anciens ASUFOR ne facilite pas la tâche des opérateurs.

Les autorités administratives sont impliquées dans la gestion du service de l'eau à travers les sous-préfets qui sont membre des COPIFOR. Dans les zones DSP, ils s'impliquent dans la gestion des conflits surtout, lorsque les populations s'adonnent à des manifestations liées au manque d'eau.

3.5.5 Contraintes

La première difficulté est liée à la prise en charge des investissements pour le renouvellement et la maintenance des ouvrages, des équipements et du réseau. Dans certains cas, aussi bien les forages que le réseau sont vétustes et doivent être remis en état. A défaut, l'opérateur est confronté à beaucoup de pannes et n'a pas toujours mis en place tout le dispositif pour y faire face.

Pour les populations, il y a des réticences parce qu'avant l'installation des DSP, elles ont été très impliquées dans la gestion des forages et surtout dans l'utilisation des revenus générés par les forages.

Actuellement le constat est que les pannes de forage ont tendance à durer dans certaines zones sans que des dispositions ne soient prises pour que les usagers aient l'eau. Les autres difficultés

soulevées sont la cherté des factures d'électricité, la mauvaise qualité de l'eau, l'influence des politiques, des religieux et de certains leaders dans la perception des DSP.

A date les DSP n'ont pas un bon taux de couverture de leur zone d'affermage. Dans la zone d'Aquatech, plusieurs systèmes se sont retirés du périmètre de l'opérateur et fonctionnent de manière indépendante. Dans la zone de flexeau, on note plusieurs forages qui se trouvent dans des villages de marabouts qui ne sont pas encore intégrés au périmètre de gestion. Il en est de même pour SOGES, qui pour le moment n'a intégré qu'environ un tiers des forages de la région de Tambacounda.

3.5.6 Pistes d'amélioration

Les pistes d'amélioration soulevées par les autorités administratives sont globalement en rapport avec la communication et le partage d'informations et avec la remise en état des infrastructures et équipements

Concernant OFOR

L'Etat doit veiller à l'indivisibilité du patrimoine de l'hydraulique rurale et garantir subséquemment l'incorporation des ouvrages acquis sur financements privés (associations– groupements privés– GIE) dans le patrimoine de l'Etat. L'OFOR doit effectuer un inventaire du patrimoine et se doter de capacités techniques, juridiques et financières pour une mise à niveau intégrale du patrimoine. Il est nécessaire qu'OFOR partage avec les autorités administratives les contrats qui les lient aux opérateurs.

Pour l'OFOR, plusieurs autres pistes ont été énoncées par les autorités :

- Prise en charge des investissements pour les nouveaux ouvrages et la maintenance du patrimoine existant, à défaut faire évoluer les contrats des opérateurs afin qu'ils puissent assurer la réalisation de nouveaux ouvrages;
- Former les prestataires qui interviennent dans le système afin d'améliorer la qualité des prestations ;
- Impliquer de manière formelle les services techniques du Ministère en charge de l'hydraulique, parce qu'en cas de difficulté, c'est vers eux que l'autorité se tourne ;
- Mettre en place des mécanismes de partage des informations et de gestion des plaintes avec les usagers, les leaders d'opinion, les autorités religieuses et les maires ;
- Le foncier attaché au patrimoine mis à disposition requiert de la part de l'Etat son immatriculation au nom de l'OFOR.

Pour les Opérateurs

Les opérateurs doivent faire des propositions concrètes en termes d'utilisation de l'énergie solaire pour réduire les coûts de production de l'eau et optimiser le fonctionnement des forages en cas de rupture sur l'électricité conventionnelle de la Senelec.

Pour les collectivités territoriales

Il est nécessaire de mettre en place un cadre juridique définissant les rôles et responsabilités des différents acteurs, notamment ceux des maires dans la gestion de l'eau.

Pour l'autorité administrative

La fonction de régulation qui est assurée par les autorités administratives (gouverneurs–préfets et sous-préfets) requiert que ces derniers puissent disposer des contrats DSP et leurs annexes, afin de s'assurer de leur bonne exécution.

3.6 Associations d'usagers

3.6.1 Présentation et fonctions

L'Asufor ou l'association des usagers représente les intérêts des usagers et veille à la qualité du service. Elle a pour objet d'assurer, ou de faire assurer, la gestion de la production et de la distribution de l'eau à partir du forage dont l'exploitation lui est confiée par une licence décernée par le ministère chargé de l'hydraulique rurale. Les responsabilités et le cadre dans lequel elles s'exercent sont précisés dans la licence d'exploitation.

La mission de l'association est de susciter et d'entretenir, pour les populations concernées, un mouvement d'opinion propre à diffuser le transfert à l'échelle locale de la responsabilité de l'exploitation du forage et la prise en charge de l'essentiel des dépenses correspondantes, dans le cadre de la législation en vigueur.

3.6.2 Pertinence de la réforme

Au lancement de la Réforme, les ASUFORS étaient performantes parce qu'organisées et structurées conformément aux dispositions statutaires qui les gouvernent. En dépit des réussites notées de part et d'autre des sites, les ASUFORS ont fait leur temps et montré leurs limites techniques, financières et de gestion.

Ils trouvent la réforme pertinente, parce qu'elles ont été à la base parmi ceux qui l'ont expérimenté jusqu'en 2015, avec des difficultés notoires, mais des succès qui selon eux, devraient être mis en exergue afin de servir d'exemple pour les autres ASUFOR. A l'installation des opérateurs, elles ont estimé qu'elles devaient être impliquées.

3.6.3 Principaux résultats

Pour ce qui est des résultats, certaines ASUFOR ont eu des résultats positifs et encourageants. Les recettes des forages ont généralement servi à financer des activités sociales et de développement dans les villages couverts par ces SAEP. Globalement une redistribution des revenus tirés de la vente de l'eau vers d'autres secteurs de base comme entre autres, l'éducation, la santé et le social, au niveau local, au-delà des ASUFOR, tirant leur source de l'impact économique du service de l'eau en milieu rural, serait un atout majeur dans l'évaluation des impacts positifs de la gestion de l'eau par les ASUFOR.

Il faut noter le cas des ASUFOR, qui gèrent des forages dont le nombre d'utilisateurs est faible, ce qui ne leur permet pas d'atteindre un bon niveau de rentabilité. Une grande partie de ces ASUFOR ont des problèmes techniques et il peut arriver que les populations restent plusieurs jours sans disposer d'eau. Ces ASUFOR dans la plupart des cas, n'ont pas toujours assez de moyens pour effectuer les travaux d'entretien et les investissements pour l'extension du réseau de distribution de l'eau.

Le problème de l'électricité pèse lourdement dans la gestion des ouvrages ce qui fait que depuis plus de deux (2) ans, il n'y a aucune visibilité sur les perspectives de redressement de la situation financière des sites en gestion transitoire.

Dans certains villages, la gestion des forages a été entravée par l'implication des politiques et des responsables religieux.

3.6.4 Relation avec les autres acteurs

La relation entre les ASUFORS et l'OFOR doit être régie à travers un contrat. Pour ce qui est des opérateurs, il ne devrait plus y avoir d'ASUFOR dans les zones DSP.

Selon les usagers, il n'y a pas une grande différence entre la gestion du service de l'eau par les opérateurs et celle qui était de rigueur quand les ASUFOR assuraient cette gestion. Les ASUFOR, mais également les populations devraient être mieux informées et sensibilisées sur la réforme et les rôles et responsabilité des opérateurs.

3.6.5 Contraintes

Souvent l'association des usagers se trouve isolée face à des interlocuteurs puissants qui imposent leurs conditions sans, en retour, donner des garanties de la pérennisation de leurs prestations. Par exemple, la ligne directrice de la stratégie de transfert de la maintenance au privé a été de rendre potentiellement rentable l'activité de maintenance en garantissant à l'entreprise privée un nombre minimum de contrats de maintenance ainsi qu'une exclusivité d'intervention dans la zone test de la réforme (régions de Thiès, Diourbel, Kaolack, Fatick) pour la première période de validité de l'agrément (5 ans).

3.6.6 Pistes d'amélioration

Les pistes d'amélioration proposées reposent de manière générale sur la réorganisation des ASUFOR en fédération des ASUFOR afin de faciliter la coopération avec les Délégués de Services Publics. De même que le maintien du statut quo, assorti d'une responsabilisation des ASUFORS dans la gestion des ouvrages et leur implication dans la conduite des différentes étapes de la Réforme.

Il est proposé par les ASUFOR rencontrées de mettre en place une nouvelle organisation des ASUFORS en Union locale-départementale avec à terme une migration vers la création d'une fédération des ASUFORS régionales qui pourraient coopérer positivement avec les futurs DSP.

Dans les zones hors DSP, avec les échos et retours d'informations qu'ils ont eus sur les revendications des populations et la manière dont les opérateurs sont décriés dans les zones sous DSP, ces populations préconisent toutes que la gestion des forages soit confiée aux comités de pilotage ou aux ASUFOR. Selon les informations qu'elles reçoivent, l'exploitation par les fermiers n'est pas une réussite. Il serait donc important que OFOR puisse communiquer autour des zones où des réussites qui ont été enregistrées.

3.7 Gérants et conducteurs de forages

3.7.1 Présentation et fonctions

Les gérants sont généralement au niveau des SAEP qui ne sont pas sous gestion des DSP. Ils travaillent souvent sous la responsabilité des COPIFOR ou des ASUFOR qui ont eu à recruter des gérants. Ils se chargent d'assurer l'exploitation et la distribution de l'eau aux usagers, pour le compte des entités qui les ont recrutés. Tout gérant devra bénéficier d'un agrément délivré par l'OFOR, selon les modalités qui seront définies par ce dernier.

Le contrat de gérance avec les COPIFOR ou les ASUFOR a pour objet de définir les modalités et conditions de réalisation de l'exploitation, de la distribution et de la vente de l'eau par le gérant. A ce titre, il définit les responsabilités du gérant pour la gestion des infrastructures situées en aval des points de livraison, en gros à travers les tâches suivantes :

- Distribuer et vendre l'eau au volume aux points de distribution publics (BF, Abreuvoirs, Potence) et aux branchements privés et communautaires au prix fixé et selon les horaires définis d'un commun accord avec l'ASUFOR. A cet effet, il devra signer un contrat d'abonnement avec les propriétaires de branchements particuliers et communautaires et émettre les factures des branchements particuliers et communautaires ;
- Encaisser les recettes de la vente de l'eau, les recettes versées par les préposés aux points de distribution d'eau et recouvrir les factures des branchements particuliers et communautaires ;
- Entretenir les installations et notamment, réparer ou faire réparer les fuites sur le réseau de distribution, entretenir ou faire entretenir les compteurs d'eau aux points de distribution publics ainsi que les accessoires hydrauliques (vannes, joints, robinets, etc.) et maintenir l'hygiène et la propreté dans et autour des points de distribution d'eau

3.7.2 Pertinence de la réforme

Les gérants et conducteurs de forage étaient les premiers à souhaiter la réforme, ils avaient auparavant la responsabilité de l'exploitation, de la distribution et de la commercialisation et versent une redevance au COPIFOR. Ils avaient tous espéré qu'ils allaient être recrutés par les opérateurs.

Pour ce qui est des conducteurs, ils ont en charge l'exploitation des forages et dans les zones DSP, la plupart ont été recrutés par l'opérateur en présence. Presque tous déplorent les niveaux de salaires et l'absence de régularité dans leur paiement.

3.7.3 Principaux résultats

Pour les gérants, les résultats sont diversement appréciés, autant certains s'en sortent avec de bons résultats, autant d'autres déclarent ne pas s'en sortir et ont même des pertes qui vont parfois jusqu'à un million. Ils déplorent le paiement des redevances qui sont calculés sur la base des volumes pompés et non des volumes distribués. Dans l'ensemble, il est noté qu'un certain nombre de forages ne sont pas rentables.

Pour ce qui est des conducteurs, les résultats ne sont pas encourageant selon eux. Ils déplorent la baisse de leur salaires initiaux, ce qui peut à priori se répercuter sur les périmètres qui ne sont pas encore sous délégation.

Globalement, les gérants et conducteurs déplorent le coût de l'eau qui ne permet pas la mise en œuvre des activités de maraichage, ce qui réduit la capacité à payer des usagers.

3.7.4 Relation avec les autres acteurs

Les gérants et les conducteurs de forage sont en relation avec OFOR, les opérateurs délégataires, les ASUFOR et les usagers.

Il arrive qu'il y ait des divergences entre les opérateurs et OFOR qui vont parfois jusqu'à des grèves pour avoir gain de cause, notamment contre ce qu'ils appellent les nouveaux types de contrats proposés par les opérateurs.

3.7.5 Contraintes

Les conducteurs et gérants de forage du Sénégal, regroupés en syndicat et en fédération nationale réclament de meilleures conditions de travail et des contrats à durée indéterminée. Cette situation découle de ce qui se passe dans les contrats au niveau de Thiès et Diourbel, où des retards de paiement ont été notés. Leur crainte est que ce qui s'y passe se propage dans les autres régions et ils préfèrent au niveau national restés solidaires et indivisibles.

Selon les gérants, les charges d'exploitation, sont trop nombreuses surtout pour l'électricité qu'ils estiment surtaxée.

Les conducteurs estiment qu'ils travaillent presque 24h/24 contrairement aux autres qui restent dans les bureaux pour reprendre leur expression alors que ces derniers ont plus de revenus et de moyens qu'eux.

Certains CPF analphabètes ont été remerciés par des DSP alors qu'ils ont capitalisé plus de 20 ans d'expériences et ils en veulent à l'Etat qui a laissé faire. D'autres faisaient partie du personnel de l'hydraulique rurale et n'ont pas été recrutés formellement avec des CDI, en lieu et place des postions de contractuels ou de bénévoles dans lesquelles ils sont mises, seulement quelques-uns d'entre eux, ont avec des avantages sociaux. Toutefois, ils dénoncent la précarité de leurs emplois, la faiblesse des salaires (réduction de 150.000 à 75.000 FCFA sans paiement d'heures supplémentaires),

Au plan technique, ils dénoncent la vétusté du patrimoine, notamment le réseau et les vannes, l'absence d'interlocuteurs fiables et la faible capacitation du personnel mobilisé par les délégataires surtout Aquatech. Le réseau est tellement vétuste, que certains moteurs ont des pièces de rechange qui ne sont plus disponibles sur le marché.

Les autres contraintes portent sur les retards de paiements, la non fourniture de carburants et le manque d'homologation des salaires par l'Etat, les retards dans la réparation et dans les demandes d'agrément des ASUFOR.

3.7.6 Pistes d'amélioration

Les gérants et les conducteurs de forage demandent à être mis dans de meilleures conditions, d'être impliqués et responsabilisés avec des moyens et motivations suffisants, salaires, EPI et indemnités. Ils demandent un statut et plus de transparence dans le recrutement qui doit se faire sur la base des compétences et non sur la base d'acointances comme ils le soupçonnent chez certains recrues des DSP.

Pour de meilleures perspectives de réussite, la réforme devrait s'adosser sur une stratégie de collaboration entre les DSP, les Présidents des ASUFORS et les conducteurs de forages qui constituent un vivier riche d'expériences en matière de gestion de l'eau en milieu rural.

L'OFOR devra trouver les moyens nécessaires à une remise à niveau du patrimoine.

Les gérants envisagent de mettre en place un système solaire pour pallier aux factures élevées des branchements de la SENELEC avec un investissement initial de 400 à 500 000 F.CFA.

Les autres points d'amélioration évoqués par les gérants et conducteurs de forages sont en rapport avec la valorisation du statut du conducteur, acteur essentiel dans le dispositif opérationnel de gestion de l'eau, le réajustement et la consolidation des acquis en vue d'aboutir à des résultats probants de nature à justifier la pertinence de l'option de délégation de la gestion de l'eau aux privés.

Selon les gérants, certains parmi eux ont des compétences et une envergure qui peut permettre d'envisager de leur confier des périmètres, plus réduit que le découpage actuel. C'est le cas de certains gérants des régions de Fatick, de Ziguinchor par exemple.

3.8 Autres acteurs et prestataires

3.8.1 Présentation et fonctions

Les autres acteurs et prestataires sont essentiellement constitués des partenaires techniques et financiers, projets, ONG et prestataires qui s'activent dans l'hydraulique rurale. Les projets et ONG interviennent déjà en amont dans la réalisation des ouvrages. Pour les ONG il arrive qu'après la réalisation, qu'ils s'impliquent dans l'exploitation et la gestion des forages. Si la zone est sous DSP, un transfert d'ouvrages doit être effectué afin d'intégrer toute nouvelle réalisation dans le périmètre du fermier.

Les ONG sont des partenaires techniques et financiers du sous-secteur qui contribuent largement à son développement aux côtés de l'Etat et des Collectivités Locales. Elles assument des fonctions relatives à notamment, la mobilisation de financements, à la réalisation des investissements (forages, développement des réseaux d'AEP, etc.) et à l'accompagnement des usagers (animation, sensibilisation, formation).

Les prestataires divers sont constitués des divers corps de métiers (plombiers, mécaniciens, etc.) des entreprises de travaux et de fournitures, des fournisseurs de services, des institutions financières, impliqués dans le secteur de l'hydraulique rurale.

3.8.2 Pertinence de la réforme

Pour des acteurs comme la Banque Mondiale qui déjà, est partenaire du secteur dans le cadre de l'étude et de la mise en œuvre de la Réforme, le problème de la pertinence de la réforme ne se pose plus. Selon ce partenaire, les difficultés notées découlent en partie, du fait que les ASUFOR continuent de vouloir s'imposer dans la gestion du service de l'eau.

L'implication du privé professionnel est motivée par la maintenance, la continuité et la qualité du service.

3.8.3 Principaux résultats

Selon la Banque mondiale, Il est important que l'OFOR continue à jouer son rôle de premier plan en matière de gestion du patrimoine. Le transfert des missions de la DH à la DEM par décret est à questionner, les moyens nécessaires étant loin d'être mobilisés.

Selon les gérants, beaucoup de pertes de recettes sont enregistrées, notamment auprès des services administratifs et certains équipements collectifs qui ne payent pas toujours leurs factures. Selon ces gérants, la DSP doit être gérée à l'échelle des SAEP.

3.8.4 Relation avec les autres acteurs

La relation entre l'OFOR et les organisations de la société civile, l'ASCOSSEN en particulier, n'est pas établie. Il est nécessaire de travailler avec ces structures à l'image du sous-secteur urbain, la SONES ayant demandé à la SDE de rencontrer les consommateurs et de mettre en place un cadre de concertation.

3.8.5 Contraintes

Les principales contraintes selon cette catégorie d'acteurs, sont en rapport avec l'approche de l'OFOR et des délégataires qui n'est pas inclusive.

Selon eux les opérateurs, mais également l'OFOR ne semblent pas être en mesure de remplir leurs missions et la régulation des différents contrats ne semble pas être assurée.

Le suivi de l'exploitation constitue un problème majeur. L'OFOR, en charge du suivi des opérateurs ne dispose pas de représentants au niveau des régions et les services déconcentrés ne sont pas impliqués dans le suivi des contrats des opérateurs.

3.8.6 Pistes d'amélioration

Selon cette catégorie, il est opportun d'impliquer les collectivités territoriales et les populations, notamment les usagers, à travers des modalités clairement définies. Selon les partenaires, il faut tenir compte du rôle important de la régulation, qui favorise les investissements et assure une veille sur la viabilité des différents acteurs. Les entités publiques doivent aussi être régulées pour une meilleure efficacité. La régulation contribue à mieux conseiller sur la politique en milieu rural et orienter les décisions d'amélioration à partir des performances actuelles, aider l'Etat sur les approches de mobilisation des financements et investissements privés. Une approche de régulation multisectorielle est à promouvoir.

Compte tenu de l'hétérogénéité notée dans le développement du milieu rural, il est nécessaire de susciter l'intérêt des opérateurs privés à s'impliquer dans l'investissement. Une initiative de l'USAID, portant sur le processus d'appui aux financements privés a été stoppée.

3.9 Collectivités territoriales

3.9.1 Présentation et fonctions

Les collectivités territoriales ou locales ont pour mission la conception, la programmation et la mise en œuvre des actions de développement économique, social et environnemental d'intérêt local. Leurs nominations, leurs fonctions et la durée de leurs mandats sont régis par la loi n° 2013-10 portant Code général des Collectivités locales. Les collectivités locales sont le département et la commune. C'est surtout les communes qui se sont toujours impliquées dans la gestion de l'eau.

La commune jouit d'une autonomie de gestion financière et dispose d'un budget qui lui permet de prendre en charge un certain nombre de dépenses d'adduction d'eau et d'extension des réseaux. Avec la réforme, ce type d'investissement est effectué en rapport avec l'opérateur et l'OFOR. Le Conseil municipal assure la gestion du patrimoine foncier de la commune. Pour les sites d'implantation des forages, c'est le Conseil Municipal qui procède à la délibération du terrain nécessaire pour la réalisation du forage.

3.9.2 Pertinence de la réforme

Les élus locaux perçoivent la pertinence de la réforme et souhaiteraient que cette compétence leur soit transférée. Toutefois, ils estiment que l'Etat aurait dû engager la réforme par étape en passant par une phase pilote (exemple Région de Thiès) avec une large implication des maires et des élus dans la gestion de l'eau.

Les élus considèrent qu'il faudrait dans le cadre de la réforme, une plus grande décentralisation avec une gestion à l'échelle de la commune des DSP et avec des centres de dépannage au niveau départemental.

3.9.3 Principaux résultats

La gestion du service de l'eau est essentiellement prise en charge au niveau central. Les communes ne sont pas impliquées dans le choix des délégataires, la délimitation des zones de DSP, le suivi des opérateurs.

3.9.4 Relation avec les autres acteurs

Dans certaines zones, les opérateurs travaillent en collaboration avec les maires notamment pour la gestion des réclamations et sollicitations des populations. Dès qu'il y a une panne ou une difficulté, les populations les interpellent.

Dans la région de Diourbel, des mairies entretiennent des relations conflictuelles avec les opérateurs (Aquatech, Flexeau.) présents dans leurs localités. Les contrats et les rôles de ces opérateurs doivent être revus selon eux. Une pétition régionale des Maires dénonçant la gestion d'Aquatech a été initiée dans la région de Diourbel.

3.9.5 Contraintes

Ils décrivent une absence de communication en direction des populations. OFOR doit venir dans la région et informer les maires du protocole avec l'Association des maires du Sénégal.

Les collectivités locales apprécient la qualité de l'eau et sa disponibilité, néanmoins elles recevaient avant la réforme, les rapports annuels de gestion des Asufors et les accompagnaient dans la politique d'extension du réseau, notamment pour les plus démunis. Cette implication n'est plus d'actualité et elles ignorent les activités de l'opérateur, les redevances sur l'eau commercialisée et le contenu de la convention entre l'OFOR et l'Association des maires du Sénégal.

Leur domaine d'intervention est limité, en cas de difficultés ils sont les premières autorités qui interviennent pour jouer le rôle de médiateur entre les populations et les opérateurs.

3.9.6 Pistes d'amélioration

Les pistes d'améliorations proposées par les élus locaux sont principalement orientées vers une implication plus significative des maires dans le cadre institutionnel de la gestion de l'eau, un renforcement des moyens techniques et financiers des différents acteurs.

La compétence hydraulique n'est pas transférée au niveau des collectivités territoriales, alors que les Maires se chargent de certaines dépenses d'investissement dans le secteur de l'hydraulique. Dans la continuité de l'acte 3 de la décentralisation le volet hydraulique devrait être entièrement transféré aux collectivités territoriales.

Pour une meilleure gestion du service de l'eau, l'Etat devrait doter l'OFOR de moyens financiers et logistiques suffisants aux fins d'une bonne remise à niveau du réseau de distribution et des ouvrages et équipements de captage.

Quant aux opérateurs, ils devraient faire l'effort d'assurer une fourniture correcte en eau des usagers à desservir tout en mettant en œuvre des activités dans le cadre de leur politique de responsabilité Sociétal d'Entreprise (RSE). Il convient également de mettre en place un système de facturation mensuelle tel que souhaité par les usagers.

Les approches commerciales et la communication des opérateurs devraient être revues pour une plus large adhésion des populations à leurs stratégies de gestion de l'eau dans les centres concédés relevant de leurs périmètres d'opération.

La collectivité territoriale devrait être impliquée dans les comités de régulation qui doivent être mises en place aux différents échelons, notamment au niveau des communes. Cette implication des maires est fortement dépendante du niveau de politisation des activités du Maire. Dans tous les cas, ils recherchent souvent une bonne gestion au profit de leurs mandants. Pour la plupart des Maires, l'eau devrait faire partie des compétences transférées, afin qu'ils puissent être impliqués dans la gestion.

Dans les zones où il n'y a pas de DSP et avant l'intervention les communes investissaient beaucoup dans le secteur de l'hydraulique.

En termes de communication, les opérateurs devraient améliorer les relations avec les populations et les collectivités territoriales.

3.10 Synthèse de l'appréciation de la réforme par les différentes catégories d'acteur

Cartographie et Profil des acteurs

Tableau 9 : Rôles et responsabilités des principaux acteurs

Acteurs	Présentation, fonction, rôle et responsabilités
Ministère de l'Eau et de l'Assainissement et services rattachés impliqués dans la gestion de l'hydraulique rurale	L'hydraulique est essentiellement du ressort du Ministère de l'Eau et de l'assainissement, qui à travers la Direction de l'Hydraulique, gère le service de l'eau en milieu rural. A ce titre, elle est chargée de la planification et de la supervision stratégique et l'Office des forages ruraux (OFOR), société de patrimoine créée en 2014 pour prendre en charge la réalisation et le renouvellement des ouvrages hydrauliques, la gestion du patrimoine constitué et du service public de l'eau potable. Au niveau régional, les services déconcentrés de l'hydraulique sont essentiellement les divisions régionales de l'Hydraulique (DRH), des subdivisions de maintenance (SM) et des brigades de Puits et Forages (BPF).
OFOR	L'Office des forages ruraux (OFOR), établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) été créé par la loi n°2014-13. Il exerce les missions de gestion du patrimoine de l'hydraulique rurale, notamment les systèmes d'alimentation en eau potable, les véhicules lourds et légers, les équipements et engins d'ateliers et de chantiers, les terrains, bâtiments et annexes, pour la pérennisation du service public de l'eau potable en milieu rural.

	Il porte assistance aux collectivités locales dans le cadre de la maîtrise d'ouvrage des travaux d'hydraulique rurale. Il assure aussi l'exercice par délégation de la responsabilité de la gestion du service public de l'eau en milieu rural, le suivi, le contrôle, l'audit de l'exploitation des infrastructures d'hydraulique rurale et de la qualité du service de l'eau ainsi que l'accompagnement des acteurs.
Opérateurs/fermiers	Les zones couvertes par les opérateurs sont le périmètre Notto-Ndiomone-Palamrin et Gorom-Lampsar, confié à SEOH en 2016, la zone Thies/Diourbel confiée à AQUATECH en 2018, la zone de Tambacounda confiée à SOGES en 2018 et la zone Kaolack/Kafrine confiée à FLEXEAU en 2019. Les opérateurs sont chargés de l'exploitation des installations et de l'entretien de l'infrastructure et du matériel d'exploitation mis à leur disposition. Ils assurent le renouvellement des ouvrages et équipements de moins de 10 ans d'âge. Ils s'occupent du recouvrement des factures d'eau et de la surtaxe communale, et opèrent sur la base d'un contrat d'affermage d'une durée de dix (10) ans, signé avec l'Etat du Sénégal, représenté par l'OFOR et d'un contrat de performances techniques et commerciales.
Autorités administratives	L'autorité administrative est présente au niveau de toutes les circonscriptions administratives du Sénégal. A la tête des circonscriptions administratives que sont les régions (14 au total), les départements (45) et les arrondissements (117), se trouve les gouverneurs, les préfets et les sous-préfets. Dans chaque région le Gouverneur est assisté par deux adjoints chargés de l'administration et du développement et il coiffe les activités des préfets et des sous-préfets. Selon la loi n°222-02 du 51 février 2002 et le décret n°96-228 du 22 mars 1996, modifiant le décret 72-636 du 29 mars 1972, le Gouverneur est le délégué du Président de la République dans la région et représente les différents Ministères. A ce titre, il est chargé de veiller à l'exécution des lois et règlements et peut en cas d'urgence suspendre l'exécution de toute mesure administrative s'il la juge contraire à la politique gouvernementale et d'en rendre compte au Ministre intéressé. L'autorité administrative coordonne l'activité des services civiles et locaux qui sont sous sa juridiction et il est responsable du maintien et du rétablissement de l'ordre dans cette juridiction.
Gérants et conducteurs de forage	Ils sont recrutés par les ASUFOR et les COPIFOR pour assurer l'exploitation, la distribution et la vente de l'eau aux usagers.
Autres acteurs et prestataires divers	Les autres acteurs et prestataires sont essentiellement constitués des partenaires techniques et financiers, projets, ONG et prestataires qui s'activent dans l'hydraulique rurale.

Appréciation de la réforme par les différents acteurs et parties prenantes

Tableau 10 : Appréciation de la réforme par les acteurs

Thèmes abordés	Appréciation des acteurs
Pertinence de la réforme	<p>Pour presque tous les acteurs, la réforme est pertinente si elle permet l'amélioration du service d'eau potable pour les populations rurales. Elle devrait aussi permettre une pérennisation des infrastructures avec un entretien et une maintenance adéquate, ce qui est une rupture par rapport à la gestion par les ASUFOR dont certains avaient de réelles difficultés de gestion des forages.</p> <p>La mise en place de l'OFOR pour assurer la gestion du patrimoine et en assurer la maintenance est pertinente, avec la contractualisation d'opérateurs pour l'exploitation des SAEP. Dans la mise en œuvre, il a été relevé un certain nombre d'ajustements qui devraient être effectués en vue d'améliorer la démarche et la stratégie d'intervention. Cela suppose également un ajustement institutionnel de la structure et la mise à disposition de moyens qui permettent d'assurer la disponibilité des ouvrages et leur remise en état.</p> <p>La communication et toutes les mesures de préparation de la mise en place des opérateurs ont été évoquées comme des points ayant terni la perception que les parties prenantes ont de la pertinence de la réforme. L'acceptabilité sociale de la réforme n'a pas été bien traitée et prise en compte avant la mise en œuvre. Cette approche relève de la décision de l'Etat.</p> <p>La mise en œuvre d'un plan de communication et la prise en compte de l'impact socioéconomique du service de l'eau en milieu rural, avec une redistribution des revenus tirés de la vente de l'eau vers d'autres secteurs (éducation, santé, social...) au niveau local devraient conforter la pertinence de la réforme.</p>
Principaux résultats	<p>Il était attendu de la réforme que les populations rurales aient de l'eau en qualité et en quantité et qu'il n'y ait pas de rupture dans la fourniture de l'eau. Dans le cadre de ses activités, OFOR a finalisé la contractualisation avec 4 fermiers, sur un total de 8 qui était prévu et qui couvrent au total 5 régions sur un total de 13. Il reste encore un nombre important de forages qui continuent d'être gérés par des ASUFOR ou des comités de pilotage tripartite qui ont été mis en place à cet effet. Les résultats sont mitigés parce qu'à date, il ressort que sur les 1989 SAEP (Systèmes d'Approvisionnement en Eau Potable), constitués de 2065 forages et de 57 UPT (Unités de potabilisation et de traitement), 312 seulement sont sous DSP, soit 15 % des SAEP. Dans les zones sous DSP, la moitié des SAEP n'est pas encore intégrée au périmètre d'affermage.</p> <p>Les principales difficultés relevées sont liées au fonctionnement de certaines DSP. La manière dont les problèmes ont été relayés par les médias a contribué à ternir l'image des DSP et de la réforme dans sa globalité, malgré une amélioration dans la gestion du service de l'eau.</p> <p>Pour les opérateurs qui ont été installés, ils s'accordent tous à dire que OFOR n'a pas été en mesure de mettre à exécution l'une des clauses contractuelles consistant à leur confier des ouvrages et infrastructures fonctionnelles. En termes de qualité de l'eau, les problèmes de salinité n'ont pas encore été résolus par les opérateurs.</p> <p>Dans les zones qui ne sont pas encore sous DSP, des comités de pilotage tripartites (représentant du Maire, des populations et de l'autorité administrative) ou des comités ad hoc ont été mis en place. Au niveau de chaque comité, un gérant est contracté et cela a permis d'améliorer les résultats et les ressources générées.</p>
Relation avec les autres acteurs	<p>Les relations entre OFOR et les autres acteurs peuvent être analysées sous différents angles. Globalement, il faut noter qu'il y a des attentes importantes de la part de ces acteurs par rapport à OFOR. A l'échelle de certains acteurs, notamment les politiques et les religieux, ces attentes se déclinent en exigences et cela peut perturber la planification et la gestion objective des activités.</p>

Thèmes abordés	Appréciation des acteurs
	<p>Entre OFOR et les services techniques déconcentrés, les relations devraient être formalisées et évoluer vers une représentation de l'OFOR au niveau des régions par les DRH.</p> <p>La réforme devrait impliquer dans sa mise en œuvre tous les acteurs régionaux (gouverneurs-préfets- ASUFORS et autres acteurs) suivant une approche concertée. L'implication des maires, des chefs de villages, des marabouts et des membres des anciens ASUFOR ne facilite pas la tâche des opérateurs.</p>

Approche de gestion des contraintes

Tableau 11 : Contraintes et solutions proposées

Contraintes et problèmes	Pistes de solutions et Recommandations
Confusions sur les responsabilités des différentes parties contractantes	Clarification du schéma organisationnel et la conformité des missions de l'OFOR par rapport à l'arsenal juridique en place.
Vétusté des ouvrages, des équipements, du réseau de distribution et des compteurs	L'OFOR doit effectuer un inventaire du patrimoine et se doter des capacités techniques, juridiques et financières pour une mise à niveau intégrale du patrimoine.
Echelle des périmètres des DSP	<p>Une appréciation technique laisse suggérer une échelle de DSP plus grande que celle actuellement en vigueur (une à deux régions), une analyse des réalités socio-économiques du milieu rural pousserait à envisager des échelles plus réduites impliquant des comités locaux et/ou un système de sous-délégation.</p> <p>La réflexion devrait également porter sur une approche mixte qui permettrait aux opérateurs privés de travailler en collaboration avec des opérateurs communautaires ou individuels constitués en gérants agréés.</p> <p>Envisager une meilleure configuration des périmètres des DSP en visant des schémas d'interconnexion et une densification des systèmes, ainsi que des options de transfert de l'eau. Cette approche constitue une alternative à la dispersion des SAEP en milieu rural, nécessitant le recrutement d'un personnel important.</p>
Suivi des opérateurs et des contrats	<p>La régulation doit être assurée aussi bien au niveau national avec la DH mais également au niveau décentralisé. Les comités de suivi prévus à l'échelle nationale et au niveau des circonscriptions administratives devraient être installées et fonctionnelles.</p> <p>Il faut tenir compte du rôle important de la régulation, qui favorise les investissements et assure une veille sur la viabilité des différents acteurs. Les entités publiques doivent aussi être régulées pour une meilleure efficacité avec une promotion d'une approche de régulation multisectorielle.</p>
Faiblesse des ressources financières mises à la disposition de l'hydraulique rurale, qui concerne une population plus importante que l'hydraulique urbaine et notamment la disponibilité des ressources financières qui doivent permettre la réalisation de nouveaux ouvrages et la remise en état des ouvrages existants. En l'état actuel,	<p>Mise à disponibilité de moyens financiers pour les nouveaux ouvrages et la prise en compte des travaux de remise en état des ouvrages et infrastructures hydrauliques ;</p> <p>Prise en charge des investissements pour les nouveaux ouvrages et la maintenance du patrimoine existant, à défaut faire évoluer les contrats des opérateurs afin qu'ils puissent assurer la réalisation de nouveaux ouvrages.</p>

Contraintes et problèmes	Pistes de solutions et Recommandations
L'OFOR ne semble pas être en mesure de remplir sa mission.	
Contraintes liées au statut de OFOR	Revue du cadre institutionnel aussi bien de OFOR que des types de contrat à établir avec les opérateurs ; Participation de l'Etat au capital des opérateurs privés, à l'image de ce qui est fait au niveau de l'hydraulique urbaine ; Conduire une réflexion sur le rôle et l'implication des collectivités territoriales dans la gestion du service de l'eau.
Les zones d'intervention de OFOR sont essentiellement des zones rurales de régions du Sénégal. L'absence de représentation au niveau régional, engendre des contraintes pour la gestion du patrimoine affecté à OFOR, pour le suivi des DSP et pour la proximité avec les usagers.	Installation d'une représentation de OFOR au niveau des régions ou implication des DRH dans le suivi des DSP
Pour les populations, il y a des réticences parce qu'avant l'installation des DSP, elles ont été très impliquées dans la gestion des forages et surtout dans l'utilisation des revenus générés par les forages.	Dissolution des ASUFOR et leur reconversion dans leur nouveau rôle de structures chargées de veiller sur les intérêts des usagers ruraux et mise en place des comités de pilotage tripartites,
A date, les DSP n'ont pas un bon taux de couverture de leur zone d'affermage.	Améliorer la communication avec les autres parties prenantes et renforcer les capacités des opérateurs, la formation des différents prestataires
Compte tenu de l'hétérogénéité noté dans le développement du milieu rural, il est nécessaire de susciter l'intérêt des opérateurs privés à s'impliquer dans l'investissement.	Pour de meilleures perspectives de réussite, la réforme devrait s'adosser sur une stratégie de collaboration entre les DSP, les Présidents des ASUFORS et les CPF qui constituent un vivier riche d'expériences en matière de gestion de l'eau en milieu rural.
Les autres contraintes portent sur les retards de paiements, la non fourniture de carburants et le manque d'homologation des salaires par l'Etat, les retards dans la réparation et dans les demandes d'agrément des ASUFOR.	Prendre des initiatives concrètes en termes d'utilisation de l'énergie solaire et autres énergie alternatives pour réduire les coûts de production de l'eau et optimiser le fonctionnement des forages en cas de rupture sur l'électricité conventionnelle de la SENELEC.
Les conducteurs et gérants de forage du Sénégal, regroupés en syndicat et en fédération nationale réclament de meilleures conditions de travail et des contrats à durée indéterminée. Toutefois, ils dénoncent la précarité de leurs emplois, la faiblesse des salaires	Les gérants et les conducteurs de forage demandent à être mis dans de meilleures conditions, d'être impliqués et responsabilisés avec des moyens et motivations suffisants, salaires, EPI et indemnités. Ils demandent un statut et plus de transparence dans le recrutement.

4. Appréciation de la réforme par les usagers

4.1 Caractéristiques des usagers

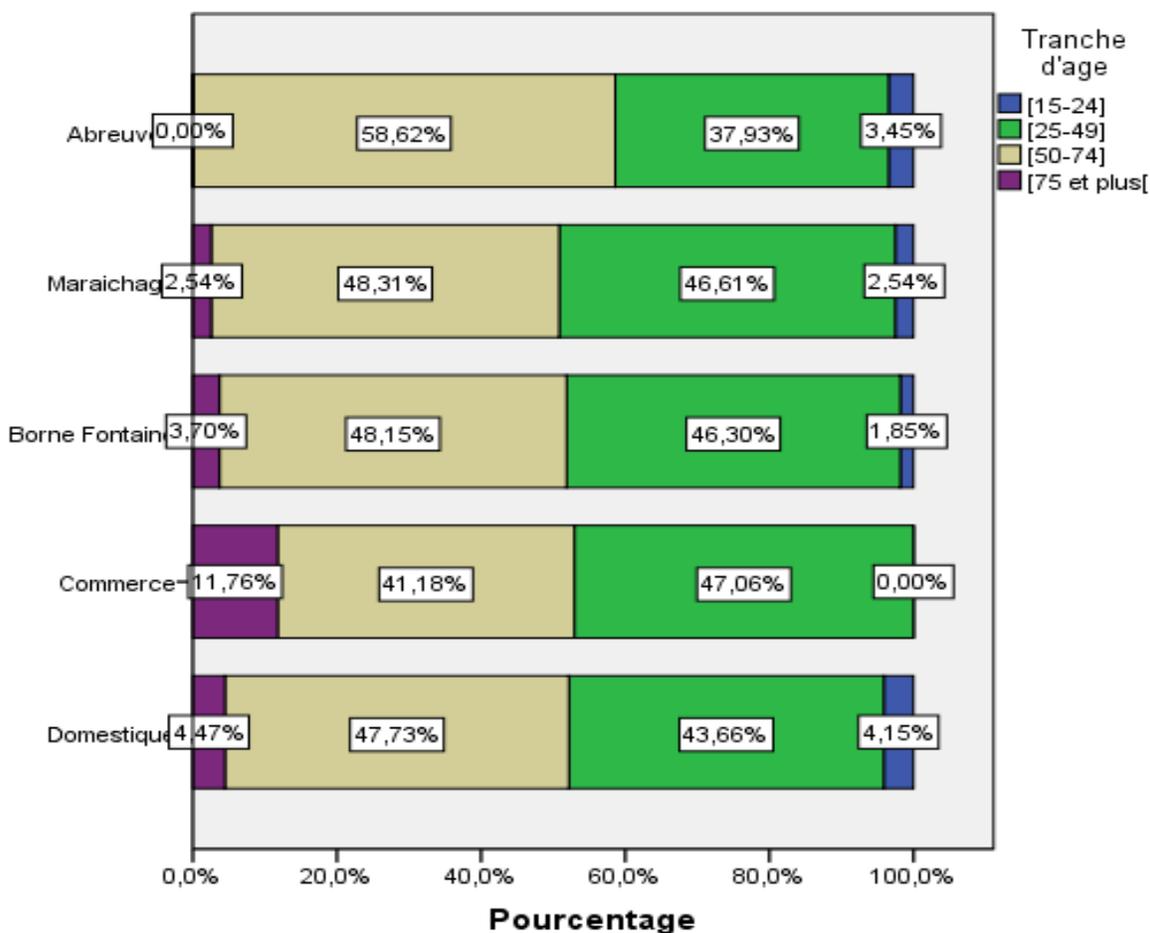
Les caractéristiques des usagers ont été analysées, toutes zones et catégories confondues.

4.1.1 Age et sexe

La moyenne d'âge des usagers est de 50 ans avec un minima de 17 et un maxima de 90 ans.

La tranche d'âge comprise entre 25 et 74 ans représente 92% des abonnés dont 48% pour la tranche [50-74] à elle seule. Les tranches de moins de 25 ans et celle de plus de 75 ans représentent chacune 4%.

Graphique 1: Tranches d'âge des différentes catégories d'usagers

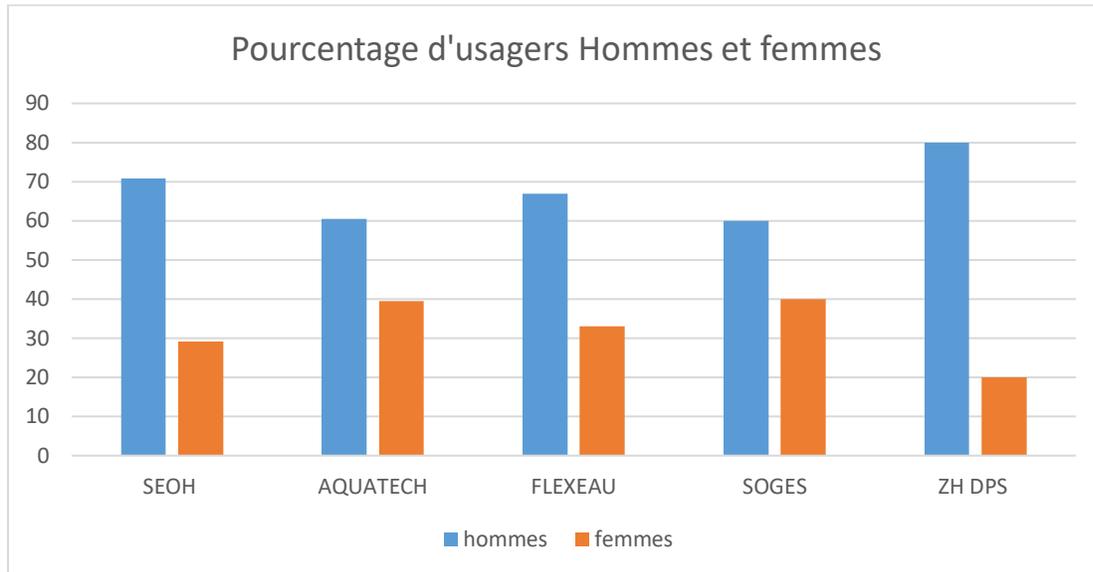


Dans l'ensemble, les situations à l'intérieur des catégories suivent les mêmes tendances. Cette configuration montre que les usagers sont relativement adultes avec moins de 5% des abonnés

seulement qui sont âgés entre 17 et 25 ans. Ce qui donne aux abonnés une présomption de maturité, d'autonomie et de responsabilité.

Les usagers sont dans leur grande majorité des hommes. L'analyse de l'appréciation du service de l'eau selon le genre permet de cerner les préoccupations de chaque genre sur la problématique.

Graphique 2: Répartition suivant le sexe

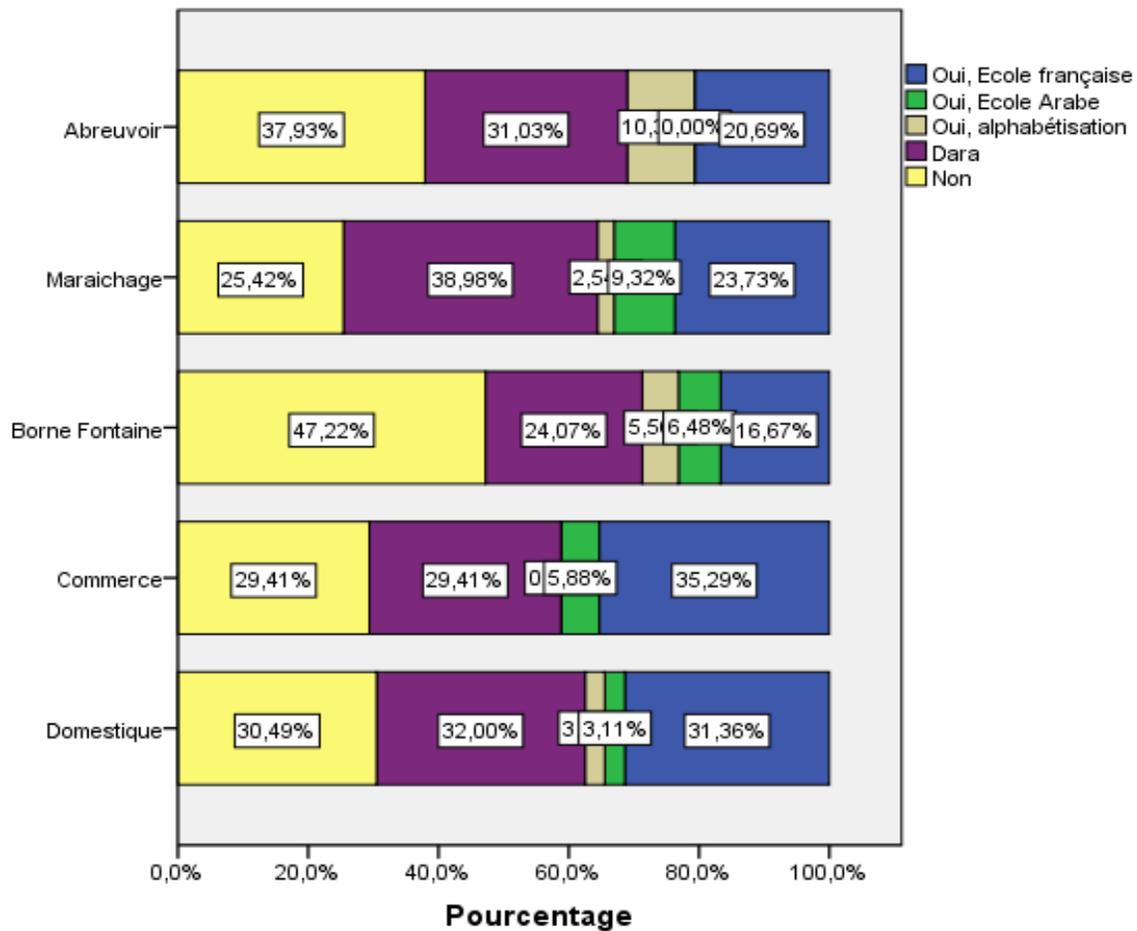


4.1.2 Niveau d'instruction

Concernant la scolarisation, 30% des usagers ont été à l'école française, 31% ont fréquenté les daras, 4% sont allés dans les écoles arabes et 3 % dans les cycles d'alphabétisation contre 31% des usagers qui n'ont fréquentés aucun des cycles de scolarisation cités plus haut.

Pour ce qui est de leur niveau d'instruction, 41% des usagers ont au moins le cycle élémentaire comme niveau le plus élevé de leur instruction, 18% ont fréquenté le cycle moyen, 21 % ont accédé au secondaire et 20% des usagers sont allés jusqu'au niveau supérieur.

Graphique 3: Scolarisation des usagers



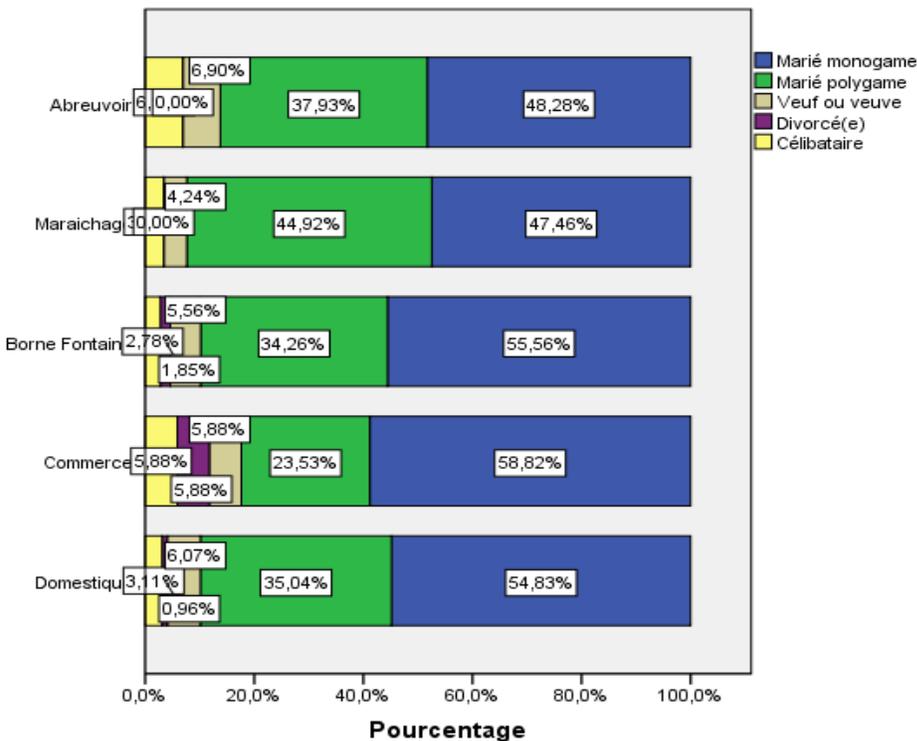
Ce qui démontre le niveau satisfaisant de scolarisation et d’alphabétisation avec 41% des usagers qui sont au moins allés jusqu’au niveau secondaire.

4.1.3 Statut du répondant

4.1.3.1 Situation matrimoniale

Pour ce qui est de la situation matrimoniale, 54% des usagers sont mariés monogames, 36% sont mariés polygames et la catégorie des veufs et divorcés représentent 7%, contre 3% de célibataires.

Graphique 4: Situation matrimoniale des usagers



Au total, 97% des usagers sont dans les liens du mariage ou bien l'avaient déjà été. Ce qui confirme la maturité de la population des usagers domestiques et leur niveau de responsabilité pour prendre en charge un ménage. Les tendances sont sensiblement les mêmes dans les différentes catégories.

4.1.3.2 Membres du ménage

Le nombre moyen de membres dans les ménages d'usagers est de 9, avec des ménages allant jusqu'à 98 membres.

La taille des ménages montre que la plupart sont des ménages de grande taille. Elle montre que nous sommes loin des ménages d'une seule personne. La situation matrimoniale des usagers confirme la prédominance des ménages nucléaires monogames et polygames et éventuellement de ménages élargis comme c'en est le cas fréquemment en milieu rural. Cependant, cette moyenne peut cacher une dispersion des types de ménages même si forcément plus représentée dans les familles nombreuses.

4.1.3.3 Activités

Les principales activités des usagers sont par ordre d'importance l'agriculture avec 34% de la population et le commerce pour 24%. Les autres catégories suivent de très loin, il s'agit de l'administration publique ou privée avec 7%, l'élevage pour 5%, puis le BTP avec 3%, le transport avec 2% et la pêche pour 1%, tandis que 13% des populations exercent une activité autre que celles qui ont été énumérées plus haut contre 12% qui n'ont aucune activité.

Les usagers domestiques ont une structuration de leurs activités très proche à plus ou 2% d'une zone à une autre.

Pour les autres catégories d'usagers, en dehors de l'agriculture (dont principalement le maraichage pour les abonnés de ce type), c'est le commerce qui est dominant. C'est ainsi que la

catégorie abreuvoirs est composée essentiellement d'usagers s'activant dans les activités d'élevage et d'agriculture et dans une moindre mesure de commerce. La catégorie des usagers de maraichage est dominée essentiellement par l'activité agriculture à plus de 70% et le commerce à 14% avec 14% des abonnés maraichage qui n'ont pas d'activité.

La catégorie borne fontaine quant à elle s'active principalement et par ordre d'importance au commerce 32% et à l'agriculture 31% et dans une moindre mesure dans l'élevage avec 14% d'inactifs.

La catégorie des usagers de commerce est composée majoritairement des activités de commerce, d'administration publique et privée pour 29% chacune.

De cette catégorisation apparait clairement l'existence et la fréquence des activités secondaires aux côtés de l'activité principale, avec un taux d'inactivité très faible, en moyenne de 14%.

4.1.3.4 Caractéristiques des ménages

Niveau d'accès aux services sociaux de base

Pour ce qui est des caractéristiques des ménages et de la configuration de l'habitat, 82% des usagers sont dans des ménages qui vivent seuls dans leur cour contre 18% qui vivent avec d'autres dans une même cour. Parmi les ménages qui vivent avec d'autres dans une même cour, la moyenne du nombre d'autres ménages dans une cour est de deux, pouvant aller parfois jusqu'à 11 autres ménages dans la cour.

Dans les cours ayant plusieurs ménages, dans 18% des cas, il existe d'autres abonnés et dans 82% des cas de figure, il n'existe pas d'autres abonnés. Dans le cas échéant, en moyenne 2 autres ménages ont d'autres abonnements dans la même cour, ce nombre pouvant parfois aller jusqu'à 7 autres abonnements dans une même cour.

En ce qui concerne le type d'habitat, 79% vivent dans des constructions en dur avec des maisons basses, 15% dans des cases, 2% dans des constructions en dur à l'étage et 3% dans des baraques.

Le nombre moyen de pièces occupées par un ménage est de 9 avec parfois un pic pouvant aller jusqu'à 98 pièces dans une cour. Les abonnés domestiques et de bornes fontaines ont en moyenne plus de membres dans leur ménage que les autres catégories.

Concernant le statut d'occupation des ménages, 96% des usagers sont propriétaires de leur habitation, 3% sont logés gratuitement et seulement 1% est constitué de locataires.

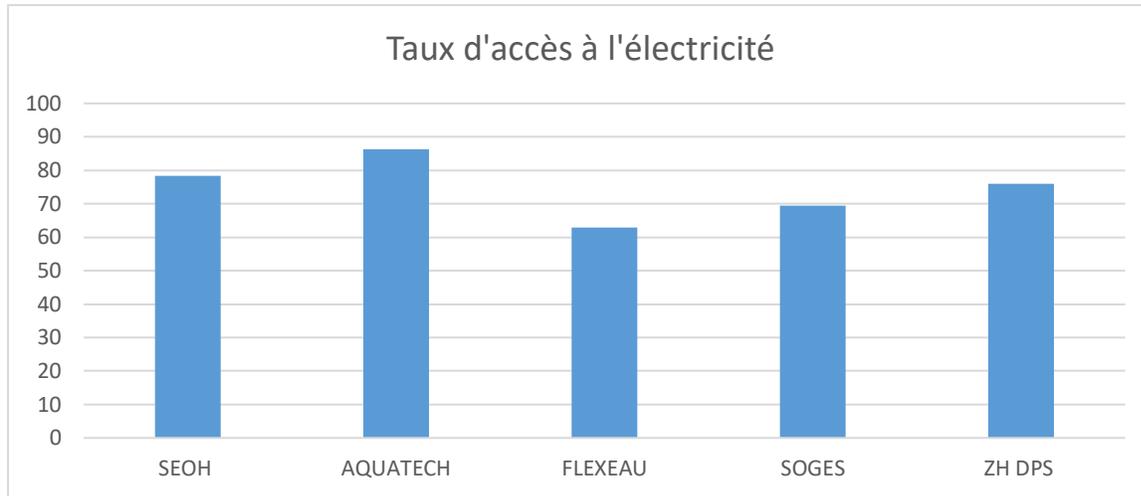
Pour ce qui est de l'accès aux services sociaux et infrastructures de base, la situation suivante a été relevée pour différentes catégories d'accès :

Electricité et énergie

Pour ce qui est de l'accès à l'électricité et à l'énergie, 73% des usagers en ont accès contre 27% qui n'en ont pas. La principale source d'électricité de ménage est l'abonnement à la SENELEC pour 83% des sondés, 13% utilisent des panneaux solaires et 4% utilisent d'autres sources d'énergie. Enfin il existe une infrastructure d'électricité dans 62% des localités des usagers domestiques enquêtés contre 38% de localités sans infrastructures d'électricité.

Selon les zones, quelques disparités peuvent être notées (voir graphique suivant).

Graphique 5: Pourcentage d'usagers ayant accès à l'électricité



Sources : enquête auprès des usagers- Soterco-Burgeap – mars 2021

L'électricité constitue la principale source d'éclairage des ménages pour 71% des usagers, la lampe torche pour 25%, la bougie pour 2% et les autres sources représentent 2%.

Concernant l'énergie pour cuisiner, le bois de chauffe est la source la plus importante pour 77% des usagers domestiques, suivi du charbon de bois pour 12% et du gaz pour 10% et d'autres sources pour 1%.

Evaluation des eaux usées et des ordures

Le déversement dans la nature reste le principal système d'évacuation des eaux usées du ménage pour 73% des usagers, suivi des fosses septiques et puisards pour 24%, les égouts pour 2% et d'autres systèmes pour 1%. Pour ce qui est des ordures ménagères, le dépôt en décharge publique est le principal mode d'évacuation des ordures pour 77% des usagers domestiques, suivi de la collecte par camion ou par charrette pour 18% et par d'autres modes pour 5% des abonnés domestiques.

Moyens de déplacement et de communication des usagers

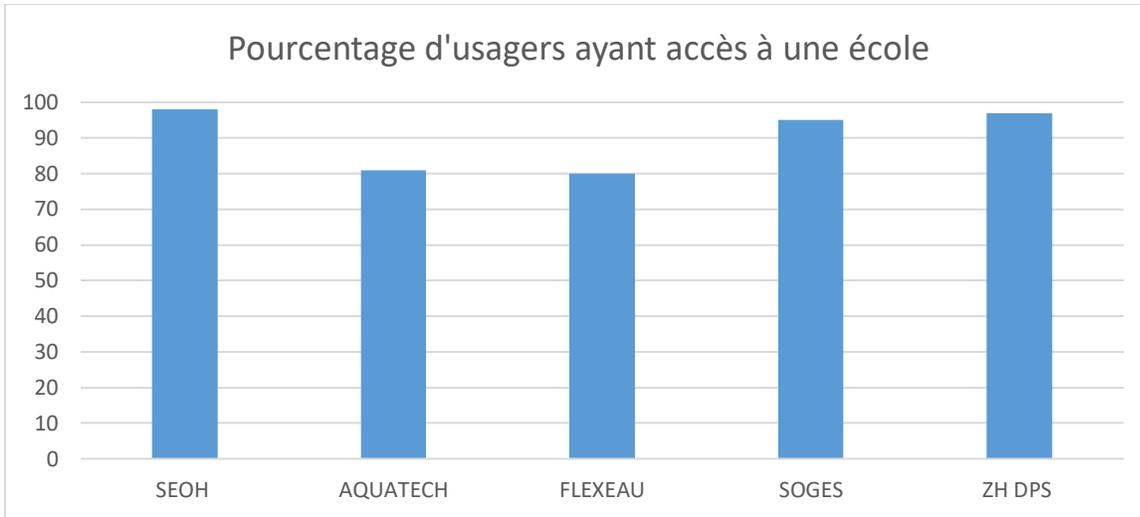
Le principal moyen de déplacement utilisé par les ménages est le transport en commun pour 47% des abonnés domestiques, 31% utilisent des charrettes, 15% des usagers se déplacent à pied, tandis que 4% et 2% se déplacent respectivement en cyclomoteur et par véhicule particulier.

Pour ce qui est de la communication, les usagers utilisent tous le téléphone portable à quasi 100 %, le téléphone fixé, internet et les autres moyens restent marginaux.

Accès aux écoles

Dans 90% des localités des usagers, il existe une ou des écoles contre 10% dans lesquelles il n'existe pas d'écoles.

Graphique 6: Pourcentage d'usagers ayant accès à l'école



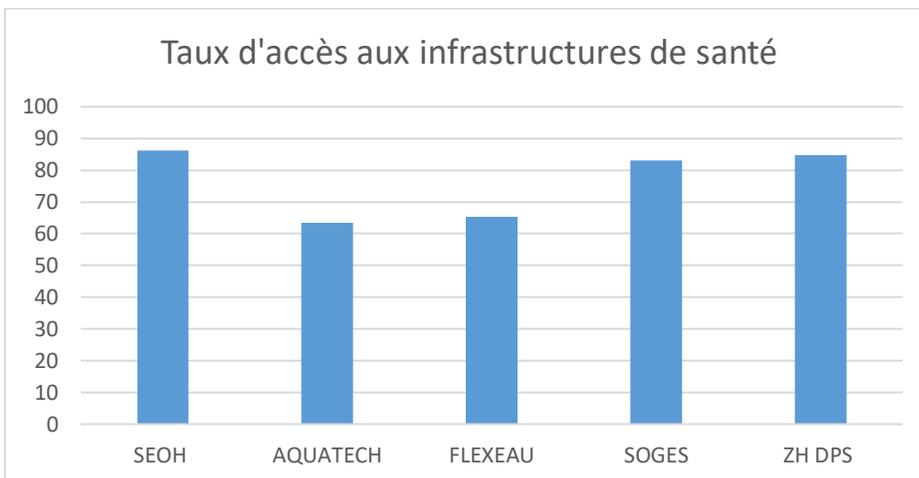
Sources : enquête auprès des usagers- Soterco-Burgeap – mars 2021

La taux d'accès est satisfaisant selon les usagers ainsi que le service rendu.

Accès aux infrastructures de santé

Une structure sanitaire existe au moins dans 76% des localités des usagers domestiques et dans 24% des localités, il n'en existe pas.

Graphique 7: Pourcentage d'usager ayant accès aux infrastructures de santé



Sources : enquête auprès des usagers- Soterco-Burgeap – mars 2021

Accès aux infrastructures de commerce et aux routes

Il existe une infrastructure de commerce dans 80% des localités des usagers domestiques et c'est dans seulement 20% qu'il n'existe pas d'infrastructures de commerce et 57 % des usagers indiquent qu'ils disposent de marchés dans leurs localités.

Dans 63% des localités des usagers domestiques il existe des routes et dans 37%, il n'en existe pas encore.

Ces statistiques montrent au besoin que globalement, l'accès et l'existence des services sociaux de base est plus que satisfaisant par rapport à la moyenne nationale et au niveau régional.

Au niveau national, l'indice d'accès moyen aux cinq principaux services sociaux de base ciblés est estimé à 400/500 en 2009. Cela correspond à un taux d'accessibilité de 79% de la population rurale sénégalaise à ces services sociaux. Cet indice d'accès moyen était évalué à 271/500 en 2000, ce qui correspond à 54% seulement de la population. Cette progression de 129 points d'indice traduit une nette amélioration du niveau d'accès aux services de base, soit une hausse de près de 48% de la population concernée. Avec près de 90% de la population couverte, les écoles primaires et les lieux de commerce touchent plus de personnes. Suivent les points d'eau (85,0%), les postes de santé et les routes qui touchent relativement moins de personnes (respectivement 61% et 70% de la population).

Au niveau régional, l'accès aux services sociaux est inégal entre les ruraux, certaines régions ayant un indice d'accès moyen deux fois plus faible que d'autres. Les régions de Dakar, Ziguinchor et Diourbel ont les niveaux d'accès les plus élevés (500/500). Par contre, les régions de Kafrine et Kolda affichent les niveaux les plus bas (250/500). La région de Kafrine et les régions périphériques, notamment celles de Kédougou, Tambacounda, Kolda et Sédhiou, sont parmi les moins dotées en services sociaux.

4.1.3.5 Revenus et dépenses

En ce qui concerne le niveau de revenus moyen mensuel des ménages, 26% des usagers domestiques ont un revenu inférieur à 50 000 francs, 27% d'entre eux disposent d'un revenu compris entre 50 000 et 100 000 francs, 20% ont un revenu entre 100 000 et 150 000 francs tandis que 28% ont des revenus supérieurs à 150 000.

En désagrégant le revenu moyen mensuel des usagers à l'intérieur des catégories, on s'aperçoit que les catégories domestiques et de commerce ont un meilleur niveau de revenus. En effet, ce n'est que près de la moitié de leurs usagers qui ont les revenus de leur ménage, inférieurs à 100 000 F.CFA, tandis que pour les autres catégories qui sont par ordre de meilleur niveau de revenu, les bornes fontaines, les abreuvoirs et le maraichage, elles ont au moins 60% de leurs usagers qui ont des revenus inférieurs à 100 000 F.CFA.

Tableau 12 : Pourcentage d’usagers selon les zones et le niveau de revenus

Zone /Niveau de revenus mensuels (en F CFA)	Moine de 50 000	Entre 50 000 et 100.000	Entre 100 000 et 150 000	Entre 150 000 et 200 000	Plus de 200 000
SEOH	37	34	12	8	9
AQUATECH	47	22	14	8	9
FLEXEAU	75	20	3	1	1
SOGES	34	38	15	8	4
ZONE HORS DSP	17	24	21	18	21

Pour ce qui est de la part des dépenses couverte par les revenus 50% des ménages affirment que leurs revenus couvrent moins de 50% de leurs dépenses, 27% des ménages déclarent que leurs revenus couvrent leurs dépenses à un niveau compris entre 50 et 75% et 19% considèrent que leurs revenus couvrent leurs dépenses à un niveau compris entre 75 et 100% et 4% ont un excédent de couverture de leurs dépenses par leurs revenus, que nous pouvons considérer comme un surplus que les ménages peuvent investir ou épargner.

Pour ce qui est de la part des dépenses couvertes par les revenus à l’intérieur des catégories, on s’aperçoit que les catégories domestiques et de commerce ont les meilleurs taux de couverture de leurs charges par leurs dépenses, suivent derrière et dans l’ordre, les bornes fontaines, les maraichages et les abreuvoirs. Les catégories ont toutes entre elles des écarts de taux de couverture de plus ou moins 4 en se rapportant à la moyenne de couverture de toutes les catégories confondues.

Il ressort des résultats des enquêtes que les niveaux de revenus des ménages sont supérieurs à 50 000 FCFA pour plus de 75% des abonnés en intégrant les revenus des autres membres du ménage et la part des transferts d’argent, 25% ont des revenus compris entre 50 000 et 100 000 FCFA et 25% ont des revenus supérieurs à 150 000 FCFA.

Pour ce qui est de la part des dépenses couverte par les revenus 50% des ménages affirment que leurs revenus couvrent plus de 50% de leurs dépenses, 27% des ménages déclarent que leurs revenus couvrent leurs dépenses à un niveau compris entre 50 et 75% et 19% considèrent que leurs revenus couvrent leurs dépenses à un niveau compris entre 75 et 100% et 4% ont un excédent de couverture de leurs dépenses par leurs revenus, que nous pouvons considérer comme un surplus que les ménages peuvent investir ou épargner.

En ce qui concerne les résultats de l’évaluation de la part des transferts dans le niveau de revenus des ménages et la part de dépenses qu’elle est censée couvrir, les évaluations et analyses d’impact sur les dépenses ont été faites à l’intérieur des zones, qui restent le cadre d’analyse le plus pertinent. En effet, il ressort des résultats d’enquêtes agrégés aux niveaux des zones DSP qu’en moyenne, 60 à 80% des ménages affirment ne pas recevoir de transfert. Ceux qui en reçoivent affirment que la part des transferts ne représente que 10 à 20% du niveau de leurs revenus et n’arrivent pas à couvrir plus de 20% de leurs dépenses.

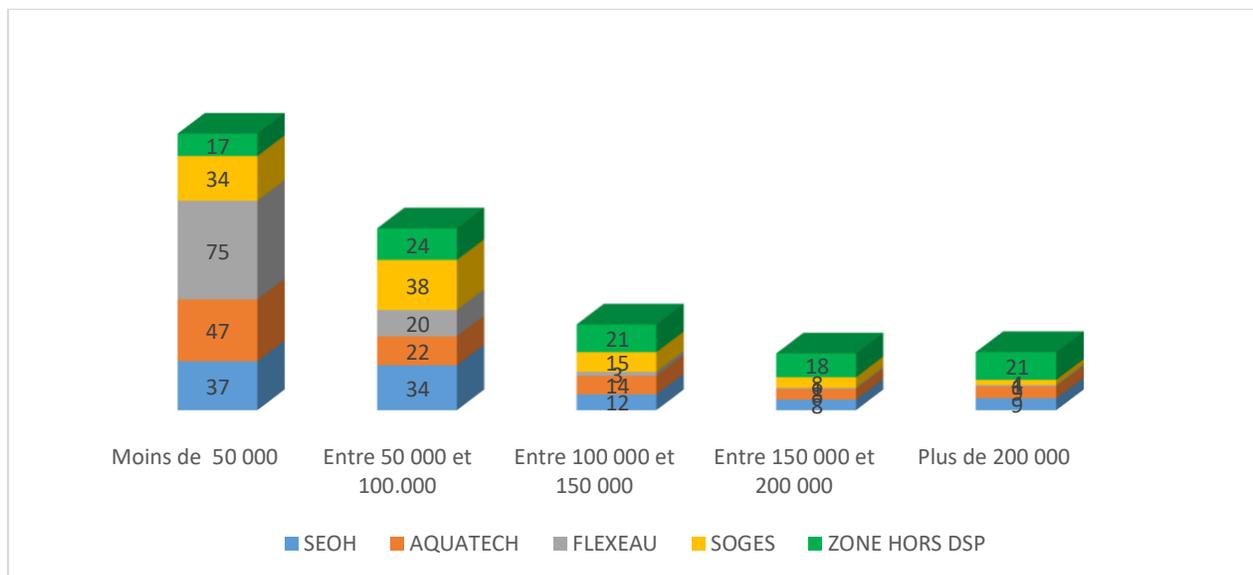
La pauvreté déclarée reste importante au Sénégal, mais elle est surtout concentrée en milieu rural. Elle demeure corrélée avec le sentiment d'insatisfaction des ménages en termes de bien-être et de conditions de vie où l'insuffisance du revenu semble déterminante. Le manque de ressources installe ainsi les ménages, notamment ceux vivant en milieu rural, dans la crainte et même la situation de fait de manquer de nourriture. Une situation qui conduit les ménages à rationner tant qualitativement que quantitativement la nourriture pour tous leurs membres y compris les enfants de moins de 15 ans.

Au regard de toutes ces considérations et compte tenu du biais psychologique qui fait que les ménages sous-évaluent à souhait leurs revenus et leur taux de couverture de leurs dépenses par leurs revenus et compte tenu de la part des transferts d'argent dans le niveau de revenu, il est loisible de conclure que les ménages des usagers ne sont pas en deçà du seuil de pauvreté pour plus de 75% d'entre eux. Le niveau satisfaisant de l'accès et de l'existence des services sociaux de base renseigne sur l'accroissement de l'urbanisation et sur leurs conditions acceptables de vie.

En ce qui concerne le niveau de revenus moyen mensuel des ménages, 26% des usagers domestiques ont un revenu inférieur à 50 000 francs, 27% d'entre eux disposent d'un revenu compris entre 50 000 et 100 000 francs, 20% ont un revenu entre 100 000 et 150 000 francs tandis que 28% ont des revenus supérieurs à 150 000.

En désagrégeant le revenu moyen mensuel des usagers à l'intérieur des catégories, on s'aperçoit que les catégories domestiques et de commerce ont un meilleur niveau de revenus. En effet, ce n'est que près de la moitié de leurs usagers qui ont les revenus de leur ménage, inférieurs à 100 000 F.CFA, tandis que pour les autres catégories qui sont par ordre de meilleur niveau de revenu, les bornes fontaines, les abreuvoirs et le maraichage, elles ont au moins 60% de leurs usagers qui ont des revenus inférieurs à 100 000 F.CFA.

Graphique 8: Niveau de revenus des populations



Sources : enquête auprès des usagers- Soterco-Burgeap – mars 2021, calculs propres de l'auteur

Pour ce qui est de la part des dépenses couverte par les revenus 50% des ménages affirment que leurs revenus couvrent moins de 50% de leurs dépenses, 27% des ménages déclarent que leurs revenus couvrent leurs dépenses à un niveau compris entre 50 et 75% et 19% considèrent que leurs revenus couvrent leurs dépenses à un niveau compris entre 75 et 100% et 4% ont un excédent de couverture de leurs dépenses par leurs revenus, que nous pouvons considérer comme un surplus que les ménages peuvent investir ou épargner.

Pour ce qui est de la part des dépenses couvertes par les revenus à l'intérieur des catégories, on s'aperçoit que les catégories domestiques et de commerce ont les meilleurs taux de couverture de leurs charges par leurs dépenses, suivent derrière et dans l'ordre, les bornes fontaines, les maraichages et les abreuvoirs. Les catégories ont toutes entre elles des écarts de taux de couverture de plus ou moins 4% en se rapportant à la moyenne de couverture de toutes les catégories confondues.

Il ressort des résultats des enquêtes que les niveaux de revenus des ménages sont supérieurs à 50 000 FCFA pour plus de 75% des abonnés en intégrant les revenus des autres membres du ménage et la part des transferts d'argent, 25% ont des revenus compris entre 50 000 et 100 000 FCFA et 25% ont des revenus supérieurs à 150 000 FCFA.

Pour ce qui est de la part des dépenses couvertes par les revenus, 50% des ménages affirment que leurs revenus couvrent plus de 50% de leurs dépenses, 27% des ménages déclarent que leurs revenus couvrent leurs dépenses à un niveau compris entre 50 et 75% et 19% considèrent que leurs revenus couvrent leurs dépenses à un niveau compris entre 75 et 100% et 4% ont un excédent de couverture de leurs dépenses par leurs revenus, que nous pouvons considérer comme un surplus que les ménages peuvent investir ou épargner.

En ce qui concerne les résultats de l'évaluation de la part des transferts dans le niveau de revenus des ménages et la part de dépenses qu'elle est censée couvrir, les évaluations et analyses d'impact sur les dépenses ont été faites à l'intérieur des zones, qui restent le cadre d'analyse le plus pertinent. En effet, il ressort des résultats d'enquêtes agrégés aux niveaux des zones DSP qu'en moyenne, 60 à 80% des ménages affirment ne pas recevoir de transfert. Ceux qui en reçoivent affirment la part des transferts ne représente que 10 à 20% du niveau de leurs revenus et n'arrivent pas à couvrir plus de 20% de leurs dépenses.

La pauvreté déclarée reste importante au Sénégal, mais elle est surtout concentrée en milieu rurale. Elle demeure corrélée avec le sentiment d'insatisfaction des ménages en termes de bien-être et de conditions de vie où l'insuffisance du revenu semble déterminante. Le manque de ressources installe ainsi les ménages, notamment ceux vivant en milieu rural, dans la crainte et même la situation de fait de manquer de nourriture. Une situation qui conduit les ménages à rationner tant qualitativement que quantitativement la nourriture pour tous leurs membres y compris les enfants de moins 15 ans.

Au regard de toutes ces considérations et compte tenu du biais psychologique qui fait que les ménages sous-évaluent à souhait leurs revenus et leur taux de couverture de leurs dépenses par leurs revenus et compte tenu de la part des transferts d'argent dans le niveau de revenu, il est

loisible de conclure que les ménages des usagers ne sont pas en deçà du seuil de pauvreté pour plus de 75% d'entre eux. Le niveau satisfaisant de l'accès et de l'existence des services sociaux de base renseigne sur l'accroissement de l'urbanisation et sur leurs conditions acceptables de vie.

4.2 Appréciation de la réforme par les usagers

L'appréciation de la réforme par les usagers permet d'analyser le degré de satisfaction des usagers par rapport aux différentes composantes de l'offre du service public de l'eau que sont entre autres, la disponibilité de l'eau, la qualité des produits et des services, la qualité de la communication, la qualité du suivi des abonnés et les éléments de coût. La satisfaction des usagers a aussi été appréhendée par le biais de tris croisés selon les catégories, les zones DSP et non DSP, les régions enquêtées et selon le genre.

4.2.1 Appréciation de la satisfaction des usagers



Globalement, 50% des usagers sont satisfaits de la qualité du service de l'eau et 7% s'estiment très satisfait contre 22% qui s'estiment peu satisfait et 21% qui ne s'estiment pas satisfaits du tout, tandis que 1% ne se prononce pas.

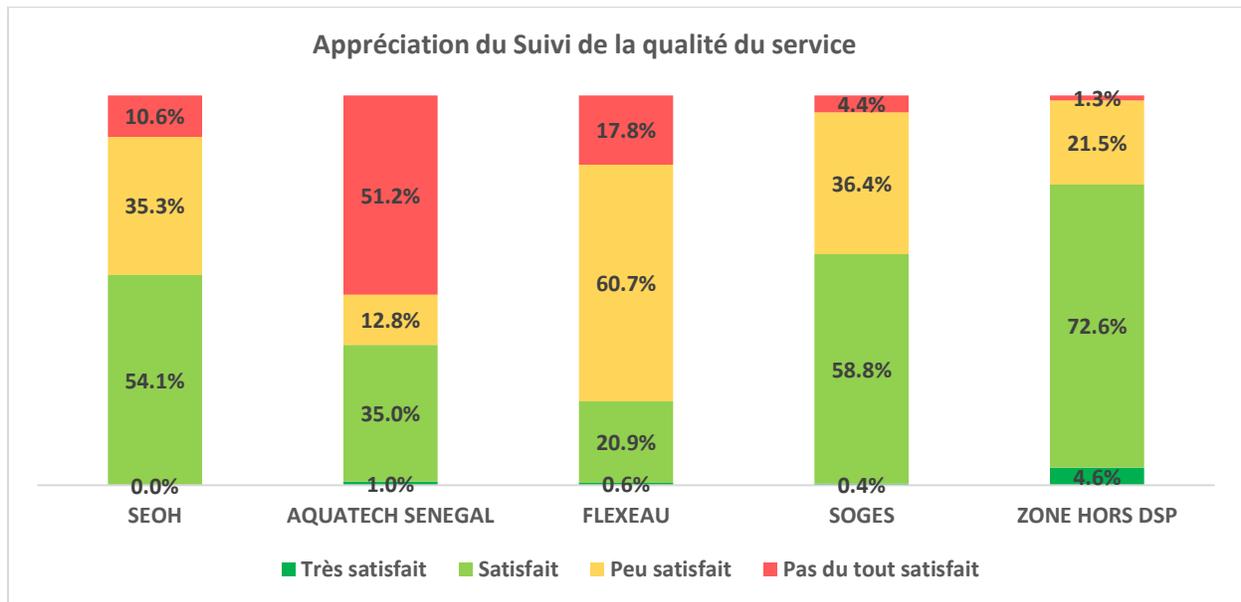
Ce qui montre que près de 57% des usagers se disent satisfaits globalement de la qualité du service de l'eau. Cette satisfaction est un peu mitigée à l'intérieur des catégories d'usagers.,

Graphique 9: Satisfaction globale des usagers

Les usagers des bornes fontaines ont la meilleure appréciation avec 63% d'usagers au moins satisfait. Les usagers domestiques suivent la même tendance que la moyenne globale des usagers avec 57% de très satisfaits et satisfaits, suivis de usagers des abreuvoirs avec 50%. Par contre le niveau de satisfaction des usagers des structures de commerce et des maraichers est moins satisfaisant avec des taux respectifs de 41% et 47% d'au moins satisfaits.

Au niveau des zones, la zone hors DSP a obtenu le meilleur taux de satisfaction global avec 70% de satisfaits et de très satisfaits, suivies par les zones SOGES et SEOH avec respectivement 67 et 55% de satisfaits et plus et arrivent derrière celles de Flexeau et Aquatech avec dans l'ordre des taux de satisfaction de 50 et 43%.

Graphique 10: Appréciation du suivi de la qualité des services



4.2.1.1 Appréciation selon les zones et les catégories d'usagers

Cette partie aborde l'appréciation de la réforme sous un angle beaucoup plus large, en prenant en compte plusieurs aspects et critères de satisfaction, à partir de variables comme la catégorie d'abonnés, le sexe, la région et selon les différentes zones considérées.

4.2.1.1.1 Zone SEOH

A l'échelle de la zone de SEOH, sur un échantillon de 285 usagers répartis dans les régions de Fatick, Saint Louis et Thiès, il ressort que plus de **57%** d'entre eux ne sont pas satisfaits de la communication de l'OFOR contre **41%** de satisfaits.

En effet, cette situation s'observe au niveau des usagers domestiques et de bornes fontaines avec respectivement plus de **55%** et **65%** d'insatisfaits. Le niveau de satisfaction est nul auprès des usagers des abreuvoirs avec **100%** des enquêtés qui se sont déclarés insatisfaits.

L'OFOR n'est pas bien connue ni bien appréciée auprès des usagers, dans la zone de SEOH où **38%** n'ont pas d'avis, **59%** ont une mauvaise image de la structure contre seulement **4%** qui l'apprécient positivement.

Par ailleurs, la communication menée par l'OFOR ne semble pas atteindre les usagers, parmi lesquels **35%** ne se sont pas prononcés, **59%** sont non satisfaits et seulement **4%** de satisfaction.

Cette tendance est bien marquée auprès des usagers domestiques avec **37%** qui ne se sont pas prononcés et **58%** insatisfaits.

Au même titre que l'OFOR, il faut signaler que l'appréciation de l'opérateur SEOH n'est pas bonne auprès des usagers, avec **67%** des usagers qui qualifient la société de mauvais opérateur, **19%** qui ont une bonne appréciation et **14%** qui ne se prononcent pas..

Plus de la majorité, à **54%** des usagers sont satisfaits de la qualité du service de l'eau contre **43%** non satisfaits. Nous notons que cette tendance est assez importante chez les usagers domestiques et chez les usagers des borne fontaines avec respectivement **56%** de satisfaits et **50 %** de satisfaits, contre **43%** et **50%** de non satisfaits. Il y a lieu de signaler qu'aucun des usagers de la catégorie « commerce » n'est satisfait de la qualité du service de l'eau.

4.2.1.1.2 Zone AQUATECH

Au niveau de la zone Aquatech, sur un échantillon de 298 usagers situés dans les régions de Thiès et Diourbel, plus de 80% parmi eux ne sont pas satisfaits de la communication faite par l'OFOR. En effet, ce constat est fait sur l'ensemble des abonnés avec **73%** chez les usagers domestiques, **67%** pour les usagers des commerces, la même proportion pour les usagers des borne fontaines et les maraichers, enfin **50%** pour les abreuvoirs.

S'agissant de l'image de l'OFOR, la majorité des usagers ne s'est pas prononcée, à **51%**. Cette tendance est surtout très marquée au niveau des maraichers avec une proportion de **86%**, des usagers domestiques avec **52%** et des usagers des abreuvoirs à **50%**.

La mauvaise appréciation de l'image de l'OFOR est cependant nettement atténuée auprès usagers des commerces et des borne fontaines avec respectivement **50%** et **33%** qui apprécient positivement la structure.

En ce qui concerne l'opérateur, **77%** des usagers ont une mauvaise appréciation d'AQUATECH, **18%** ne se sont pas prononcés et seulement **5%** qui apprécient positivement le délégataire. Le niveau de satisfaction reflète cette tendance avec seulement **43%** des usagers qui sont satisfaits de la qualité du service de l'eau contre **57%** insatisfaits. Cette tendance est assez marquée auprès des usagers domestiques avec **42%** qui sont satisfaits contre **58%** de non satisfaits. Il en est de même avec les usagers des borne fontaines avec un taux de satisfaction de **40%** contre **60%**.

4.2.1.1.3 Zone FLEXEAU

Dans le périmètre de FLEXEAU, avec un échantillon de 362 usagers répartis entre les régions de Kaolack et de Kaffrine, plus de **71%** de ces usagers ne sont pas satisfaits de la communication de l'OFOR contre **29%**. En effet, cette tendance est bien marquée au niveau des usagers domestiques, des borne fontaines et des abreuvoirs avec respectivement **70%**, **72%** et **62%** de non satisfaits. Le niveau de satisfaction varie de 28 à 30% pour ces trois catégories d'usagers.

A propos de l'image de OFOR, **46%** des usagers n'ont pas d'avis, **46%** en ont une mauvaise image et seulement **8%** l'apprécie positivement.

Concernant l'opinion des usagers sur l'opérateur, la majorité des usagers enquêtés ne s'est pas prononcé (**52%**), ce qui pourrait traduire une faible connaissance de la structure et **44%** l'apprécient négativement.

La majorité (**50%**) des usagers est satisfaite de la qualité du service de l'eau et **49%** n'en sont pas du tout satisfaits, avec une appréciation positive des usagers domestiques à **53%** contre **46%** et auprès des usagers de la catégories « commerce » avec **67%** de satisfaits et **33%** de non satisfaits.

4.2.1.1.4 Zone SOGES

Dans la région de Tambacounda qui constitue le périmètre de SOGES, sur un échantillon de 273 usagers, **57%** des usagers sont satisfaits de la communication faite par l'OFOR contre **43%**. Cette tendance est confortée par le fait que **57%** des usagers domestiques sont satisfaits contre **43%** ainsi que les usagers des BF avec **52%** de satisfaits et **48%** d'insatisfaits. Il y a lieu de signaler que les usagers des abreuvoirs sont entièrement satisfaits de cette communication.

Par contre, l'appréciation de l'image d'OFOR est mauvaise pour la majorité des usagers (**51%**) contre **29%** qui apprécient positivement et **20%** qui ne se sont pas prononcés. Cette tendance est surtout portée par les usagers domestiques avec **52%** de non satisfaits et **27%** qui la jugent bonne.

Concernant l'opinion des usagers sur le délégataire, **43%** ont une mauvaise appréciation, contre seulement **32%** qui apprécient positivement et **25%** qui ne se prononcent pas.

Les usagers sont satisfaits à **67%** de la qualité de service contre **33%**. Cette appréciation positive est portée par les usagers domestiques avec 67% de taux de satisfaction contre 33%, et les usagers des BF avec **72%** de satisfaits contre **28%**. La même tendance est observée, à des proportions moindres, pour les maraichers avec 60% de satisfaits contre 40%.

4.2.1.1.5 Selon les zones non DSP

Dans ces zones couvrant quelques communes des régions de Saint Louis, Louga et Matam, sur un échantillon de 307 usagers, **92%** d'entre eux apprécient positivement les activités des Comité de gestion transitoire assurant la gestion du service de l'eau contre seulement **8%** de non satisfaits. Cette tendance est observée auprès de toutes les catégories d'usagers notamment les usagers domestiques (**91%**), les abonnés des structures de commerce (**75%**), les usagers des BF avec plus de **90%** ainsi que les usagers des abreuvoirs avec **80%**.

Les usagers ont une bonne image à près de **83%** de ces entités en charge de la gestion transitoire du service de l'eau et **8%** qui la qualifie la gestion de mauvaise et **9%** qui ne se prononcent pas.

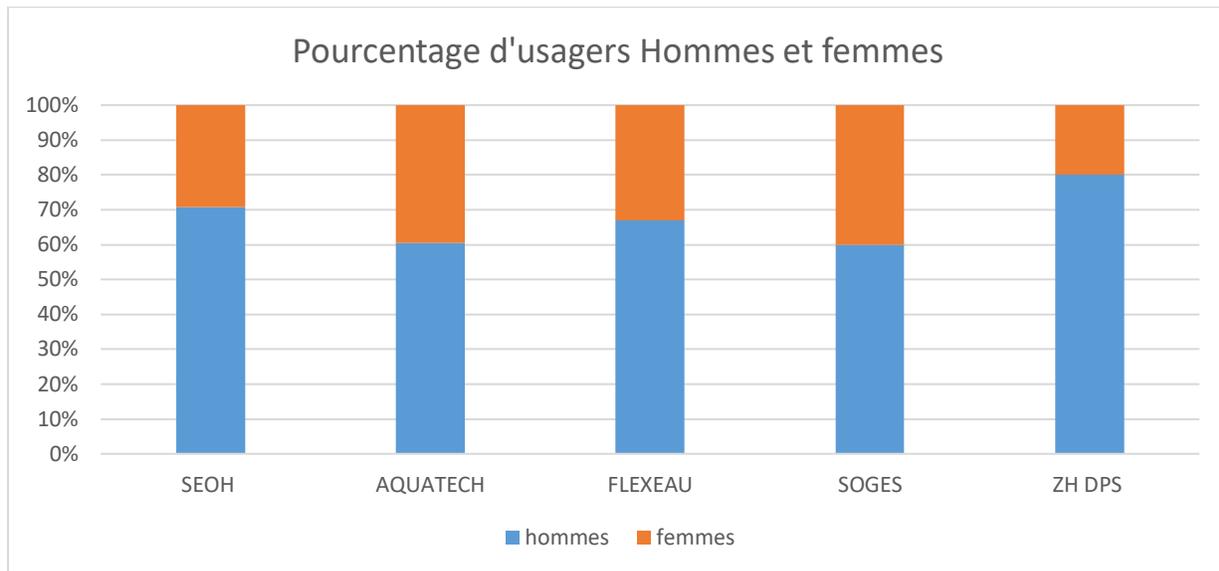
Pour la qualité de service, elle est appréciée positivement par **70%** des usagers contre **30%** de non satisfaits.

Les tendances observées auprès des hommes et des femmes confirment l'appréciation des activités et de la qualité de gestion de la structure, avec une appréciation très positive entre 91 et 93 % pour la gestion, 76 et 82% pour l'image de la structure et 71 et 61% pour la qualité de service.

4.2.1.2 Appréciation des usagers selon le genre

Il ressort des enquêtes

Graphique 11: pourcentage d'utilisateurs homme/femme par opérateur



4.2.1.2.1 Zone AQUATECH

Cette analyse est maintenant faite en tenant compte du sexe. S'agissant de la communication, notons que **84%** des utilisateurs n'en sont pas satisfaits contre **18%** d'entre eux qui en sont satisfaits. En faisant allusion à l'image de l'OFOR, remarquons que **51%** des populations ne se sont pas prononcées, **42%** parmi elles ont une mauvaise image de la structure et 7% des utilisateurs la trouvent bonne. Le taux assez élevé des populations qui ne se sont pas prononcées serait lié à l'absence d'informations des habitants vis-à-vis de l'OFOR. **44%** des utilisateurs ne sont pas satisfaits de la communication de l'OFOR, **20%** parmi eux en sont satisfaits et 36% des habitants n'y ont pas d'avis.

4.2.1.2.2 Zone FLEXEAU

Cette analyse est maintenant faite en tenant compte du sexe. S'agissant de la communication, notons que **70%** des utilisateurs hommes n'en sont pas satisfaits contre **30%** d'entre eux qui en sont satisfaits. C'est le cas chez les femmes avec **74%** d'entre elles qui sont insatisfaites contre **26%** de satisfaits. En faisant allusion à l'image de l'OFOR, remarquons que **43%** des hommes ne se sont pas prononcés, **46%** parmi eux ont une mauvaise image de la structure et **10%** de ces utilisateurs la trouvent bonne. Cette tendance est observée aussi chez les femmes avec **54%** parmi elles qui n'ont pas d'avis et **46%** qui taxent l'OFOR de mauvaise structure. **46%** des utilisateurs hommes ne sont pas satisfaits de la communication de l'OFOR, **28%** parmi eux en sont satisfaits et **26%** d'entre habitants n'y ont pas d'avis, c'est le cas aussi chez les femmes avec les proportions respectives de **39%**, **23%** et **38%**. **47%** des utilisateurs de la population masculine qualifient Flexeau de mauvais opérateur, une minorité (**4%**) le trouve bon mais notons aussi que **49%** parmi eux n'ont pas d'avis. Il en est de même pour les femmes avec les proportions respectives de **35%**, **7%** et **58%**. **53%** des hommes ne sont pas satisfaits de la qualité du service de l'eau contre **45%** parmi eux qui en sont satisfaits. Concernant les femmes, **57%** d'entre elles sont satisfaites contre **41%** qui ne le sont pas.

4.2.1.2.3 Zone SEOH

S'agissant de la communication, notons que **58%** des usagers hommes n'en sont pas satisfaits contre **42%** d'entre eux qui en sont satisfaits. C'est le cas chez les femmes avec les mêmes proportions d'insatisfaites et de satisfaites **58%** contre **42%**. Concernant l'image de l'OFOR, nous remarquons que **33%** des hommes ne se sont pas prononcés, **64%** parmi eux ont une mauvaise image de la structure et **4%** de ces usagers la trouvent bonne. Cette tendance est aussi observée chez les femmes avec **58%** parmi elles qui n'ont pas d'avis et **42%** parmi elles qui taxent l'OFOR de mauvaise structure. **65%** des usagers hommes ne sont pas satisfaits de la communication de l'OFOR, **4%** parmi eux en sont satisfaits et **31%** de ces usagers n'y ont pas d'avis, c'est le cas aussi chez les femmes avec les proportions respectives de **38%**, **8%** et **54%**. **69%** des usagers de la population masculine qualifient la SEOH de mauvais opérateur, une certaine proportion (**19%**) le trouve bon mais notons aussi que **13%** parmi eux n'ont pas d'avis. Il en est de même pour les femmes avec les proportions respectives de **64%**, **20%** et **17%**. **51%** des hommes ne sont pas satisfaits de la qualité du service de l'eau contre **47%** parmi eux qui en sont satisfaits. Concernant les femmes, **60%** d'entre elles sont satisfaites contre **38%** qui ne le sont pas.

4.2.1.2.4 Zone SOGES

S'agissant de la communication, notons que **59%** des usagers hommes ne sont pas satisfaits contre **41%** d'entre eux qui sont insatisfaits. C'est le cas chez les femmes avec les proportions respectives ci-après **53%** contre **47%**. Concernant l'image de l'OFOR, nous remarquons que **18%** des hommes ne se sont pas prononcés, **49%** parmi eux ont une mauvaise image de la structure et **32%** de ces usagers la trouvent bonne. Cette tendance est aussi observée chez les femmes avec **24%** d'entre elles qui n'ont pas d'avis, **56%** parmi elles qui taxent l'OFOR de mauvaise structure et **20%** de cette gent féminine qui la trouve bonne. **48%** des usagers hommes ne sont pas satisfaits de la communication de l'OFOR, **29%** parmi eux en sont satisfaits et **23%** de ces usagers n'y ont pas d'avis, c'est le cas aussi chez les femmes avec les proportions respectives de **52%**, **24%** et **24%**. **42%** des usagers de la population masculine qualifient la SOGES de mauvais opérateur, une certaine proportion (**35%**) le trouve bon mais notons aussi que **23%** parmi eux n'ont pas d'avis. Il en est de même pour les femmes avec les proportions respectives de **44%**, **29%** et **28%**. **67%** des hommes sont satisfaits de la qualité du service de l'eau contre **33%** parmi eux qui ne le sont pas. Concernant les femmes, **68%** d'entre elles sont satisfaites contre **38%** qui ne le sont pas.

4.2.2 Niveau de satisfaction selon les critères

Ce paragraphe porte sur l'appréciation du niveau de satisfaction globale par rapport à la qualité du service de l'eau en général.

Le niveau de satisfaction globale est triangulé selon les catégories d'usagers et selon les différentes zones, ensuite ce niveau global est décliné et apprécié à partir de critères déterminants dans l'appréciation de la satisfaction comme la disponibilité de l'eau, la qualité, la tarification, l'accueil et le service à la clientèle ainsi que la prise en charge des réclamations.

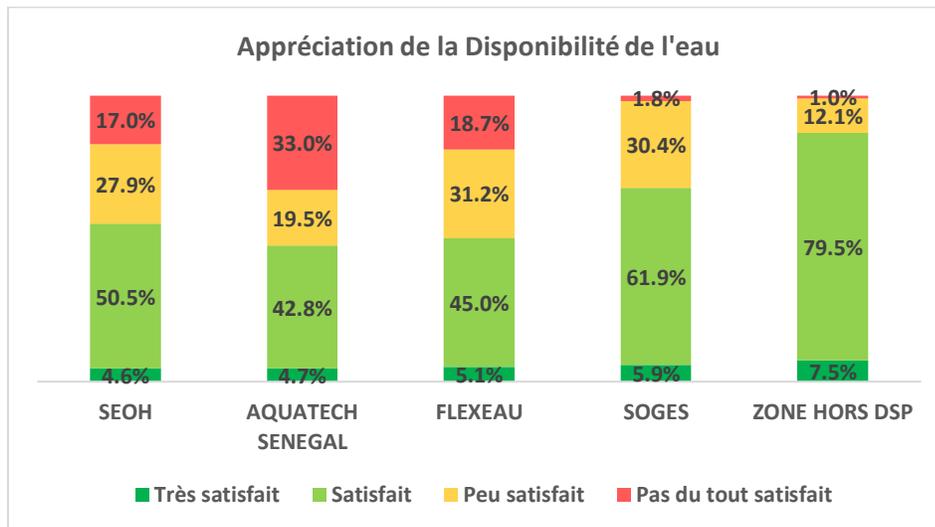
4.2.2.1 Disponibilité de l'eau

Globalement au niveau des zones, la disponibilité de l'eau est jugée satisfaisante ou moyennement satisfaisante par 54,4% des usagers contre 45,6% qui la jugent, pas ou peu satisfaisante.

La satisfaction par rapport à la disponibilité de l'eau est plus grande dans la zone Soges avec 68% de satisfaits, suivi de SEOH avec 56%. Les zones Flexeau et hors DSP qui sont à 50% de satisfaits et enfin Aquatech qui compte 48% de satisfaits.

A l'intérieur des catégories, la répartition est plus disparate. Si les catégories borne-fontaine et abreuvoir s'estiment satisfaites de la disponibilité de l'eau, celles des maraichers et de commerces sont moins satisfaites tandis que la catégorie domestique a les mêmes taux de satisfactions que la moyenne de toutes les zones.

Graphique 12 : Appréciation de la disponibilité de l'eau par opérateur et dans la zone hors DSP



4.2.2.2 Qualité de l'eau

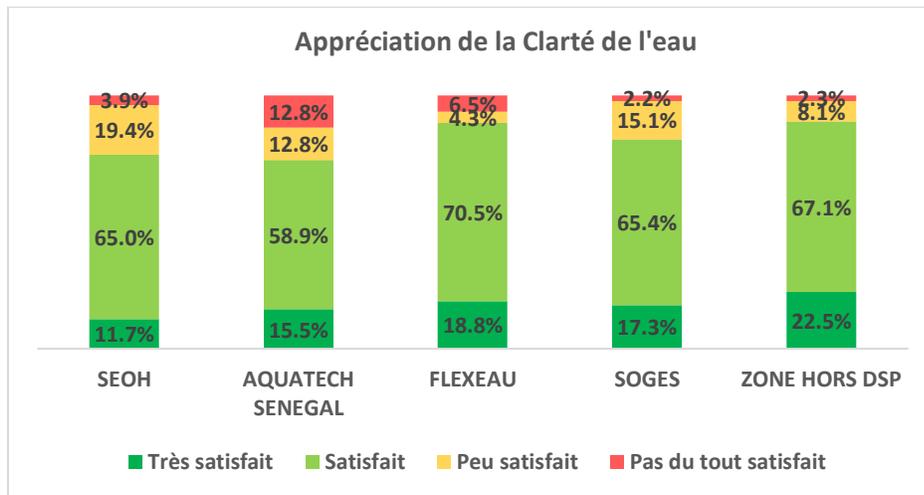
L'analyse repose sur le niveau de satisfaction à travers les critères goût et clarté de l'eau, qui, il faut le reconnaître sont insuffisants pour apprécier la qualité de l'eau nonobstant l'évaluation des taux de conformité bactériologiques et physico-chimiques pour certifier qu'elles ne sont pas contaminées par des pathogènes fécaux ou des substances chimiques prioritaires.

Le niveau de satisfaction de la qualité de l'eau est globalement satisfaisant voire très satisfaisant pour les usagers de toutes les zones.

Les zones et les catégories ont les mêmes tendances et estiment en moyenne leur niveau de satisfaction par rapport à la qualité de l'eau, en termes de goût et de clarté à 71,2% pour le premier et 82,4% pour le deuxième critère.

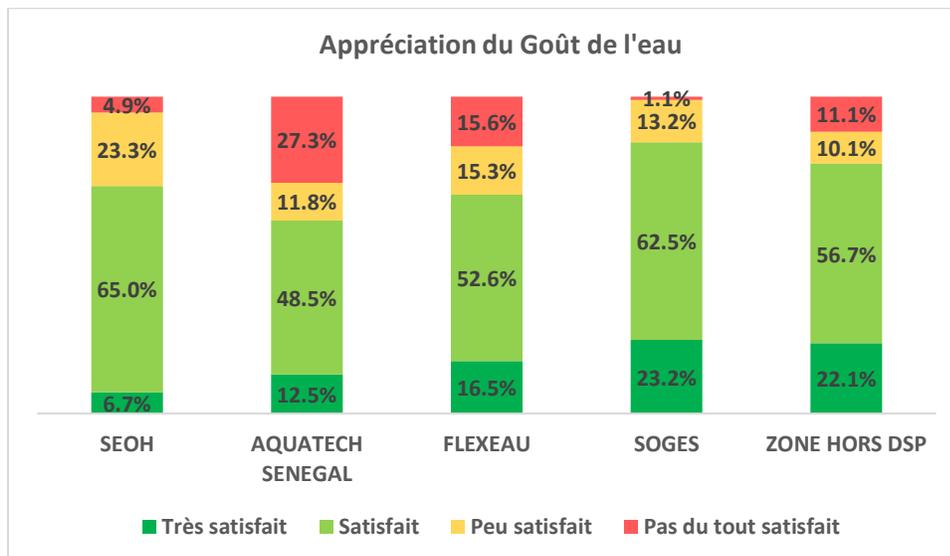
Pour la clarté de l'eau Flexeau et la zone hors DSP arrivent en tête avec 89% d'usagers qui trouvent l'eau globalement satisfaisante voire très satisfaisante, suivies par Soges, Seoh et Aquatech avec respectivement 82, 77 et 75% de taux de satisfaction.

Graphique 13: Appréciation de la clarté de l'eau par opérateur et dans la zone hors DSP



Pour ce qui est du goût de l'eau, Soges arrive en premier avec 86% de satisfaction, suivie par Seoh avec 72%, suivent derrière la zone hors DSP et Flexeau avec 69% toutes les deux et enfin Aquatech avec 60%.

Graphique 14: Appréciation du goût de l'eau par opérateur et dans la zone hors DSP



Les catégories abreuvoirs et maraichers sont les plus satisfaites à quasiment 100%, d'autant plus que leur eau n'est pas destinée à une consommation comme eau de boisson pour les populations. La catégorie commerce n'est pas satisfaite du tout pour l'appréciation de la clarté de l'eau et du goût suivie dans une moindre mesure la catégorie borne fontaine.

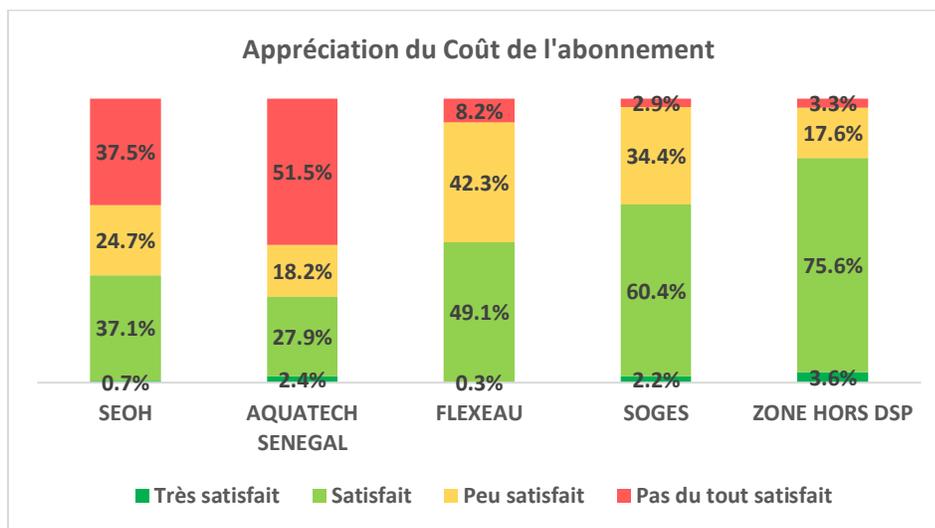
4.2.2.3 Coût d'abonnement

Le niveau du coût de l'abonnement est en moyenne jugé satisfaisant par 46% des abonnés au niveau de toutes les zones confondues contre 54% qui le jugent pas ou peu satisfaisant.

Au niveau des zones, on trouve le niveau le plus satisfaisant dans la zone Soges avec 62% de satisfaits, suivies de Flexeau et ZHDSP avec 50% de satisfaits chacune et derrière Seoh et Aquatech avec respectivement 38 et 30% de satisfaits.

Au niveau des catégories, les niveaux de satisfactions ne sont pas partout identiques, si dans la zone Seoh par exemple, ce sont les catégories commerce, borne fontaine et maraichages qui s'estiment les plus satisfaites, ces mêmes catégories se retrouvent les moins satisfaites au niveau de la zone Aquatech.

Graphique 15: Appréciation du coût de l'eau par opérateur et dans le zone hors DSP



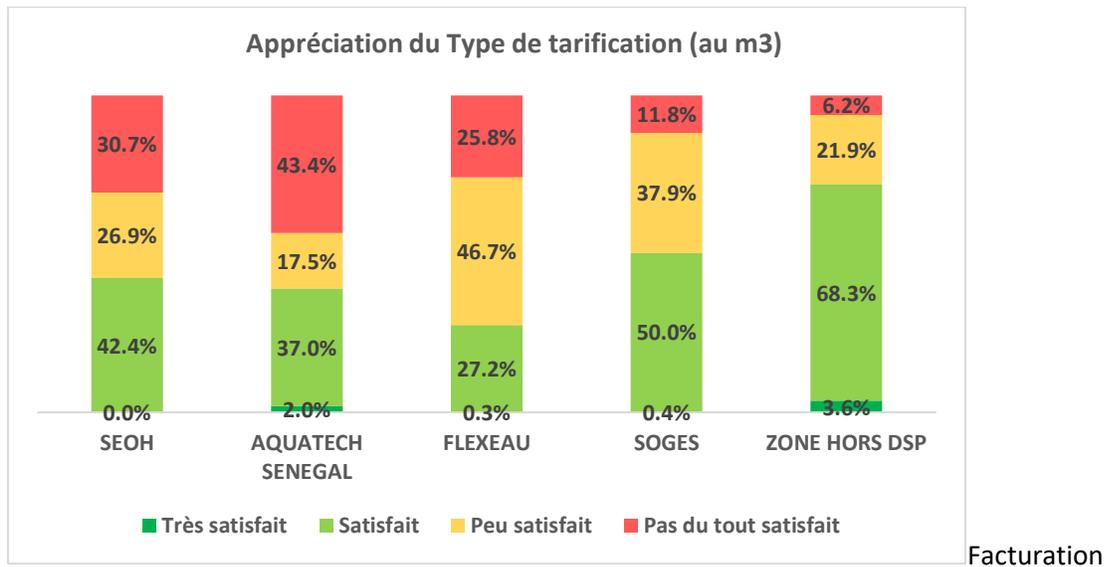
4.2.2.4 Tarification

La tarification est jugée en moyenne satisfaisante ou très satisfaisante par 37% des usagers de toutes les zones confondues contre 63% d'usagers qui la jugent insatisfaisante.

La satisfaction par rapport à la tarification est plus acceptable au niveau de la zone Soges avec 50% d'usagers qui la trouvent satisfaisante, puis chez Seoh avec 42% et Aquatech avec 39% et enfin chez Flexeau et dans la zone hors DSP avec 27% de satisfaits pour chacune.

En général, ce sont les commerce, maraichage et abreuvoir qui sont les catégories les plus satisfaites par rapport à la tarification en opposition aux domestiques et borne fontaines à quelques exceptions près selon les zones.

Graphique 16: Appréciation du type de tarification au mètre cube par opérateur et dans la zone hors DSP

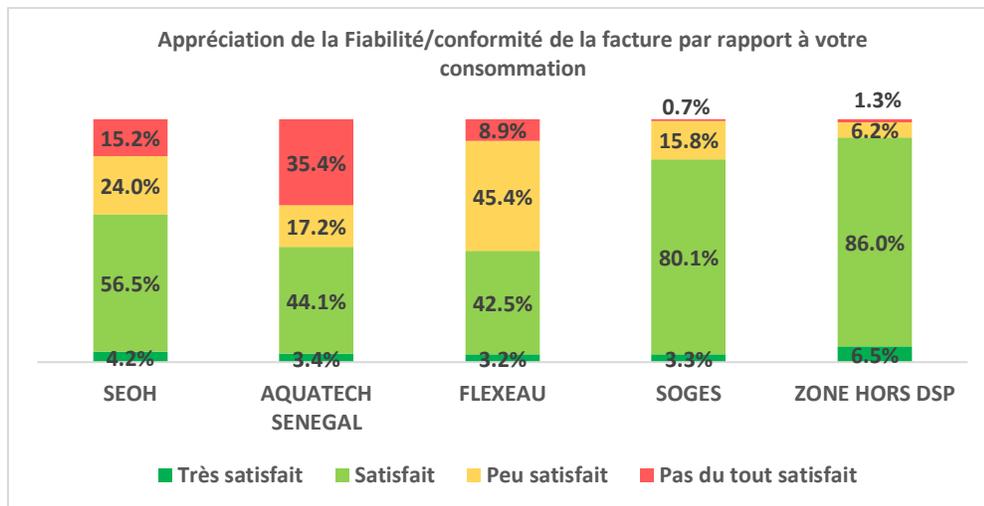


Le niveau de satisfaction de l'appréciation de la fiabilité/ conformité de la facture par rapport à la consommation est satisfaisant en moyenne pour 56,6% des usagers de toutes les zones réunies en opposition 43,4% de non satisfaits.

Au niveau des zones, la Soges arrive en tête avec 83% de taux de conformité entre les factures et les consommations, suivies par Seoh et Aquatech avec respectivement 61 et 47% et ensuite viennent Flexeau et ZHDSP avec 46% de satisfaits chacune.

Les catégories maraichage et abreuvoir sont les plus satisfaites, suit celle des borne fontaines et celles des domestique et commerce arrivent derrière.

Graphique 17: Appréciation de la fiabilité et conformité de la facture selon la consommation de l'utilisateur par opérateur et dans la zone hors DSP

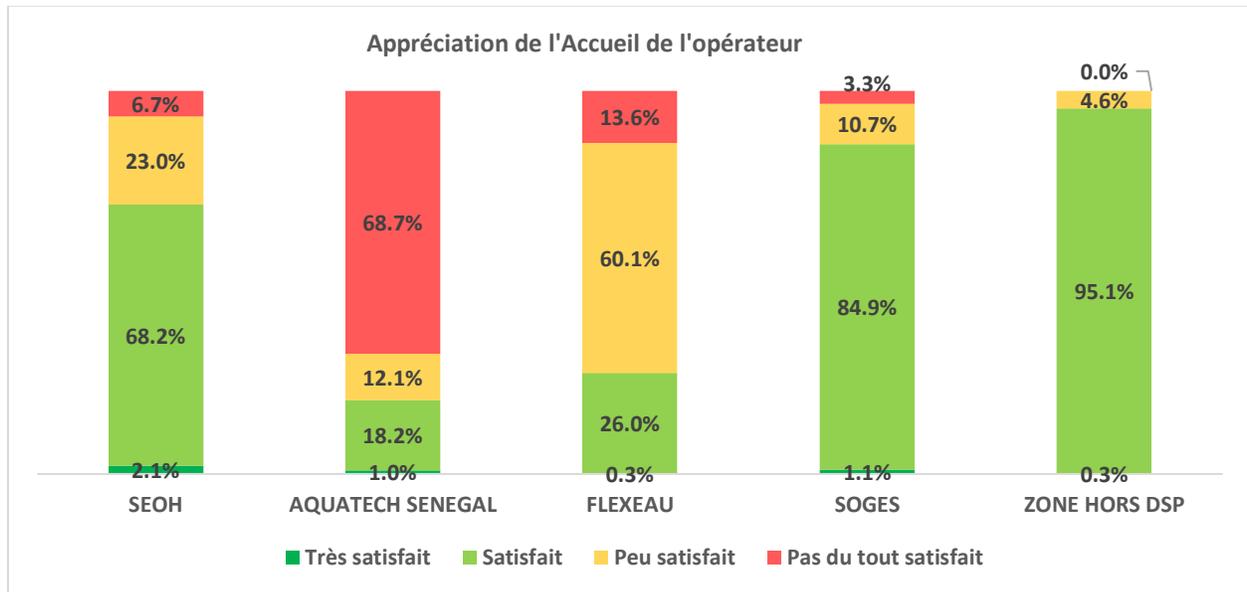


4.2.2.5 Accueil et service clientèle

L'accueil et les services de toutes les zones confondues sont jugés satisfaisants par 45,6% des usagers contre pas ou pas satisfaisants de l'avis de 54,4% des usagers.

Par rapport aux zones, autant l'appréciation de l'accueil et des services est très satisfaisante pour Seoh et Soges respectivement pour 86% et 70% de leurs usagers, autant elle n'est pas bonne pour les zones Flexeau et hors DSP avec 26% des usagers chacune, qui s'estiment satisfaits et encore moins avec les usagers d'Aquatech qui ne sont satisfaits qu'à 20% de leurs abonnés.

Graphique 18: Appréciation de l'accueil par opérateur

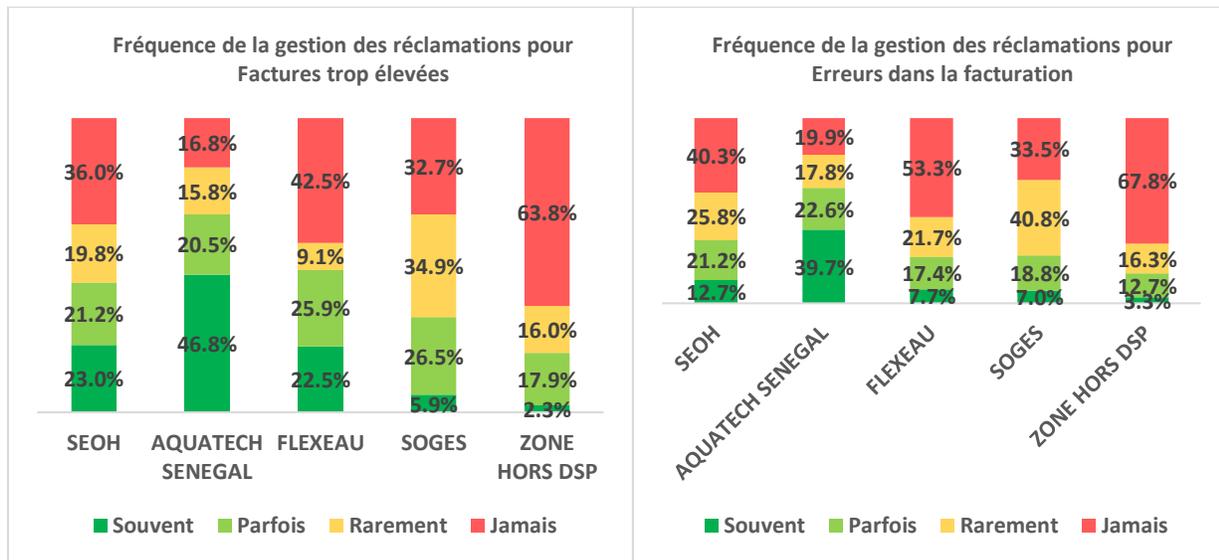


4.2.2.6 Réclamation

Le niveau de satisfaction des usagers par rapports aux questions relatives aux réclamation s'apprécie par rapport à la fréquence de la gestion des réclamations pour factures trop élevées, fréquence de la gestion des réclamations pour erreurs dans la facturation, fréquence de la gestion des réclamations pour non réception des factures et par la fréquence de la gestion des réclamations pour Compteurs défectueux (avec fuites et coupures).

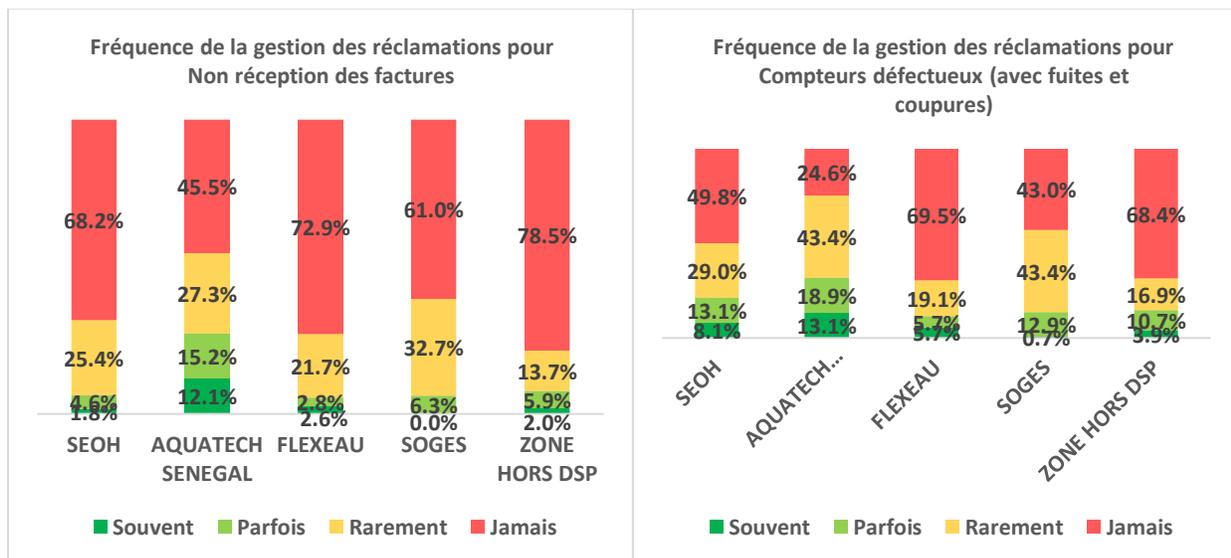
Les réclamations pour facture élevée sont les plus fréquentes et concernent principalement les commerces et les abonnés domestiques, suivies de celles pour erreurs dans la facturation faites par toutes les catégories, surtout les maraichers et les bornes fontaines.

Graphique 19: Fréquence de la gestion des réclamations pour facture trop élevée et pour erreur de facturation



La gestion des réclamations pour non réception des factures et celle pour compteurs défectueux qui concerne principalement les catégories commerce et abreuvoir sont marginales.

Graphique 20: Fréquence de la gestion de réclamation pour non réception de facture et compteur défectueux (avec fuite et coupure)



4.3 Synthèse / points d'attention

4.3.1 Impacts socio-économiques

Fondamentalement la vision de l'OFOR est d'assurer une **disponibilité constante** et une **qualité éprouvée de l'eau** dans le monde rural **au meilleur prix** avec une organisation moderne, performante, rentable et **citoyenne**. De cette vision découlent plusieurs attentes en termes d'accès et de disponibilité de l'eau, de qualité de l'eau avec les meilleurs prix et d'acteurs citoyens respectueux du développement durable des zones concernées. Le recrutement, à la fois des anciens personnels de l'hydraulique rural et des populations dans les zones d'intervention est aussi une des attentes majeures des acteurs cités plus haut par rapport à la réforme de l'hydraulique rurale.

La dimension liée à la prise en charge des dépenses de santé doit être considérée. Les problèmes de salinité dans certaines zones ainsi que d'autres caractéristiques physiques et chimiques affectant la qualité de l'eau et qui ont un impact négatif sur la santé des populations et indirectement sur leurs ressources financières du fait des dépenses que ces maladies entraînent sur les populations qui du reste sont exigeantes par rapport à la qualité de l'eau. Les maladies diarrhéiques à elles seules, sont le premier facteur de mortalité infantile dans le monde.

La tarification actuelle est basée sur les équilibres d'exploitation par point d'eau. Ce modèle économique n'est pas optimisé et est sans péréquation. Il faudrait pouvoir asseoir une tarification pro-pauvre tenant compte des catégories sociales à faibles niveaux de revenus. Pour ce faire, il faudrait une approche progressive avec une grille par catégorie de consommation et par blocs différenciés de niveau de satisfaction afin d'amoindrir l'impact économique négatif de réduction du pouvoir d'achat et d'augmentation de la pauvreté. En effet, au niveau des régions avec un indice de pauvreté variant entre 40 et 77% excepté celui de Louga qui est de 26%, le prix du mètre cube qui tourne autour de 230 F CFA est estimé comme exorbitant pour certaines catégories de populations et comparativement à la tranche sociale urbaine. Ces résultats tirés du bilan d'étape de la réforme fait en juin 2016 par l'OFOR apparaît comme une sonnette d'alarme pour plus d'équité entre ruraux et urbains et entre les territoires conformément au PSE. Sous cet angle il faudra se focaliser sur les actions à entreprendre vers la consolidation des activités ayant un impact positif actuel ou envisageable et prendre en compte l'amoindrissement pour ne pas dire l'élimination des impacts négatifs surtout ceux affectant la santé, l'environnement et le pouvoir d'achat des populations.

4.3.2 Efficacité et efficience de la réforme

L'OFOR doit veiller au respect de ses engagements contractuels sur le patrimoine et revoir son système de contrôle principalement sur l'exploitation des privés qui laisse observer des dysfonctionnements notoires en matière de disponibilité et de qualité de l'eau.

La délégation de service est porteuse aussi de performance. L'intervention du service privé devrait améliorer le contrôle régulier de la qualité bactériologique de la ressource. Il ne s'agira pas uniquement de fournir de l'eau mais aussi de veiller sur sa qualité.

4.3.3 Communication et relation entre parties prenantes

Il convient également de clarifier les relations fonctionnelles entre l'OFOR et les unités déconcentrées du MEA, notamment les DRH et les BPF pour une meilleure synergie dans les interventions sur le patrimoine.

Les Délégués doivent améliorer leur communication et faire des propositions concrètes de nature à faciliter la compréhension de leur mission de service public par les populations cibles. Le plan de communication devra être revu et intégrer les résultats de la présente évaluation, afin de résorber le gap communicationnel décrié à tous les niveaux tant au niveau de l'OFOR qu'au niveau des opérateurs délégués. De sorte que les usagers ont toujours fait appel aux autorités administratives ou territoriales pour avoir accès à l'OFOR ou aux DSP.

Le plan de communication devrait reconsidérer deux aspects :

- La communication externe : pour avoir plus d'impacts, il est intéressant d'indiquer aux abonnés les actions globales qui découlent de l'enquête de satisfaction en vue d'accroître leur satisfaction et de valoriser leur participation. Mais cette communication ne devrait être réalisée que si l'OFOR est sûre d'atteindre les objectifs fixés ;
- La communication interne : suivant les personnes ciblées, les résultats doivent être présentés différemment et en fonction de l'implication de chaque partie dans la gestion du service de l'eau en milieu rural ;

4.3.4 Durabilité de la réforme et régulation du secteur

La réforme aurait dû s'inscrire dans une dynamique d'inclusion de tous les acteurs en consolidant d'abord les acquis de la gestion communautaire, instituer un mode intermédiaire de gestion en régie avant de passer à la délégation de la gestion à des opérateurs privés. Cependant la mise en œuvre pourrait être moins accélérée pour une capitalisation des acquis avant toute généralisation des principes de la réforme. Il est aussi nécessaire d'impliquer tous les acteurs, notamment les populations qui ont une relation directe et particulière avec l'eau. La prise en compte de la dimension sociologique est à étudier.

Un des plus grands problèmes qui est la cause de plusieurs autres problèmes et qui en fait un facteur central, est la vétusté de certains forages et qui est à l'origine des pannes récurrentes. Cela constitue l'une des plus grandes causes d'arrêt des forages, devant les coupures de courant et coupure pour défaut de paiement des factures, particulièrement dans la zone de AQUATECH. En effet, en juin 2016 déjà, l'évaluation des enjeux majeurs de la réforme de l'hydraulique rurale faisait apparaître que plus de 50% du parc avait plus de 20 ans d'âge, certains datant de 1981 et que 42% du parc des pompes à motricité humaine étaient hors service.

L'absence de maîtrise et de contrôle des ressources financières générées par la vente de l'eau cumulée à l'impossibilité pour l'OFOR à lui tout seul, d'améliorer l'accès, de financer les renouvellements et de faire de la maintenance préventive, quand bien même, l'hydraulique rurale absorbe plus d'un tiers du budget du ministère de l'hydraulique.

La régulation du secteur ainsi que la clarification du cadre institutionnel impactent indirectement la durabilité de la réforme. Il est nécessaire de clarifier le cadre institutionnel du secteur qui comporte une pléthore d'acteurs et d'intervenants, et de définir plus clairement, les rôles et responsabilités. L'organe de contrôle et de régulation devra s'appuyer sur un suivi efficace sur le terrain et l'implication des collectivités au premier degré, est suggérée ainsi que la création d'instances intermédiaires de collecte, de traitement, d'analyse et de remontée des informations.

Au niveau rural, il est nécessaire d'avoir une autorité indépendante d'arbitrage, compte tenu des intérêts divers. La mise en place et le fonctionnement du Régulateur indépendant doivent être financés par les ressources du secteur, avec une procédure de sélection rigoureuse pour le personnel. Sous l'angle socioéconomique, le régulateur doit assurer la prise en charge des recours du consommateur en cas de difficulté avec l'opérateur.

L'obligation pour un service public de qualité comporte des exigences de performances qui doivent être prévues dans les contrats avec des indicateurs précis. Un mécanisme formel de gestion des plaintes et des communications avec la clientèle et les collectivités faciliterait la résolution des éventuels conflits.

5. Conclusion et recommandations

5.1 Conclusion

L'objectif d'améliorer l'accès à l'eau potable est largement atteint et a fini par atteindre un taux d'accès global à l'eau potable de plus de 85%, aussi le bilan de la satisfaction globale des usagers est satisfaisant, ainsi que l'appréciation de la qualité de l'eau en termes de clarté et de goût. Ce bilan doit toutefois être nuancé au regard des lacunes et des obstacles identifiés par rapport aux ambitions initiales et à la mission de l'OFOR et des DSP.

L'analyse porte sur des données factuelles mais aussi comprend des éléments empiriques et contextuels. Ensuite l'analyse logique et l'analyse du contenu vont compléter ou parfaire les interprétations et donner les premières pistes de solution en intégrant le biais psychologique et prendre en compte la motivation des répondants à vouloir régler leurs comptes et problèmes dans leurs réponses et attirer l'attention sur eux.

Il convient d'analyser les critères de chaque question, une note globale donnée pour chaque question ne permet pas de voir où se situe l'abonné de manière précise. Il peut arriver que le nombre de répondants satisfaits soit identique, mais dans l'un des cas, l'entreprise soit moins performante selon les dires de ses clients parce qu'il n'y a pas de très satisfaits et plus de très insatisfaits.

Sous un autre angle, faute d'une régulation pertinente et dynamique clarifiant le champ d'application de toutes les catégories d'acteurs, les contestations vont se multiplier, de sorte que l'inventaire est incomplet et ne peut pas être utilisé comme un instrument de pilotage de la politique d'investissement public.

Le rôle de l'évaluation socio-économique dans la prise de décision semble très limité, d'autant que son influence est parfois limitée, elle est souvent confondue avec l'analyse financière et peut également apparaître, à certains égards, comme une rationalité d'experts, à laquelle la décision publique ne peut être réduite.

Pour renforcer concrètement l'utilité de l'évaluation socio-économique, celle-ci doit trouver une place le plus en amont possible dans l'élaboration et la décision des projets d'investissement en général, y compris des « programmes » lorsque ces derniers les précèdent.

Enfin, l'objectif de l'enquête est de mesurer la satisfaction globale et les satisfactions partielles et thématiques pour appréhender les principales motivations, ces dernières sont les leviers sur lesquels il faut jouer pour améliorer la satisfaction.

5.2 Pistes d'amélioration et recommandations

L'Etat doit doter l'OFOR de moyens financiers et logistiques suffisants aux fins d'une bonne remise à niveau du réseau de distribution et des ouvrages et équipements de captage. La Réforme est à poursuivre mais avec des correctifs orientés, entre autres, vers une large

campagne de communication à l'attention des populations et la mise en place des moyens qui doivent permettre une bonne mise en œuvre de la réforme.

L'OFOR doit être capable aux plans technique- juridique et financier pour une mise à niveau intégrale du patrimoine. L'Etat doit veiller sur l'indivisibilité du patrimoine de l'hydraulique rurale et garantir subséquemment l'incorporation des ouvrages acquis sur financements privés (associations– groupements privés–GIE).

Plusieurs autres pistes d'amélioration de la réforme sont à envisager, parmi lesquelles :

- La mise en place d'un cadre juridique définissant les rôles et responsabilités des différents acteurs, notamment les maires dans la gestion de l'eau ;
- L'intégration des ressources foncières confiées à l'OFOR dans son patrimoine à travers leur immatriculation en son nom ;
- L'organisation d'une réflexion autour de la définition des périmètres de DSP. Plusieurs pistes ont été émises et doivent faire l'objet d'une analyse impliquant les différentes parties ;
- Améliorer au niveau de OFOR, le développement d'outils de planification du secteur et l'ouverture du capital des DSP ;
- Evoluer vers un autre type de contrat Public-Privé impliquant une participation de l'opérateur aux investissements de base ;
- Evaluer et redéfinir les contrats des opérateurs ;
- Procéder à une évaluation d'étape approfondie ;
- Prendre en compte les éléments spécifiques relevés dans les sites réticents à l'installation de l'opérateur, notamment de la psychose des prix qui poussent les populations à rejeter la réforme ;
- Restaurer la confiance entre les différents acteurs (Etat et autres acteurs sectoriels) en insistant sur une amélioration notable de la qualité et de l'accessibilité au service ;
- Tenir compte de la redevabilité des opérateurs envers les usagers.