

# Guide sur l'élaboration de programmes en milieu urbain

Comment concevoir et mettre en œuvre un programme EHA efficace en milieu urbain

Élaboré par  
Water & Sanitation for the Urban Poor







Depuis 2006, WSUP se consacre à la lutte contre le problème mondial du manque d'approvisionnement en eau et d'assainissement dans les communautés urbaines à faibles revenus. Grâce à l'appui de donateurs engagés tels que l'USAID, qui continue à appuyer notre action dans le cadre du programme « African Cities for the Future » (Villes africaines de l'avenir) (ACF), nous avons mis en œuvre des programmes dans huit pays. C'est à l'occasion d'un atelier ACF, organisé à Nairobi en 2012, que Tony Kolb a lancé pour la première fois l'idée enthousiasmante d'un « guide sur l'élaboration de programmes en milieu urbain ». Très intéressés par cette idée, nous avons, après mûre réflexion, élaboré un plan pour l'élaboration de la présente publication.

Nous voulions un document qui expose les différentes étapes d'un programme urbain de manière cohérente et accessible; un document qui soit à la fois facile à lire et utile pour les bailleurs de fonds, les gouvernements, les organisations compétentes et les professionnels du secteur. Ce guide est bien sûr fondé sur notre propre expérience et reflète l'approche élargie de WSUP en matière d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène (EHA) en milieu urbain.

Nous sommes convaincus qu'il est possible de parvenir à une couverture intégrale dans les villes : pour ce faire, il faut aider les prestataires locaux de services EHA à élargir leurs services de manière à desservir tous les habitants de leur ville, y compris ceux des zones d'habitation à faibles revenus. Il s'agit principalement d'aider les prestataires de services à mieux comprendre quels sont les services dont les consommateurs à faibles revenus veulent et peuvent s'offrir, de trouver des moyens innovants et viables de fournir ces services et de renforcer les compétences pour mettre ces approches à l'échelle voulue. Le guide présente différentes approches que nous jugeons efficaces à ce jour.

Nous sommes en plein apprentissage. L'approvisionnement en eau, l'assainissement et l'hygiène en milieu urbain sont un problème croissant, et nous sommes déterminés à exposer et à partager les stratégies efficaces que nous trouvons. Nous vous encourageons fortement à essayer ce guide, à vous en servir dans vos activités EHA en milieu urbain et à nous faire part de vos observations !

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'SP', written in a cursive style.

Sam Parker  
Directeur général de WSUP

Auteurs : Andy Peal et Sam Drabble

Conception et rédaction : Guy Norman

Responsable de la présentation et de la production : Gemma Bastin

Illustration et mise en page : Borja Bonaque

Deuxième version, mars 2014

Le présent document n'est pas soumis au droit d'auteur : il peut être librement reproduit.

# INTRODUCTION

## Pourquoi EHA en milieu urbain ?

Le présent guide explique comment élaborer et mettre en œuvre un programme EHA en faveur des plus démunis.

Pourquoi cela est-il important ? Dans quel contexte cette question s'inscrit-elle ?

Au cours des vingt dernières années, la plupart des pays en développement ont connu une urbanisation rapide. L'urbanisation joue un rôle décisif dans la croissance économique : la forte concentration d'habitants dans les villes réduit les coûts de production des biens ainsi que le coût des infrastructures publiques, et attire les secteurs économiques les plus dynamiques<sup>1</sup>. De fait, la tendance mondiale à l'urbanisation a permis à des millions de personnes de sortir de la pauvreté et a contribué à réduire l'écart entre pays développés et pays en développement.

Cependant, cette image positive présente également un aspect négatif : en effet, une grande partie des personnes qui rejoignent les villes vivent dans des zones d'habitation informelles à faibles revenus, que ce soit dans le noyau urbain ou dans les districts « périurbains » de la périphérie en expansion constante des villes. Dans ces bidonvilles, de nombreuses personnes n'ont même pas accès aux services d'approvisionnement en eau et d'assainissement de base. Ce manque d'approvisionnement en eau et d'assainissement se traduit notamment par une surexposition aux maladies, une mauvaise qualité de vie et une faible productivité économique. Les maladies causées par un manque d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène comptent encore parmi les plus graves problèmes mondiaux en matière de santé publique, et leurs répercussions sur la productivité économique et le développement cognitif des enfants a tendance à produire des effets extrêmement négatifs sur le développement des pays.

L'amélioration des services EHA fournis aux zones urbaines à faibles revenus est une tâche hautement difficile et complexe. Les stratégies classiques se révélant souvent inefficaces, il nous faut des stratégies novatrices et des idées nouvelles. Il faut que les gouvernements, les donateurs et les professionnels du secteur s'engagent réellement à améliorer les services fournis aux bidonvilles. L'objectif est difficile à atteindre, mais réalisable ! Ce guide présente des solutions tirées de l'expérience de WSUP : vous n'avez plus qu'à les appliquer !

## L'ampleur du problème

**Toutes les secondes**, 2 personnes s'installent dans une ville.<sup>2</sup>

**828 millions de personnes** vivent dans des zones d'habitation informelles ou bidonvilles dans le monde<sup>3</sup>. Le défi consiste à leur offrir un **accès suffisant à l'eau et à l'assainissement**.

**140 millions de citoyens** continuent d'utiliser une **source d'eau non améliorée** source. Ce nombre ne baisse pas, il **augmente**.<sup>4</sup>

Depuis 1990, le nombre de citoyens **n'ayant pas accès à un assainissement amélioré a augmenté de 183 millions**.<sup>5</sup>

**La diarrhée tue** chaque année plus de jeunes que le VIH/sida, le paludisme et la rougeole réunis.<sup>6</sup> **88 %** des cas de diarrhée diagnostiqués dans le monde sont imputables à un **manque d'eau, d'assainissement et d'hygiène**.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> State of the World's Cities 2010/2011. ONU-Habitat, 2010.

<sup>2</sup> Water and Cities Facts and Figures. ONU-eau et OMS, 2010, Organisation des Nations Unies.

<sup>3</sup> Rapport sur les objectifs du Millénaire pour le développement. Organisation des Nations Unies, 2010.

<sup>4</sup> Progrès en matière d'assainissement et d'alimentation en eau. UNICEF/OMS, 2010.

<sup>5</sup> Progrès en matière d'assainissement et d'alimentation en eau. UNICEF/OMS, 2012.

<sup>6</sup> Estimating child mortality due to diarrhoea in developing countries. Boschi-Pinto C, Velebit L, Shibuya K, 2008.

<sup>7</sup> Évaluation annuelle mondiale sur l'assainissement et l'eau potable. ONU-eau et OMS, 2010.

# À propos de ce Guide

## Que contient ce guide ?

Ce guide se veut une introduction à l'élaboration de programmes EHA en milieu urbain : il porte sur l'élaboration et la mise en œuvre des programmes EHA en faveur des plus démunis.

Les recommandations figurant dans ce guide ont essentiellement été élaborées à partir de l'importante expérience accumulée par WSUP dans les pays d'Afrique subsaharienne et dans d'autres pays. Actuellement, WSUP met en œuvre des programmes EHA en milieu urbain dans 11 villes réparties dans six pays (Bangladesh, Ghana, Kenya, Madagascar, Mozambique et Zambie).

## À qui ce guide s'adresse-t-il ?

Ce guide s'adresse avant tout aux professionnels EHA qui travaillent au sein d'un gouvernement, d'un organisme d'aide au développement, d'un organisme de financement ou d'une organisation de la société civile. Il sera également utile aux professionnels travaillant pour les prestataires de services, notamment aux compagnies de distribution d'eau, aux autorités locales et au secteur privé.

## Comment utiliser ce guide ?

Ce guide donne une vue d'ensemble de stratégies et de modèles de prestation de services-clés. Il n'a pas vocation à être exhaustif. Il s'agit d'un document de référence sommaire qui vise à :

- Faciliter la planification, l'élaboration et la mise en œuvre des programmes EHA en milieu urbain.
- Apporter une aide aux prestataires de services en matière de planification de l'investissement.
- Orienter le lecteur vers d'autres sources d'information.

Les six sections à code couleur de ce guide présentent les principaux éléments d'un programme EHA en milieu urbain. Vous y trouverez un total de 28 fiches thématiques mettant en évidence les stratégies et les solutions efficaces. Vous y verrez également des icônes utiles :



= *point-clé* à retenir.



= *étude de cas concret tirée* de l'expérience de WSUP.



= *sources supplémentaires d'information et d'orientation*.

## Combiner tous les éléments !

Ce guide de référence sommaire s'articule autour de thèmes spécifiques. Naturellement, ces thèmes sont liés entre eux, et vous devrez, dans tout processus de planification et d'élaboration de programmes, incorporer les solutions individuelles dans un ensemble cohérent.

- Lisez la première section, intitulée « Planification, conception, influence ».
- Tenez compte des priorités : par exemple, la sensibilisation à l'hygiène doit avoir lieu avant l'amélioration du système d'approvisionnement en eau et d'assainissement.
- Lorsque cela est possible, élaborer un programme intégré : un programme aura un bien meilleur impact s'il porte simultanément sur l'eau, l'assainissement et l'hygiène.
- Veillez à doter les femmes et les groupes vulnérables de véritables moyens d'action dès le début de la phase de planification du programme (voir pages 40 à 43).
- Ne concentrez pas votre action sur les communautés à faibles revenus : pensez également à aider les prestataires de services à améliorer les services fournis à l'échelle de la ville.
- Enfin, souvenez-vous que différentes organisations de la ville poursuivent les mêmes objectifs que vous : collaborez avec elles !

# TABLE DES MATIÈRES



## PLANIFICATION, CONCEPTION, INFLUENCE

- 8 Bailleurs, locataires et propriété foncière
- 9 Comprendre les facteurs d'influence informels
- 10 Promouvoir EHA en milieu urbain
- 11 Exposer les solutions efficaces aux décideurs
- 12 Améliorer les services d'assainissement à l'échelle de la ville
- 14 Financer l'amélioration des systèmes d'assainissement
- 15 Surveiller les niveaux de service
- 16 Gestion des ressources en eau



## RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

- 18 Unités chargées des pauvres
- 19 Accords de services professionnels
- 20 Logique commerciale de la prestation de services aux consommateurs à faibles revenus
- 21 Suivre l'évolution de la couverture et de la qualité des services
- 22 Améliorer la gestion des boues fécales



## EAU

- 26 Fixer les tarifs de l'eau
- 27 Réduire l'eau non comptabilisée
- 28 Gestion déléguée
- 29 Veiller à ce que l'eau soit potable



## ASSAINISSEMENT

- 32** Toilettes communes
- 33** Toilettes publiques à système de paiement à l'utilisation
- 34** Aider les vidangeurs de fosse privés
- 35** Promotion de l'assainissement
- 36** Dans quel contexte faut-il mettre en place un réseau d'égouts ?
- 38** Technologies d'assainissement axées sur l'être humain



## CHANGEMENT DES COMPORTEMENTS EN MATIÈRE D'HYGIÈNE

- 40** Promotion du lavage des mains
- 42** Promouvoir le changement des comportements à l'échelle de la communauté



## QUESTIONS TRANSVERSALES

- 44** Importance de l'égalité entre les sexes dans les questions d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène
- 46** Démarginaliser les groupes vulnérables
- 48** Renforcer l'entrepreneuriat
  
- 50** Questions fréquentes
- 52** Ressources additionnelles





**PLANIFICATION, CONCEPTION,  
INFLUENCE**



## Bailleurs, locataires et propriété foncière

### Comprendre le régime foncier local

Les zones d'habitation urbaines à faibles revenus sont caractérisées par une démographie qui change et s'accroît sans cesse. Les habitants de ces zones se logent sur la base d'un éventail de contrats de location formels ou informels. Certaines zones d'habitation se trouvent sur des terrains publics à usage non résidentiel, ce qui prive les locataires de leur droit aux services publics. Même dans les zones d'habitation légales, il arrive que les terres louées aux locataires aient été achetées et vendues en dehors de tout cadre officiel et qu'on ne sache pas vraiment si le bailleur a le droit de les louer.

Ces accords ont de fortes répercussions sur la mesure dans laquelle les locataires, les bailleurs et les autres parties prenantes investissent dans les services. Les locataires sont souvent des résidents temporaires et ils vivent parfois dans la crainte d'être expulsés ; ils ne sont donc pas disposés à procéder à d'importants investissements pour améliorer leurs conditions de vie. Les bailleurs occupants ont davantage intérêt à investir, car ils vivent dans le même environnement, voire dans les mêmes infrastructures que leurs locataires. Cependant, il est plus fréquent que les bailleurs n'occupent pas leur logement ; ainsi, ils n'ont pas à vivre dans les mauvaises conditions de vie de leurs locataires et ne bénéficient pas des travaux d'amélioration. Par conséquent, les zones d'habitation illégales caractérisées par un taux élevé de bailleurs non occupants n'attirent pas les investissements dans les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement, et les habitants continuent de pâtir de très faibles niveaux de services.

Pour mettre en place de meilleurs services, il est essentiel que les responsables de la mise en œuvre du programme aient une compréhension approfondie des liens entre le régime d'occupation et les baux dans les districts cibles. WSUP recommande :

- D'identifier les différents modes d'occupation de la population cible (locataires, propriétaires-occupants, bailleurs occupants, bailleurs non occupants) et les formes d'incitation susceptibles d'induire des changements dans chaque groupe.
- De garantir le dialogue entre les différentes parties (locataires, bailleurs, autorités publiques) afin de renforcer leurs relations et de mieux faire connaître les difficultés et les obstacles en matière de prestation de services.
- De prendre des mesures d'incitation à l'intention des bailleurs et d'encourager l'investissement dans le parc immobilier (tout en veillant à ce que les avantages qui en découlent bénéficient aux locataires, pas seulement aux bailleurs) ; et d'envisager de promouvoir l'établissement de cadres réglementaires imposant aux bailleurs de fournir des installations sanitaires adéquates à leurs locataires.
- D'aider la municipalité et les prestataires de services à renforcer les politiques relatives aux régimes d'occupation, par exemple en introduisant des tarifs spéciaux pour les ménages pauvres et en veillant à ce qu'il soit tenu compte de l'égalité entre les sexes.
- D'aider les prestataires de services à trouver un emplacement approprié pour les infrastructures dès le début du programme.



La dynamique locative, parfois complexe, est profondément ancrée dans le contexte social et politique local. Si l'on prend le temps, lors de la phase de planification d'un programme, de comprendre la dynamique locative de la zone cible, il sera plus facile d'obtenir des résultats satisfaisants.



#### Exemple du Kenya

Une grande partie de la population visée par le programme de WSUP à Naivasha était composée de locataires ne bénéficiant d'aucun accès à des installations d'assainissement hygiéniques. Pour remédier à cette situation, WSUP a financièrement participé à la construction de latrines partagées dans les zones habitées par des locataires. Il a été demandé aux bailleurs non occupants de couvrir, en espèces ou en nature, environ 60 % du coût des travaux, contre 40 % pour les bailleurs occupants. Dans certains cas, cette méthode a très bien fonctionné : les locataires ont désormais accès à des toilettes propres 24 heures sur 24 en contrepartie d'une légère augmentation de leur loyer qui vise à couvrir les coûts du service. Dans d'autres cas, les bailleurs occupants se sont appropriés les nouvelles latrines, ne laissant les locataires accéder qu'aux installations non améliorées, voire à aucune installation, ou ont exigé des locataires (et des passants) un coûteux paiement à l'utilisation. WSUP a organisé des tables rondes pour fournir aux bailleurs des explications sur la réglementation et sur les droits et obligations des locataires ; dans la plupart des cas, ces tables rondes ont permis aux locataires d'obtenir un accès aux installations d'assainissement.





## Comprendre les facteurs d'influence informels

### Gérer les conflits d'intérêts

Au cours des dix dernières années, les programmes WASH sont allés au-delà des travaux de construction physiques pour inclure des composantes « immatérielles », telles que le renforcement des capacités, les activités de promotion auprès des institutions et l'éducation communautaire. Toutes les mesures d'intervention, qu'elles soient « matérielles » ou « immatérielles », ont généralement été conçues sur la base des cadres économique, juridique, politique et réglementaire formels de la ville ou du pays concerné. Cependant, la connaissance des cadres formels n'est pas suffisante : de nombreux facteurs informels, évidents ou moins évidents, influent sur les programmes, et il convient d'en tenir compte au moment de la planification et de la mise en œuvre des projets. Ces « facteurs d'influence informels » sont liés au comportement, aux motivations et au statut social des individus, parfois même aux groupes d'intérêt et à la corruption. Par exemple, les personnes qui tirent profit de la vente d'eau de mauvaise qualité peuvent voir d'un mauvais œil la mise en place d'une nouvelle source d'eau potable ! Les facteurs d'influence informels peuvent exister à tous les niveaux (national, municipal et local) et influencer fortement sur les produits des programmes. Malgré leur nature délicate et complexe, il convient de les combattre.



Pour aider les responsables des programmes à identifier et à combattre les facteurs d'influence informels, WSUP recommande :

- De consulter largement les parties prenantes locales – dont les autres organisations mettant en œuvre des programmes EHA, les autorités chargées de l'urbanisme et les organisations de la société civile.
- De dialoguer avec le gouvernement – y compris avec les personnes influentes dans les débats relatifs à la planification des projets.
- De mettre en place un cadre favorable – en associant les parties prenantes et les partenaires locaux disposant de compétences diverses, mais complémentaires et pouvant apporter leur aide dans les domaines financier, technique, institutionnel, social et environnemental.
- De renforcer la responsabilité – en mettant en place des mécanismes de responsabilisation clairement définis pour toutes les parties prenantes afin de combattre les facteurs d'influence informels liés à la corruption et à l'ingérence politique.
- D'aider les consommateurs à faibles revenus à mieux se faire entendre – en aidant les organisations communautaires à exprimer leurs besoins et en encourageant les prestataires de services à y prêter attention.



Il est essentiel de tenir compte des connaissances locales en consultant les communautés et le personnel local chargé du projet, en mettant en place un cadre favorable où ces acteurs peuvent s'exprimer librement et en sollicitant leurs vues sur les codes de conduite sociaux pouvant avoir une incidence sur l'accès aux installations EHA.

#### Exemple de deux villes

Nous exposerons ici les faits observés par WSUP en ce qui concerne les groupes d'intérêt, mais nous ne nommerons pas les villes concernées ! Dans la Ville A, WSUP s'emploie à améliorer l'approvisionnement en eau dans une zone d'habitation à faibles revenus appartenant à un bailleur unique. Actuellement, les habitants de cette zone consomment l'eau contenue dans des citernes ouvertes non hygiéniques : la zone est approvisionnée en eau par le bailleur via un raccordement illégal et non facturé au réseau principal de la ville. WSUP tente actuellement de convaincre le bailleur de mettre sa connexion en conformité avec la loi et d'autoriser la construction de bornes-fontaines hygiéniques dans cette zone d'habitation ; nous négocions également pour obtenir du bailleur qu'il s'engage à ne pas augmenter les loyers pour couvrir les coûts de l'eau une fois la situation régularisée.

Dans la Ville B, les associations communautaires chargées de la gestion des points de distribution d'eau sont encouragées à investir les bénéfices tirés de la vente d'eau dans des travaux d'amélioration des installations d'assainissement. L'une de ces associations est parvenue à économiser suffisamment de fonds pour construire des toilettes publiques, mais une personnalité politique locale s'oppose à cette construction... parce qu'elle va faire diminuer le nombre de clients des toilettes publiques qu'elle possède et exploite !

Ces situations sont fâcheuses, mais telle est la dure réalité dans la plupart des bidonvilles. La confrontation directe risque fort de ne pas fonctionner : WSUP a appris qu'il était préférable de négocier calmement et de chercher à obtenir des changements concrets et progressifs.



Pour en savoir plus

- Recognising and dealing with informal influences in water and sanitation services delivery. WSUP, 2012.



## Promouvoir la prestation de services EHA en milieu urbain

### Trois voies pour guider le changement institutionnel

Le « paysage institutionnel » de la prestation de services EHA en milieu urbain est généralement complexe et difficile à appréhender ! Dans la plupart des villes, différents organismes publics, prestataires de services et organisations de la société civile oeuvrent dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, bien souvent sans coordonner leur action. Dans le même temps, les responsabilités et les mandats des institutions (en particulier en ce qui concerne l'assainissement) sont bien souvent fragmentés et imprécis. Aussi les responsables de programmes sont-ils confrontés à d'importants problèmes : devons-nous tout simplement accepter qu'aucune institution publique ne soit responsable de (disons) la gestion des boues provenant des installations d'assainissement locales ? Devrions-nous au contraire faire pression pour améliorer les politiques et les cadres institutionnels ?

D'après l'expérience de WSUP, il est inutile d'essayer de travailler en dehors des cadres institutionnels : il est essentiel de collaborer étroitement avec les principales institutions, ce qui implique presque inévitablement d'essayer d'exercer une influence sur le cadre et les politiques institutionnels. Alors, comment y parvenir ?

**1) Repérer les défenseurs des pauvres :** repérer des décideurs-clés et collaborer avec eux peut être extrêmement efficace pour amener différents acteurs à coopérer en vue de l'amélioration des services fournis aux plus démunis. Ces « défenseurs des pauvres » peuvent œuvrer en faveur du changement en promouvant une stratégie donnée et en diffusant des informations sur les bons résultats qu'elle a permis d'obtenir. Pour de plus amples informations sur l'expérience de WSUP en la matière, voir les études de cas ci-dessous.

**2) Collaborer avec les plateformes d'échange et de partage du secteur :** La planification stratégique en matière d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène, à l'échelle du pays et des villes, est généralement coordonnée par des plateformes de partage avec la participation des principales parties prenantes (organismes publics, compagnies des eaux, ONG, etc.). Dans le pire des cas, ces tribunes sont des « enceintes de discussion » qui ne produisent pas réellement de résultat; dans le meilleur des cas, ce sont des groupes dynamiques qui induisent de réels changements. À Dhaka, par exemple, WSUP constate que le Forum urbain du Bangladesh est une tribune très utile depuis laquelle il est possible de promouvoir, aux côtés de partenaires-clés, une meilleure prise en compte par le gouvernement de la question de l'assainissement dans les communautés à faibles revenus.

**3) Mobiliser les médias :** Pour sensibiliser les dirigeants politiques à la question des services EHA en milieu urbain, les stratégies envisageables sont le contact direct et les ateliers destinés aux parties prenantes ; mais il faut aussi penser aux médias. À Kumasi (Ghana), WSUP a constaté qu'en général, les journalistes n'abordaient pas la question des services EHA en milieu urbain. Aussi avons-nous pris une mesure volontariste : nous avons évalué les connaissances des journalistes en matière d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène en milieu urbain, puis mis en œuvre un programme de formation ciblé axé sur la nécessité d'améliorer l'accès à ces services. Depuis, les médias diffusent beaucoup plus d'informations relatives aux services EHA en milieu urbain.



#### Exemples de la Zambie et du Mozambique

À Lusaka et à Maputo, WSUP avait, dès le départ, l'objectif de nouer des liens solides avec les hauts responsables des organismes chargés des services EHA, qui sont bien placés pour promouvoir le changement.

##### Lusaka (Zambie)

À Lusaka, le directeur général de la compagnie des eaux (Lusaka Water and Sewerage Company, LWSC) joue un rôle crucial dans l'amélioration des services fournis aux populations à faible revenus. En effet, il fait preuve d'engagement personnel et soutient fortement le modèle de « groupes de gestion des points d'eau » en charge d'administrer les forages et l'approvisionnement en eau dans les quartiers non desservis par la compagnie des eaux. Il a également créé une unité spécifique au sein de la compagnie, dédiée à la desserte des zones péri-urbaines. Cette unité se charge notamment de superviser l'extension des infrastructures et de fixer les tarifs. Le succès du programme de WSUP à Lusaka repose largement sur les liens forts tissés avec ce décideur-clé.

##### Maputo (Mozambique)

À Maputo, le directeur du CRA (l'autorité en charge de la réglementation dans le secteur de l'eau) a été un atout clé du changement. Il a par exemple amené le CRA à collaborer avec ses partenaires pour réviser les tarifs en vigueur à Maputo, afin que ces derniers soient à la fois abordables pour les communautés à faibles revenus et suffisamment élevés pour garantir la pérennité des services fournis. Il a également fortement encouragé la mise en place d'un système de surtaxe pour financer l'amélioration des services d'assainissement dans les zones défavorisées.





## Exposer les solutions efficaces aux décideurs

### Programme de formation et d'échange

En ce qui concerne la composante incitative des programmes EHA, les planificateurs de programmes devraient examiner minutieusement les moyens d'inciter les professionnels du secteur et les décideurs à aller au-delà des mesures directement mises en œuvre. WSUP a constaté que les visites terrain et la formation formelle étaient deux bonnes solutions pour atteindre cet objectif. Par exemple, les visites d'autres projets peuvent être un moyen très efficace d'acquérir des connaissances pour les partenaires et les principales parties prenantes ; assister à la mise en œuvre d'une stratégie efficace peut persuader les décideurs d'adopter ou de tester cette stratégie dans leur propre ville. Les formations permettent d'exposer de nouvelles idées, de démontrer les avantages découlant de l'élargissement de la formation à d'autres employés et de favoriser l'échange d'idées entre les participants, ce qui peut encourager les dirigeants des organismes du secteur à passer à l'action.



### Exemples du Mozambique et du Kenya

**Approvisionnement en eau :** WSUP a invité le directeur commercial du principal service de distribution d'eau de Maputo (AdeM) à se rendre dans les locaux de Manila Water (Philippines), en compagnie du personnel d'autres organismes du secteur (FIPAG, le propriétaire ; CRA, l'autorité de réglementation ; CMM, la municipalité ; et l'association des petits opérateurs privés). La visite a eu des répercussions très positives et a convaincu ces décideurs d'engager de grandes réformes en matière de gestion à Maputo. Ces réformes consistaient notamment à diviser la zone desservie en zones d'approvisionnement opérationnelles, chacune de ces zones étant gérée par un responsable de zone ; à renforcer la « professionnalisation » des agents chargés du relevé des compteurs en accroissant leurs responsabilités et en leur donnant davantage de moyens de lutter contre la corruption ; et à mettre au point des indicateurs de résultats-clés dans chaque zone, notamment en ce qui concerne les nouveaux raccordements et les recettes des ventes d'eau. En outre, WSUP a dispensé, à l'Université de Cranfield (Royaume-Uni), une formation spécialisée d'une durée de neuf jours à l'intention des dirigeants des organismes du secteur de différents pays visés par ses programmes. Les participants ont effectué des exercices de simulation de gestion d'une compagnie de distribution (WaterMan) et ont bénéficié d'enseignements essentiels sur l'établissement de tarifs équitables et viables, ainsi que sur l'interprétation des ratios financiers standard (par exemple  $RA = \text{rendement de l'actif} = [\text{bénéfice net}] / [\text{actif comptable}]$ ).



À Maputo, on s'accorde largement à reconnaître que ces deux initiatives ont aidé les décideurs d'AdeM à mettre en place une nouvelle forme de gestion décentralisée ; il en est résulté une meilleure compréhension des besoins spécifiques des consommateurs à faibles revenus et une amélioration de la prestation de services d'approvisionnement en eau pour tous les consommateurs.

**Assainissement :** Dans le cadre du programme mis en œuvre par WSUP au Kenya, des hauts responsables du principal prestataire de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement (Nairobi City Water and Sewerage Company - NCWSC) se sont rendus au Brésil, où ils ont pu se familiariser avec la mise en place de l'assainissement à faible coût dans les zones d'habitation à faibles revenus. Les participants, parmi lesquels figurait le directeur technique de la compagnie, ont quitté le Brésil bien décidés à utiliser cette stratégie pour élargir les services à Kibera, grande zone d'habitation informelle de Nairobi. Cette initiative a représenté un grand changement de position de la part de la direction de la NCWSC. À la suite de ce voyage, la NCWSC a révisé les prescriptions techniques applicables à ses égouts pour permettre la mise en œuvre de l'assainissement à faible coût (voir pages 34 et 35), et ces réseaux locaux (tertiaires) ont été homologués afin d'être raccordés aux principales infrastructures de la ville. En outre, la direction de la NCWSC a approuvé l'élargissement du réseau d'égouts aux zones de Kibera ciblées par le programme de WSUP, et a débloqué des crédits dans ce but. C'est la première fois que l'assainissement à faible coût est mis à l'essai au Kenya, et le projet a encouragé un grand nombre de bailleurs à raccorder leurs latrines aux nouvelles canalisations.



## Améliorer les services d'assainissement à l'échelle de la ville

La planification est la clé !

### DÉFI :

Dans les pays à faibles revenus, nombre de villes sont désavantagées en ce qui concerne les investissements publics dans le transport, le traitement et l'évacuation (ou la réutilisation) des boues fécales. L'accès aux conduites d'égout est très limité et est généralement concentré dans les quartiers d'affaires et dans les quartiers à revenus élevés ; les ménages à faibles revenus dépendent de l'assainissement autonome et doivent souvent financer eux-mêmes la construction et l'entretien de latrines. Bien souvent, ce manque d'investissement tient à une mauvaise planification de l'assainissement par les organismes locaux, qui privilégient l'approvisionnement en eau. En outre, le financement international à grande échelle est souvent consacré aux systèmes d'égouts, lesquels ont généralement un faible impact sur les services d'assainissement dont bénéficient les habitants à faibles revenus.

Cette situation crée, dans les zones à faibles revenus, un déficit d'investissement qui est parfois comblé par les ONG et les organisations communautaires. Les projets mis en œuvre par les ONG et par les organisations communautaires sont utiles et peuvent améliorer l'accès à l'assainissement des ménages à faibles revenus, mais ils sont généralement de petite envergure et sont rarement coordonnés à l'échelle de la ville, ce qui pose des problèmes en termes de viabilité à long terme.

### ÉTAPES SUIVANTES :

La planification de l'assainissement des villes doit être axée sur des objectifs réalisables. L'approche suivie par WSUP consiste à charger des consultants locaux disposant d'une bonne connaissance du contexte local d'élaborer des stratégies d'assainissement provisoires. Il s'agit notamment d'évaluer la situation actuelle en matière d'assainissement, de formuler des propositions visant à combattre les problèmes détectés par la mise en œuvre d'activités bien échelonnées, et d'établir une estimation du budget nécessaire.

Dans le cadre de ce processus, WSUP recommande :

- De collaborer avec *un large éventail de parties prenantes locales* – représentants de tous les organismes locaux du secteur EHA, des petites et moyennes entreprises, des ONG, des organisations communautaires et des communautés à faibles revenus – afin de bien cerner les obstacles et de trouver des solutions.
- D'adopter des solutions en matière d'assainissement qui soient adaptées au contexte local et qui associent toutes les parties.
- De prendre en compte l'intégralité de la filière d'assainissement (collecte, transport, traitement et évacuation et/ou réutilisation).
- D'être conscient que les solutions retenues devraient compléter les infrastructures existantes.
- D'établir des estimations des coûts solides à partir des données réelles fournies par les ingénieurs et les consultants locaux.
- De procéder à une analyse financière afin de proposer aux consommateurs des tarifs abordables et d'atteindre les objectifs convenus en ce qui concerne le recouvrement des coûts.
- D'évaluer les besoins à tous les niveaux de revenu, pas seulement ceux des quartiers à faibles revenus, mais également ceux des quartiers à revenus intermédiaires et à revenus élevés.
- D'intégrer des solutions autonomes (latrines à fosse et fosses septiques) et collectives (égouts), parfois dans la même zone.
- D'évaluer les besoins en matière de renforcement des capacités et de réorganisation des institutions pour construire et exploiter les services proposés, ou pour superviser la fourniture des services délégués.



La planification de l'assainissement est primordiale, mais elle doit être ciblée et réalisable. Les « plans directeurs » trop ambitieux posés sur des étagères sont totalement inutiles !

WSUP a suivi cette approche dans des villes où le niveau d'accès à l'assainissement est très faible. À Dhaka, un processus de planification assez court et ciblé a été engagé pour mettre au point des plans d'assainissement pour deux circonscriptions comptant au total 350 000 habitants. À Maputo et à Antananarivo, une stratégie de planification plus longue a été mise en œuvre pour évaluer l'ampleur des problèmes techniques, institutionnels et financiers qui entraveraient l'amélioration de l'assainissement, pas seulement dans des quartiers donnés, mais à l'échelle de la ville. Dans les trois cas, des réunions et des ateliers ont été organisés avec les responsables des organismes locaux chargés de EHA, des petites entreprises et des organisations communautaires fournissant des services d'assainissement, ainsi qu'avec des représentants des quartiers du centre-ville et des quartiers périurbains à faibles revenus.



### Pour en savoir plus

- Community-Led Urban Environmental Sanitation Planning: CLUES. Complete Guidelines for Decision-Makers with 30 Tools. Eawag-Sandec and others, 2011.
- Planning of sustainable sanitation for cities. SuSanA, 2012.
- Getting to scale in urban sanitation. Topic Brief 11. WSUP and ODI, 2012.
- Financial analysis for sanitation planning: lessons from Dhaka. Topic Brief 10. WSUP, 2013.



## Exemple de planification de l'assainissement à l'échelle de la ville à Madagascar

À Antananarivo, l'accès au réseau d'égouts est très limité dans le centre-ville (il s'élève à 17 %, selon les estimations) et presque inexistant dans les zones périurbaines. Tous les autres habitants n'ont accès qu'à des installations d'assainissement autonomes insalubres. Chiffrée à 8,7 millions de dollars des États-Unis, la stratégie provisoire mise en œuvre à Antananarivo intègre à la fois des composantes « immatérielles », comme la réalisation d'enquêtes préliminaires, le renforcement des capacités et la promotion de l'hygiène, et des composantes « matérielles », comme la gestion des déchets solides, des excréments, des eaux usées et des eaux pluviales. D'une durée de cinq ans, cette stratégie repose en partie sur le financement par les usagers des équipements d'assainissement et sur leur contribution à l'entretien des principales infrastructures d'assainissement tels que les canaux de drainage. Elle a été présentée à une commission interministérielle chargée des questions d'assainissement et a été approuvée par le ministère de l'Eau, bien qu'aucun engagement n'ait encore été pris pour ce qui est de l'affectation des ressources.

## Exemple de planification ciblée de l'assainissement au Bangladesh

À Dhaka, le taux de couverture par les services d'assainissement est épouvantablement bas, en particulier pour les 3,4 millions d'habitants à faibles revenus, dont la grande majorité n'a pas accès à des toilettes hygiéniques. Pour remédier à cette situation, WSUP a collaboré avec un grand nombre de parties prenantes institutionnelles, communautaires et universitaires pour utiliser un outil de planification de l'assainissement conçu à l'aide de Microsoft Excel dans le district de Mirpur à Dhaka. Des données locales ont été recueillies dans deux circonscriptions au moyen d'entrevues, d'enquêtes auprès des ménages et de visites sur le terrain ; les coûts totaux ont été évalués pour cinq solutions possibles. Pour chaque solution, l'outil calcule les coûts totaux et le tarif mensuel d'équilibre que les ménages devraient payer pour que l'investissement soit amorti sur une période de 25 ans. De plus, l'outil permet de procéder à une rapide évaluation de l'accessibilité économique en analysant différents scénarios intégrant par exemple les prêts ou les subventions pouvant être accordés pour financer pour financer l'investissement initial en équipement et en capital. Depuis, le gouvernement du Bangladesh a demandé à WSUP de poursuivre sa collaboration avec les parties prenantes pour continuer de développer cet outil.





## Financer l'amélioration des systèmes d'assainissement

### Modèles de financement public novateurs

Financer l'amélioration des services d'approvisionnement en eau est un objectif difficile à atteindre, mais le financement des services d'assainissement améliorés l'est encore plus ! Cela tient essentiellement au fait que partout dans le monde, les gens sont plus volontiers disposés à payer pour de l'eau potable que pour des systèmes visant à évacuer les matières fécales de leur quartier. Ainsi, dans la plupart des villes, les contributions des habitants ne suffisent pas à couvrir le coût des services : un financement public est également nécessaire. En d'autres termes, il faut mettre en place des prélèvements fiscaux et des mécanismes similaires. Malheureusement, il est bien connu que les systèmes d'imposition (le recouvrement des impôts par les autorités locales et le transfert des recettes fiscales du gouvernement aux autorités locales) ne sont pas fiables dans les pays à faibles revenus, et les fonds publics ne sont que rarement utilisés pour financer des services d'assainissement pour les ménages pauvres.

L'instauration d'une surtaxe sur les factures d'eau est une piste intéressante. À Lusaka, par exemple, la facture d'eau des consommateurs raccordés au réseau d'approvisionnement en eau et au réseau d'égouts comporte trois éléments : a) une redevance sur l'eau, b) une redevance d'assainissement, et c) un prélèvement supplémentaire pour l'assainissement de l'ordre de 4 %. Ce prélèvement sert à financer les améliorations apportées aux systèmes d'assainissement dans les zones d'habitation à faibles revenus non raccordées à un réseau d'égout.

En règle générale, WSUP recommande d'utiliser ces fonds (prélèvements au titre de l'assainissement ou d'autres mécanismes comme l'impôt foncier local) pour couvrir partiellement les coûts récurrents des services d'assainissement, par exemple :

- Les services de gestion des boues fécales, y compris l'exploitation des installations de traitement des boues.
- Les petits postes de dépenses récurrentes en capital, comme les toilettes communes ou les aides aux ménages ciblées (par exemple pour les dalles de latrines ou le raccordement aux égouts).
- La sensibilisation à l'importance de l'hygiène et de l'assainissement et les campagnes de promotion de l'assainissement.
- La supervision et la réglementation régulières des services d'assainissement.



Il est indispensable d'isoler rigoureusement les fonds destinés à l'assainissement afin qu'ils ne soient pas utilisés pour l'approvisionnement en eau ou absorbés par le budget municipal global.

#### Exemples de Madagascar et du Mozambique

##### Antananarivo (Madagascar)

WSUP préconise l'instauration d'une surtaxe sur les recettes des points de distribution d'eau en vue de financer le nettoyage des canaux de drainage. Le succès de l'intervention pilote a donné lieu à un élargissement des activités, lesquelles incluent désormais le ramassage des déchets solides et la promotion de l'hygiène. La municipalité est très favorable au modèle et s'efforce actuellement de l'élargir de manière à couvrir toute la ville d'Antananarivo.

##### Maputo (Mozambique)

WSUP plaide en faveur de l'instauration d'un prélèvement au titre de l'assainissement sur les factures d'eau, cette mesure étant prévue par la loi, mais n'ayant jamais été appliquée. L'autorité de réglementation de l'eau soutient activement la mise en place de ce système, estimant que cela pourrait permettre de débloquer des crédits pour l'assainissement. Le système proposé est semblable à celui qui a été établi à Lusaka (voir plus haut), lequel a permis de collecter plus de 2 millions de dollars des États-Unis à ce jour. Il importe de noter qu'à Lusaka, les fonds ont été isolés et servent uniquement à financer l'amélioration du système d'assainissement dans les zones à faibles revenus de la ville.



Pour en savoir plus

- Evaluating the effectiveness of public finance for household sanitation in Dar es Salaam, Tanzania. WaterAid and SHARE, 2013.
- Sanitation surcharges through water bills: a way forward for financing pro-poor sanitation ? Discussion Paper 4. WSUP, 2012.
- WSUP produira prochainement des publications sur cette question.



## Contrôler la qualité des services

### Des techniques de suivi innovantes



Dans le cadre des programmes EHA, il est indispensable de surveiller les niveaux de service. Quelle est la proportion des ménages du District X qui a accès à des toilettes propres ? Les gens sont-ils satisfaits des améliorations récemment apportées aux services et, dans la négative, pour quelle raison ? Un point de distribution d'eau construit il y a 3 ans fonctionne-t-il toujours ? Pour répondre à ces questions, traditionnellement, les données des enquêtes menées sur les infrastructures et auprès des ménages étaient recueillies manuellement via des questionnaires papiers, puis saisies et imprimées. Mais les nouvelles technologies comme les smartphones et les GPS ont révolutionné les méthodes de collecte, d'analyse et de publication des données.

Dans les programmes EHA, la présentation efficace des données revêt plusieurs intérêts. Cela permet en effet d'assurer une planification et une conception détaillées ; de tirer des systèmes de supervision des produits finaux précis; et de diffuser le message dans le cadre d'activités de promotion. Grâce à l'évolution incessante du logiciel système d'information géographique (SIG), on dispose maintenant de techniques très performantes d'analyse et de présentation des données. Les responsables de programmes peuvent utiliser des outils innovants pour gérer les informations relatives aux activités EHA et les superposer sur des images de Google Earth. Parmi les outils utiles, on citera notamment les Tables de Fusion de Google, le système Akvo FLOW, initialement conçu par Water For People, et deux outils mis au point par WaterAid, à savoir Water Point Mapper et Sanitation Mapper.

Le **Water Point Mapper de WaterAid** est un programme qui peut être téléchargé gratuitement et qui permet d'importer des données relatives aux points d'eau à partir d'une feuille de calcul Excel et de les représenter sur une image satellitaire ou une carte de Google Earth sans se connecter à internet. Cet outil est destiné aux professionnels EHA, ainsi qu'aux fonctionnaires des administrations locales qui travaillent au niveau des districts, des sous-districts et des villages.

Une fois les données chargées, les macros du programme peuvent générer toute une gamme de cartes sur lesquelles diverses caractéristiques (nombre d'utilisateurs et statut opérationnel, par exemple) sont présentées selon un codage couleur automatique. Le Water Point Mapper est utilisé par un éventail d'administrations locales, de gouvernements, d'organisations communautaires, d'ONG et d'établissements universitaires, ainsi que par le secteur privé.



L'un des principaux avantages du Water Point Mapper est qu'une formation de base suffit pour que le personnel local soit en mesure de procéder à des analyses qui, auparavant, auraient nécessité un logiciel complexe, une formation et des ressources financières. L'un des inconvénients est que la saisie et le traitement des données prennent du temps (par exemple, pour tracer les frontières des districts sur une carte, l'utilisateur doit apprendre un ensemble de procédures simples, mais peu courantes).

Le **Sanitation Mapper de WaterAid** est un outil en ligne connexe qui permet de cartographier les installations d'assainissement. Il comprend une feuille de collecte de données qui est ensuite transformée en une série de cartes. Cet outil a été conçu d'une part pour cartographier des zones entières, afin d'évaluer, par exemple, l'amélioration de la couverture sanitaire dans certains villages - et d'autre part pour identifier des points précis, comme les latrines communautaires, et connaître leur répartition dans la zone ainsi que leur état de fonctionnement. Comme le Water Point Mapper, il vise à fournir des informations utiles qui seront utilisées pour la prise de décisions et la planification à l'échelle des districts et des sous-districts, ainsi que des informations que les communautés et les ONG pourront utiliser dans le cadre d'activités de promotion et afin de responsabiliser les différents acteurs



Pour en savoir plus

- Des outils de SIG et de cartographie pour les infrastructures d'eau et d'assainissement. Note pratique n° 3. WSUP, 2011.
- Water Point Mapper et Sanitation Mapper: <http://www.waterpointmapper.org>.
- Akvo FLOW: <http://akvo.org/products/akvoflow>.



## Gestion des ressources en eau

### Garantir la continuité de l'approvisionnement sur le long terme

Les travaux que WSUP effectue dans un lieu donné ont pour objectif final la prestation de services à l'échelle de la ville. Pour assurer une couverture intégrale, les principaux décideurs de la ville doivent en premier lieu reconnaître que leur mission consiste à servir la ville entière, y compris les communautés à faibles revenus. Ils doivent également comprendre que dans la plupart des villes, la mise en place d'une couverture intégrale constitue un projet de longue haleine qui exige une planification minutieuse, un engagement durable et d'importants investissements.

Dans le cadre des travaux de planification menés pour assurer une couverture intégrale, WSUP recommande aux décideurs de porter une attention particulière à la question de la gestion des ressources en eau. Il s'agit notamment d'évaluer la situation de la ville en la matière et d'élaborer les plans futurs selon deux axes :

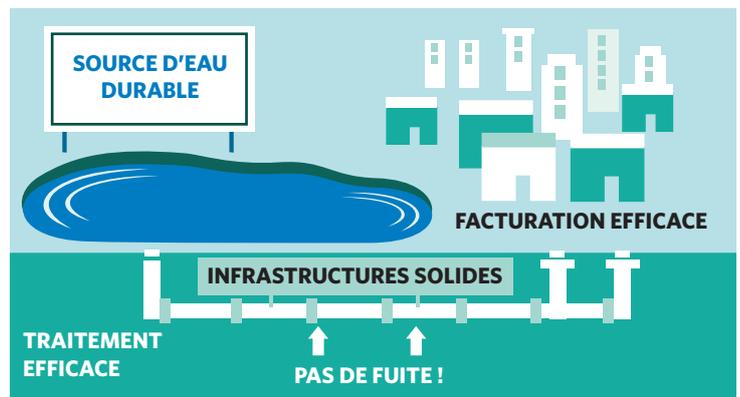
- 1) *Les ressources en eau et les risques liés aux changements climatiques.* Où va-t-on puiser l'eau nécessaire pour assurer une couverture intégrale ? L'approvisionnement en eau de la ville est-il sûr et durable ?
- 2) *La capacité de la ville à gérer efficacement les ressources en eau.* Tirons-nous le meilleur parti des ressources en eau dont nous disposons en réduisant efficacement l'eau non comptabilisée (voir page 27) ? Les infrastructures et le réseau de distribution de la ville sont-ils à la hauteur ? Comment l'investissement devrait-il être orienté ? Disposons-nous de cadres politiques et juridiques adaptés ?

#### Travaux de recherche de WSUP : Élaborer un cadre directeur relatif à la gestion des ressources en eau

Conscient de l'importance de cette question, WSUP mène des travaux de recherche dans six villes afin de faciliter l'élaboration de stratégies de gestion des ressources en eau. L'objectif de ces stratégies sera d'aider les prestataires de services et les autres acteurs influents à faire en sorte que les investissements dans la gestion de l'eau à l'échelle de la ville soient durables et permettent de gérer les ressources en eau à l'échelle du bassin hydrographique en tenant compte du climat. Des travaux de recherche ont été menés dans six villes : Antananarivo (Madagascar), Dhaka (Bangladesh), Lusaka (Zambie), Maputo (Mozambique), Nairobi (Kenya) et Accra (Ghana). À Lusaka, à Nairobi et à Accra, des outils de prévision de la demande sont actuellement élaborés dans le cadre de travaux de recherche plus approfondis. WSUP entend aider ces villes à assurer une couverture intégrale et inciter d'autres villes à poursuivre le même objectif. L'exemple d'Accra, décrit dans la section ci-dessous, concerne les travaux actuellement menés.



Les responsables des compagnies de distribution doivent se pencher sérieusement sur la question des ressources en eau actuelles et futures *au niveau du bassin* et sur la manière dont il convient de gérer ces ressources à l'échelle de la ville.



#### Exemple du Ghana

La situation actuelle d'Accra en matière d'approvisionnement en eau est caractéristique d'un grand nombre de villes africaines. La compagnie de distribution, la Ghana Water Company Limited (GWCL) ne parvient pas à satisfaire la demande : le réseau ne couvre qu'environ 73 % de la population, la revente d'eau est courante, et peu de ménages bénéficient d'un approvisionnement 24 heures sur 24. Cependant, sur le long terme, la situation d'Accra est encourageante à divers titres : selon les indications disponibles, c'est la GWCL (et non les vendeurs privés) qui produit presque toute l'eau consommée dans la ville, et les ressources en eau sont suffisantes pour répondre à la demande actuelle et à la demande prévue.

Les sources étant relativement sûres, les principaux obstacles à la couverture universelle à Accra sont liés *aux infrastructures et à la gestion*, notamment aux questions de l'approvisionnement, du traitement et de la distribution de masse. Des investissements ont récemment été réalisés dans l'approvisionnement et le traitement de masse, mais il reste néanmoins nécessaire de remédier à la faiblesse du système de distribution. Axer les efforts sur la réduction de l'eau non comptabilisée (actuellement estimée à 60 %) et sur l'amélioration de la gestion de la distribution d'eau pourrait permettre d'accroître l'efficacité et de se rapprocher de l'objectif de la couverture intégrale.



Pour en savoir plus

- How to climate proof water & sanitation services for the urban poor. Cranfield University and WSUP, 2010.



**RENFORCEMENT DES CAPACITÉS**



## Unités chargées des pauvres

### Créer des équipes chargées des zones à faibles revenus au sein des compagnies de distribution

Les auteurs du présent guide reconnaissent que la fourniture de services EHA aux communautés à faibles revenus est un défi. De nombreux prestataires de services à grande échelle estiment qu'il est plus facile de desservir les quartiers à revenus intermédiaires et à revenus élevés, car les infrastructures nécessaires à la fourniture de services sont déjà en place, la technologie est bien comprise et les mécanismes institutionnels sont bien ancrés. Bien que cette stratégie soit plus facile à mener, elle a pour conséquence de délaisser des milliers, voire des millions de consommateurs à faible revenu et de les priver d'accès aux services. Elle prive également les prestataires de services de revenus substantiels.

Les capacités requises pour servir les communautés à faibles revenus sont particulières, mais il est possible d'acquérir certaines compétences. La création, au sein d'une compagnie de distribution, d'une équipe spéciale (« unité pour les pauvres ») dotée des ressources nécessaires pour améliorer l'accès aux services des ménages à faibles revenus est une bonne solution. La fourniture du service requiert un personnel bien formé, l'équipement technique nécessaire, des fonds suffisants et un mandat institutionnel précis. À défaut, les compagnies de distribution peuvent adopter une approche « horizontale » selon laquelle c'est leur structure opérationnelle générale qui se charge de fournir des services aux communautés à faibles revenus.

WSUP recommande et appuie la mise en place d'unités pour les pauvres – que l'on appelle également « départements chargés des zones d'habitation informelles » ou « départements périurbains » – dans des villes réparties dans cinq pays. On trouvera ci-dessous deux exemples de cette méthode.



Initialement, le concept des unités pour les populations à faibles revenus peut être « délégué » à d'autres départements de la compagnie de distribution et à des parties prenantes externes dans le cadre de *projets pilotes menés dans des districts donnés*. Une fois les stratégies perfectionnées, il est possible de renforcer encore l'équipe et d'étendre ses services à la ville entière.

### Exemple du Kenya



En 2007, la Nairobi City Water and Sewerage Company (NCWSC) a créé un département chargé des zones d'habitation informelles. Ce département s'attache principalement à améliorer les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement fournis aux nombreux habitants des zones à faibles revenus et des zones d'habitation informelles de Nairobi. Généralement, ses programmes consistent à construire des points de distribution d'eau et des blocs d'assainissement et à conclure des contrats visant à confier la gestion de ces installations à des vendeurs d'eau et à des organisations communautaires. Toutefois, le département n'a pas de mandat commercial et doit s'en remettre à la NCWSC pour ce qui est des raccordements au système de distribution d'eau et au réseau d'assainissement.

WSUP a aidé le département à s'orienter davantage vers le commerce grâce à un processus d'examen commercial et stratégique. Pour cela, il a dû collaborer étroitement avec le responsable du département, obtenir l'autorisation du directeur général de la NCWSC et charger une société de conseil kenyane de superviser le processus de gestion du changement. La NCWSC a déjà augmenté le budget annuel du département, le faisant passer de 200 000 à un million de dollars des États-Unis. La stratégie vise désormais à faire en sorte qu'un certain pourcentage des recettes perçues par la compagnie de distribution vienne des communautés à faibles revenus, et encourage le département à élargir et à consolider les services fournis dans ces zones.



#### Pour en savoir plus

- Setting up pro-poor units to improve service delivery. WSP, 2009.
- Water utilities that work for poor people: increasing viability through pro-poor service delivery. WaterAid, 2009.
- WSUP produira prochainement des publications sur cette question.



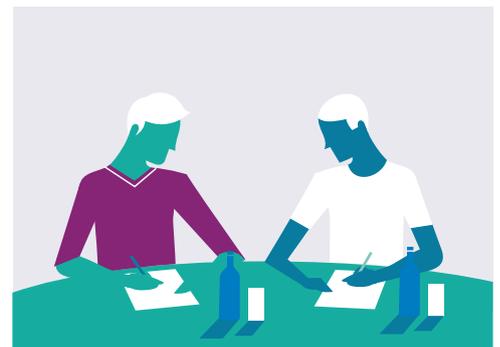
## Accords de services professionnels

### Officialiser les partenariats avec les prestataires de services locaux

Les grands programmes EHA en milieu urbain axés sur les infrastructures du centre de la ville – qu'ils soient financés par des organismes internationaux ou par les prestataires de services – ont souvent une faible incidence sur les services fournis aux ménages à faibles revenus. Les investissements consacrés à l'amélioration des réseaux interurbains d'approvisionnement en eau ou des réseaux d'égouts primaires sont importants, mais ces réseaux desservent rarement les zones d'habitation informelles ; même lorsque c'est le cas, le coût du raccordement est souvent trop élevé pour les consommateurs à faibles revenus. Conscient de cette réalité, WSUP cherche à négocier des accords officiels avec les prestataires de services pour que les investissements bénéficient aux consommateurs à faibles revenus. Les modalités de partenariat sont énoncées dans un accord de services professionnels conclu entre WSUP et le prestataire de services local. L'accord définit :

- Un programme conjoint devant être mis en œuvre dans le cadre d'un partenariat entre le prestataire de services local et WSUP dans une zone cible convenue à une échelle raisonnable.
- Des engagements pris d'un commun accord en ce qui concerne l'affectation des ressources : WSUP s'engage à apporter une assistance technique et à octroyer des aides financières, et le prestataire de services local s'engage à affecter des ressources financières et des ressources humaines, à fournir du matériel et, bien sûr, à faciliter la direction des opérations.
- Des indicateurs de résultats convenus permettant d'évaluer les améliorations spécifiques apportées aux services dans la zone ciblée (concernant les critères financiers et techniques et les critères de viabilité).

Il est possible de renforcer davantage les accords de services professionnels dans le cas où un organisme international de financement, tel que la Banque mondiale, fournit des ressources financières : le prestataire de services peut alors accroître le financement des modèles de services qui fonctionnent. Dans de tels cas, WSUP s'emploie à conclure des accords « de principe » avec l'organisme international de financement, par lequel celui-ci s'engage à fournir des fonds supplémentaires en fonction des progrès faits au regard des indicateurs de résultats convenus. Par la suite, les services améliorés font l'objet d'un audit externe et, si les indicateurs de résultats montrent que les objectifs ont été atteints, des fonds supplémentaires sont accordés en vue de l'élargissement du programme à d'autres zones de la ville.



Les accords de services professionnels offrent une expertise sectorielle extérieure aux prestataires de services de tous types et de toutes tailles et permettent de tirer profit des ressources locales et de veiller à ce que le prestataire local continue de jouer un rôle moteur.

#### Exemple de Madagascar

En 2008, WSUP a conclu un accord de services professionnels avec la JIRAMA, la compagnie nationale de distribution d'eau de Madagascar, en ce qui concerne l'amélioration des services dans la capitale, Antananarivo. La JIRAMA entendait renforcer ses capacités institutionnelles et accroître son efficacité ; WSUP a accepté de l'aider à renforcer ses capacités en échange de son engagement à améliorer la prestation de services dans les zones à faibles revenus de la ville. WSUP a apporté son aide en améliorant la gestion des fuites (pour réduire l'eau non comptabilisée) ; en renforçant la planification commerciale et financière, en partie grâce à une analyse des tarifs ; et en dispensant une formation adaptée.

L'accord de services professionnels a notamment eu pour conséquence directe d'améliorer la continuité de l'approvisionnement dans les zones cibles, qui est maintenant assurée 24 heures sur 24, contre seulement 3 à 4 heures par jour auparavant ! La viabilité commerciale de la compagnie de distribution a également été améliorée, ce qui a permis de libérer des ressources en eau qui ont par la suite pu être utilisées pour améliorer l'approvisionnement des zones à faibles revenus. Consciente de l'intérêt de ce programme pilote, la JIRAMA a accepté de conclure avec WSUP un accord concernant la deuxième phase par lequel elle s'est engagée à fournir 30 % du financement. En outre, au titre de cet accord, la JIRAMA et WSUP se sont engagés à atteindre des objectifs précis en termes de résultats.

Encouragée par cette relation de financement liée aux progrès, la JIRAMA a récemment mis en place une unité spéciale chargée de la réduction de l'eau non comptabilisée pour Antananarivo, et élabore actuellement, avec l'appui de WSUP, une stratégie nationale de réduction de l'eau non comptabilisée en milieu urbain. L'accord de services professionnels a permis de mettre en place un solide cadre de partenariat grâce auquel WSUP a pu, en appuyant la réduction de l'eau non comptabilisée et d'autres aspects de la gestion commerciale, influencer sur les politiques de manière bien plus efficace que s'il s'était limité à aider à desservir les pauvres.



Pour en savoir plus

- Les programmes de réduction de NRW : est-ce qu'ils améliorent les services pour les plus pauvres ? Note pratique n°5. WSUP, 2011.



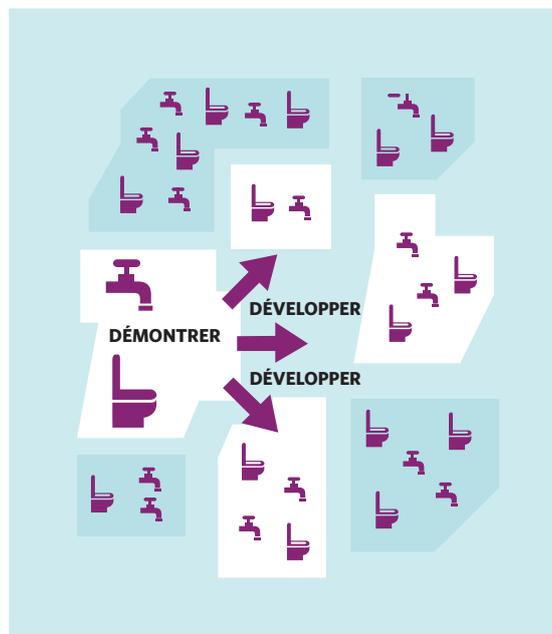
## Logique commerciale de la prestation de services aux consommateurs à faibles revenus

### Démontrer l'efficacité des approches commerciales

La majeure partie des recettes perçues par les grandes compagnies de distribution d'eau vient des clients à forte consommation, comme les grands établissements industriels et commerciaux, les organismes publics et privés (comme les hôpitaux) et les ménages à revenus intermédiaires et à revenus élevés.

Les compagnies de distribution se consacrent avant tout à l'approvisionnement de ces groupes, qui consomment des quantités d'eau plus importantes et paient plus volontiers leurs factures que les consommateurs à faibles revenus. De ce fait, les zones à faibles revenus sont confrontées à une pénurie de ressources, alors même qu'elles pourraient être d'importantes sources de recettes. Ainsi, pour améliorer l'approvisionnement en eau des zones à faibles revenus, la compagnie doit tout d'abord comprendre qu'elle pourrait retirer des avantages commerciaux de la fourniture de services aux clients à faible consommation à l'échelle voulue.

Une façon d'encourager les compagnies de distribution à desservir les zones à faibles revenus est de leur démontrer qu'elles en tireraient énormément de bénéfices.. Plutôt que d'essayer directement d'introduire des changements à l'échelle de la ville, WSUP a adopté une méthode consistant à utiliser un projet exécuté dans une zone donnée pour montrer dans quelle mesure, en une période relativement courte (en général 6 à 12 mois), l'intervention bénéficiera au prestataire en accroissant fortement ses recettes. Il va sans dire que les recettes ne s'accroissent pas d'elles-mêmes - il faut pour cela renforcer les procédés commerciaux de la compagnie (et réduire les pertes commerciales !) dans la zone de démonstration. Pour ce faire, on peut réduire l'eau non comptabilisée en prenant des mesures techniques visant à diminuer les *pertes physiques* (voir page 27) et en améliorant les systèmes commerciaux pour réduire les *pertes commerciales* (notamment en améliorant le relevé des compteurs, la facturation et la collecte). Il faut garder à l'esprit que plus les structures commerciales d'une compagnie de distribution sont solides, plus les avantages découlant de la prestation de services dans les zones à faibles revenus deviennent évidents.



En améliorant les systèmes de gestion commerciale du prestataire au sein d'une zone de démonstration, le responsable du projet peut mettre en évidence les avantages commerciaux qui peuvent être retirés de la mise en œuvre de cette méthode dans d'autres districts à faibles revenus.



#### Exemple du Mozambique

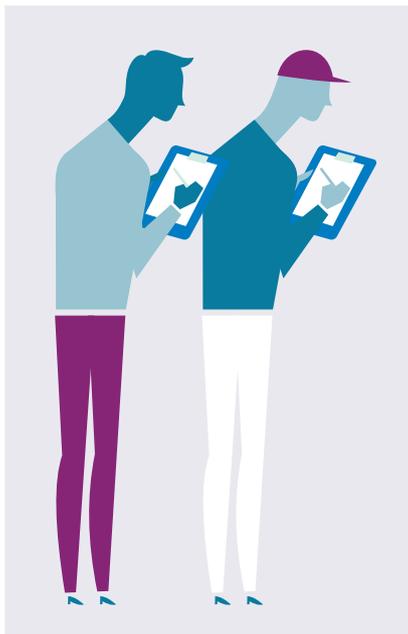
Afin de répondre à la demande des ménages à faibles revenus de Maputo, la compagnie des eaux mandatée Aguas Região de Maputo (AdeM) a décidé de tester un accord de gestion déléguée (voir page 28) conclu avec EMA, un opérateur local privé. Au titre de cet accord, AdeM devait fournir de grandes quantités d'eau à l'opérateur, lequel était chargé de la distribution, du relevé des compteurs et de la facturation dans une zone distincte. Il s'agissait d'adopter une stratégie ciblée pour régler les problèmes spécifiques du district à faibles revenus : en tant qu'opérateur local privé, EMA était « plus proche des consommateurs » que la compagnie de distribution et a rapidement pu répondre aux questions qui se posaient « sur le terrain ».

WSUP a fourni un appui technique à EMA et l'a aidé à valider la base de données relative aux consommateurs ; à mettre au point une feuille de calcul simple permettant de gérer la facturation et d'assurer le suivi des recettes ; et à apporter des améliorations aux activités opérationnelles menées sur le terrain, comme le relevé des compteurs, la facturation rapide des clients et le suivi des paiements en retard. Avant l'intervention, ces activités étaient pour ainsi dire inexistantes dans la zone. La performance d'EMA a été contrôlée sur une base mensuelle à l'aide d'indicateurs de résultats et a donné d'impressionnants résultats : en moins de trois ans, les recettes ont plus que doublé. AdeM examine actuellement la possibilité de renouveler l'expérience en concluant un nouvel accord avec un deuxième opérateur dans un autre quartier.



## Suivre l'évolution de la couverture et de la qualité des services

### Renforcer les capacités en matière de supervision de EHA



Les organisations oeuvrant dans le domaine de EHA ne peuvent pas aider indéfiniment les villes. L'objectif de WSUP est de renforcer les capacités des prestataires de service locaux jusqu'à ce que son aide ne soit plus utile. Cela implique de mettre en place les procédures nécessaires en collaboration avec les prestataires de services locaux de manière à ce que ceux-ci puissent fournir des services de qualité sur le long terme, sans avoir besoin d'une aide extérieure.

Pour pouvoir atteindre cet objectif, les prestataires de services locaux doivent disposer d'outils leur permettant d'assurer le suivi de la performance opérationnelle. Par exemple, une compagnie de distribution d'eau souhaitant évaluer sa propre performance aura besoin d'informations à jour sur les indicateurs, notamment en ce qui concerne l'eau non comptabilisée, le taux de recouvrement des factures, le taux de couverture des frais d'exploitation et le nombre moyen d'heures d'approvisionnement. Elle aura également besoin de procédures claires permettant aux consommateurs de demander un raccordement, de payer leurs factures et de signaler les problèmes rencontrés. Les organisations qui mettent en œuvre des programmes EHA peuvent fournir aux compagnies de distribution un appui technique et les aider à mettre en place des processus de suivi solides.

Le deuxième facteur de cette équation est le renforcement des capacités de l'organisme de réglementation des services d'eau, qui a pour mission de veiller à ce que les tarifs proposés aux consommateurs soient abordables et suffisants pour que le prestataire de services local puisse fournir un service durable. Aider l'organisme de réglementation à analyser la structure des tarifs permettra de garantir sans délai des services abordables et apportera à l'organisme de réglementation les compétences nécessaires pour analyser les tarifs à l'avenir. L'organisme de réglementation aura également besoin de systèmes lui permettant de déterminer si la couverture et la qualité des services sont suffisantes.



En veillant à ce que les données de suivi relatives à EHA soient clairement étayées et rendues publiques, on renforce la responsabilisation et on stimule l'amélioration de la performance.

#### Exemple du Kenya

WSUP a aidé les prestataires de services locaux de Naivasha à améliorer les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement dans deux quartiers périurbains à faibles revenus dont la population totale s'élève à 65 000 habitants. Après la mise en place des infrastructures, WSUP a dispensé une formation à la compagnie et l'a aidée à améliorer un système informatique de facturation et de comptabilisation permettant d'assurer le suivi des ventes d'eau. Le système constituera un précieux outil de suivi à mesure que la couverture et l'utilisation du relevé des compteurs s'accroîtront.

#### Exemple de la Bolivie

Water For People-Bolivie (WFP-B) a mis au point un programme permettant de répondre aux besoins en matière d'approvisionnement en eau et d'assainissement dans six villes rurales comptant une population totale de près de 140 000 habitants. Dans chacune de ces communes, WFP-B collabore avec l'administration locale, les communautés, les établissements scolaires, les entreprises privées et les organisations de la société civile pour garantir une bonne couverture en matière d'approvisionnement en eau et d'assainissement dans le cadre de son programme « Everyone Forever ».

Le volet central de l'action de WFP-B a consisté à renforcer les capacités des municipalités locales afin que celles-ci puissent superviser et maintenir la fourniture de services une fois que WFP-B ne les aidera plus. Avec l'appui de WFP-B, chaque municipalité a créé une unité municipale de l'assainissement de base chargée d'aider les communautés à exploiter et à entretenir les systèmes d'approvisionnement en eau, de superviser les projets d'approvisionnement en eau et d'assainissement, d'appuyer les ONG locales sur le terrain, de cerner les besoins des communautés et d'assurer la sensibilisation à santé et à l'hygiène. Devant l'accroissement de la demande de services EHA dans les communautés, les municipalités ont augmenté le nombre d'agents travaillant au sein des unités, qui sont aujourd'hui appelées « départements de l'assainissement de base ». WFP-B continue d'appuyer ces départements, coordonne leurs programmes d'approvisionnement en eau et d'assainissement, dispense des formations régulières et met en place des bases solides qui permettront aux départements de garantir la fourniture de services EHA dans le futur.



Pour en savoir plus

- Pour de plus amples informations sur l'expérience de Water For People, voir le site Web de Water For People-Bolivie.



## Améliorer la gestion des boues fécales

### La filière d'assainissement à l'échelle des villes

**DÉFI :** Dans les villes à faibles revenus, un grand nombre d'habitants n'a accès qu'à des systèmes d'assainissement non raccordés au réseau d'égouts, comme des latrines à fosse ou des fosses septiques. Ces systèmes génèrent d'énormes volumes de déchets fécaux semi-digérés généralement appelés « boues fécales ». Si les boues fécales ne sont pas convenablement gérées, elles constituent d'importants risques pour la santé publique et l'environnement local. La gestion de ces boues au niveau des ménages est souvent un échec, les fosses étant mal conçues, difficiles à vidanger et/ou inondables. De la même manière, les services de vidange des fosses sont généralement inadaptés : les procédures suivies sont peu hygiéniques et les boues sont indûment déversées dans les égouts pluviaux, les plans d'eau ou les sites d'enfouissement des déchets solides. Dans la plupart des pays à faibles revenus, seule une petite partie des boues fécales est traitée dans de bonnes conditions de sécurité.

**THÉORIE :** Comme le montre la Figure 1, la gestion des boues fécales s'inscrit dans un processus en cinq étapes. La filière d'assainissement commence par le confinement, c'est-à-dire les toilettes : il peut s'agir de toilettes privées financées et entretenues par un ménage, ou d'un autre type de toilettes (ex : toilettes communes financées par l'administration locale et entretenues par un groupe d'usagers). Une fois la latrine ou la fosse septique pleine, elle doit être vidangée, et les boues doivent être transportées vers la zone de traitement : cette étape peut être assurée par un opérateur privé ou public, qui peut avoir à investir d'importantes ressources financières dans l'équipement. Pour finir, les boues sont traitées et réutilisées/évacuées : ce service est généralement assuré par un organisme public et nécessite d'importantes dépenses d'investissement dans l'infrastructure.

Figure 1 : La filière d'assainissement

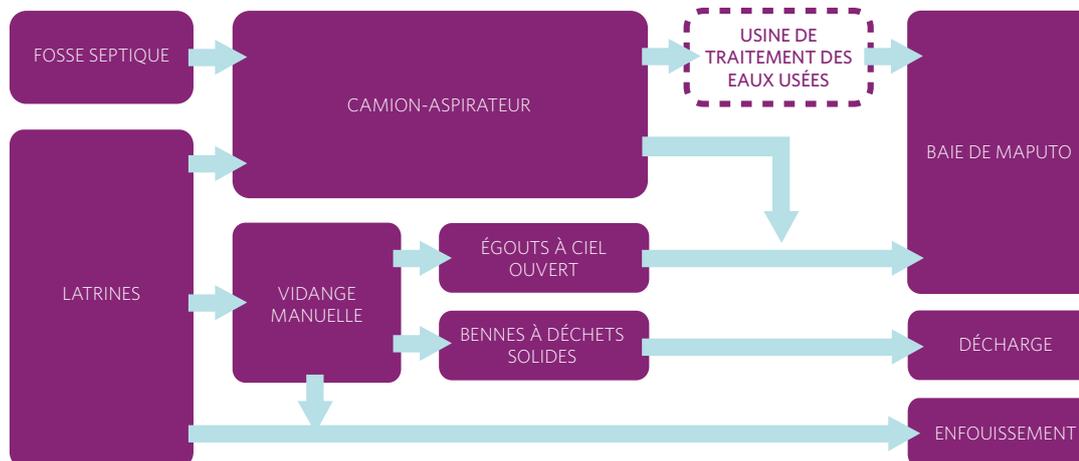


**RÉALITÉ :** Si en théorie, la filière d'assainissement devrait bien fonctionner, la situation est malheureusement bien plus complexe dans les villes à faibles revenus. La Figure 2 décrit les phases de la gestion des boues à Maputo (Mozambique) : les déchets sont, pour la plupart, déversés dans la baie de Maputo sans avoir été traités, et seule une petite partie est traitée dans de bonnes conditions de sécurité. Il est très difficile de mobiliser des fonds pour financer l'exploitation et l'entretien (sans parler des dépenses d'équipement) des services publics d'assainissement. En général, les ménages (ménages aisés raccordés au réseau d'égouts et ménages pauvres qui dépendent de la gestion des boues fécales) sont peu disposés à payer pour des services publics visant à améliorer l'assainissement au-delà de leur domicile. En outre, les décideurs sont souvent liés par un programme politique (voir page 11) qui ne leur permet pas de faire payer des services d'assainissement aux ménages, et les responsabilités institutionnelles sont souvent mal définies : ainsi dans la plupart des villes, il est malaisé de déterminer quelles sont les institutions (la compagnie de distribution, la municipalité ou un autre organisme ?) qui sont responsables des différents aspects de la gestion des boues fécales, notamment de l'investissement dans les infrastructures, de la fourniture des services et de l'élaboration et de l'application de la réglementation.

**ÉTAPES SUIVANTES :** Il est capital de renforcer les capacités de tous les acteurs de la filière d'assainissement. Dans le cadre d'un programme de gestion des boues fécales à l'échelle d'une ville, il importe de veiller à ce que :

- Des technologies et des infrastructures adéquates soient mises en place pour chaque maillon de la filière, de manière à ce que les déchets soient 1) confinés de manière hygiénique dans les latrines et les fosses ii) collectés et transportés dans de bonnes conditions de sécurité, et iii) correctement traités et évacués ou réutilisés.
- Les ménages, les opérateurs privés, les organisations de la société civile et les organismes publics collaborent pour que la filière d'assainissement soit sûre et efficace.
- Une réglementation adéquate soit mise en place (et appliquée!) afin que a) les ménages vidangent leurs latrines et leurs fosses en fonction de leurs besoins, b) les tarifs soient abordables pour les consommateurs tout en permettant de garantir la viabilité commerciale, et c) les opérateurs qui s'occupent de vidanger, de transporter et de traiter/évacuer/réutiliser les boues suivent des procédures acceptables.
- Les fonds publics alloués soient suffisants pour mettre en place des infrastructures (sites de traitement) et des systèmes (systèmes d'application de la réglementation) permettant aux opérateurs privés de pérenniser leur entreprise.

Figure 2 : Flux de boues



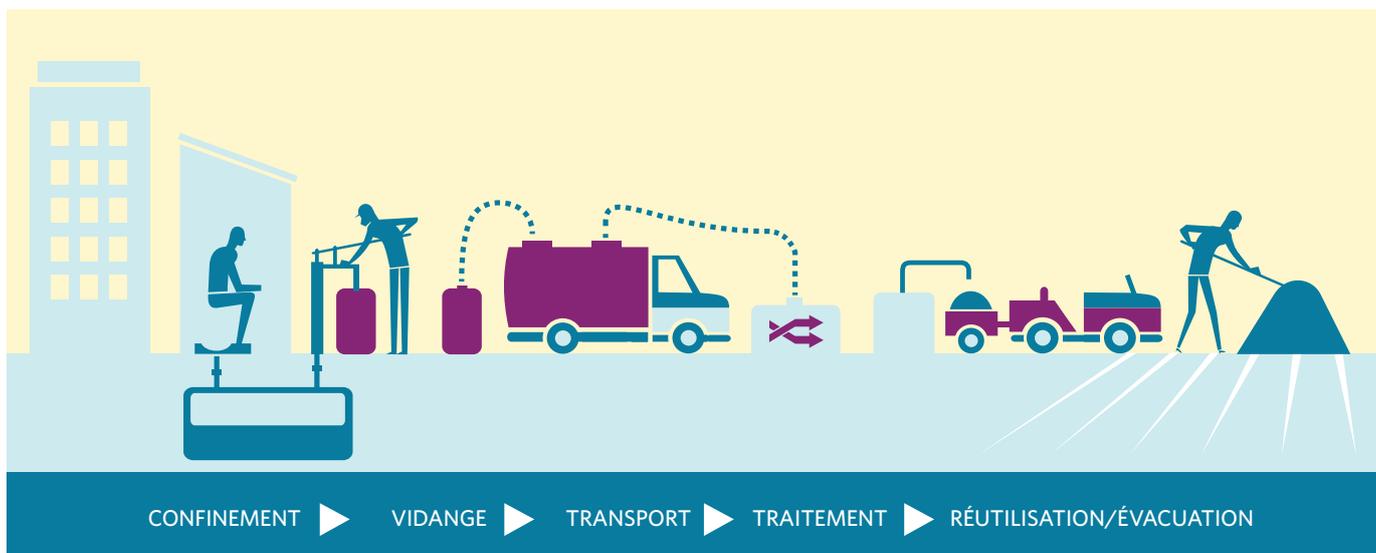


Illustration adaptée du graphique « Sanitation Value Chain » de la Fondation Bill & Melinda Gates



Pour résoudre les problèmes rencontrés par les villes à faibles revenus en matière de gestion des boues fécales, il faut des entreprises privées commercialement viables : néanmoins, pour que ces entreprises fonctionnent de manière efficace, les institutions doivent prendre des engagements sérieux, notamment en termes d'investissement dans les infrastructures et dans les systèmes de réglementation.

## Exemple de la Zambie

La Lusaka Water & Sewerage Company (LWSC) a pour mission de fournir des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement dans la province de Lusaka (Zambie). Aux fins d'une meilleure desserte des communautés à faibles revenus, CARE Zambie a élaboré un modèle axé sur la gestion déléguée aux communautés. Ces « fonds fiduciaires de l'eau » sont chargés de gérer quotidiennement les services d'approvisionnement en eau dans les zones d'habitation à faibles revenus (que l'on appelle « zones périurbaines » au niveau local) conformément aux dispositions d'un contrat de gestion de services conclu avec LWSC. À ce jour, 11 fonds fiduciaires de l'eau ont été créés dans 11 zones périurbaines, et au moins huit d'entre eux perçoivent des recettes suffisantes pour couvrir leurs frais d'exploitation.

Compte tenu du succès qu'ils ont rencontré dans le domaine des services d'approvisionnement en eau, on encourage désormais la gestion des boues fécales par ces fonds fiduciaires de l'eau. Appuyé par WSUP et la LWSC et bénéficiant d'une aide financière de la Fondation Stone Family, le fonds fiduciaire de l'eau de Kanyama a dirigé des services de gestion des boues fécales en février 2013, afin de desservir une population cible de 40 000 habitants. Les ménages bénéficient maintenant de services de collecte et de transport des boues fécales contenues dans les latrines à fosse. Les boues sont temporairement stockées et partiellement traitées dans un centre de transfert implanté dans le quartier avant d'être transportées vers des lits de séchage en vue de leur traitement final. Le biogaz généré lors de la méthanisation des boues dans le centre de transfert est utilisé pour la cuisson des aliments. Il est prévu que les boues séchées soient vendues aux fins de leur exploitation agricole : à Lusaka, la demande est forte dans ce domaine.

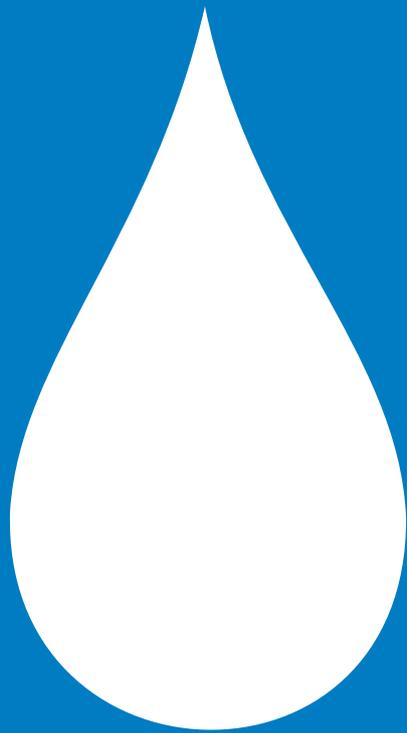
Les données recueillies pendant cet essai sont prometteuses. L'élargissement du service est déjà en cours à Kanyama (l'objectif étant de desservir 120 000 personnes supplémentaires), ainsi que dans le secteur voisin de Chazanga. Cependant, plusieurs problèmes subsistent, notamment en ce qui concerne la capacité relativement faible de certains des fonds fiduciaires de l'eau ; le déversement fréquent de déchets non biodégradables dans les fosses ; et le coût relativement élevé des services de vidange des fosses. De ce fait, la demande demeure faible.



### Pour en savoir plus

- Faecal Sludge Management. Sandec Training Tool 1.0 - Module 5. Eawag/Sandec, 2008.
- Building blocks for effective faecal sludge management in peri-urban areas: the role of small-scale service providers in Maputo. Muximpua, O. and Hawkins, P., 2011.





**EAU**

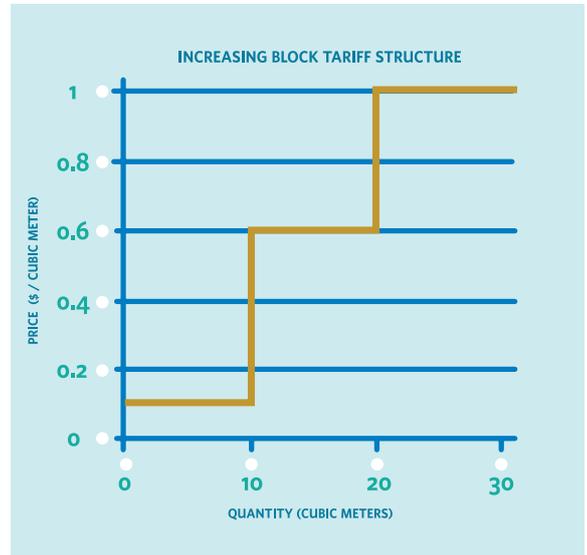
## Fixer les tarifs de l'eau

### Équilibre entre accessibilité économique et viabilité

Pour fixer les tarifs des services EHA, il convient de trouver un juste équilibre. Les tarifs doivent être abordables pour les consommateurs à faibles revenus, tout en restant suffisamment élevés pour assurer la viabilité commerciale du service. Dans le domaine de la prestation de services d'approvisionnement en eau, il est fréquent que les prix au litre soient trop bas pour assurer la viabilité du service et que les frais de raccordement soient trop élevés pour les ménages à faibles revenus. Cette situation crée un cercle vicieux de méfiance qui amène les habitants des communautés à faibles revenus à se raccorder illégalement au réseau et décourage les compagnies des eaux d'investir dans ces communautés qui, jugent-elles, ne généreront que de faibles recettes.

Pour briser ce cercle, il est nécessaire d'instaurer des systèmes de tarification en faveur des pauvres. Il s'agit de systèmes qui garantissent l'accessibilité économique des tarifs pour les ménages pauvres et la viabilité commerciale de la compagnie de distribution. Cette solution semble assez simple, mais il est plus facile d'en parler que de la mettre en œuvre. Par exemple, les pressions exercées par d'influents usagers industriels et commerciaux peuvent compliquer les négociations. Pour convaincre les décideurs, les responsables de projets doivent utiliser des données réelles tirées des enquêtes et des exemples bien documentés des succès obtenus dans d'autres villes.

Le tarif en faveur des pauvres le plus courant est le Tarif progressif par tranche (TPT) (exemple ci-contre). La tranche inférieure représente le niveau minimum acceptable en matière de services (10 m<sup>3</sup> par mois dans notre exemple). Lorsque le volume consommé dépasse ce seuil, le tarif augmente jusqu'à ce que la prochaine tranche soit atteinte. Le TPT repose sur l'hypothèse que les ménages à faibles revenus consommeront moins d'eau que les ménages à revenus élevés, ce qui n'est pas toujours vrai, mais s'il est correctement utilisé, le modèle devrait permettre à tous les ménages d'avoir accès à un volume minimum d'eau à un tarif abordable. Pour introduire le TPT, il faut commencer par mener des enquêtes sur la disposition des ménages à payer dans chaque zone afin d'évaluer le volume (et le prix correspondant) à fixer pour chaque tranche. Cela doit être fait en collaboration avec toutes les principales parties prenantes, en veillant à ce que les tarifs soient abordables pour tous les consommateurs et génèrent suffisamment de recettes pour que le prestataire de services d'approvisionnement en eau puisse exploiter le système et atteindre les objectifs fixés en matière de performance.



Les responsables de projets doivent s'attendre à rencontrer une opposition institutionnelle et politique lorsqu'ils plaideront en faveur de ces changements – la persévérance est de mise !



#### Exemple du Mozambique

Privés d'accès à une source formelle d'approvisionnement en eau, de nombreux ménages à faibles revenus de Maputo achètent à des fournisseurs informels de l'eau de qualité médiocre à des prix élevés. Le réseau d'approvisionnement en eau de la ville est vaste, mais de nombreux ménages n'en bénéficient pas faute de pouvoir payer les tarifs de raccordement fixés par la compagnie de distribution. WSUP a préconisé une modification des tarifs et l'introduction de la tarification par tranche et d'un tarif distinct pour les clients des bornes-fontaines exploitées par des opérateurs privés. Ces changements ont été adoptés après de longues négociations avec l'organisme de réglementation, le propriétaire et la compagnie de distribution. La première tranche du TPT correspond à une consommation maximum de 5 m<sup>3</sup> par mois ; les prix augmentent d'environ 30 % pour une consommation comprise entre 5 m<sup>3</sup> et 10 m<sup>3</sup> par mois, et de 25 % supplémentaires pour une consommation supérieure à 10 m<sup>3</sup> par mois. Tous les particuliers paient également un montant forfaitaire mensuel, que l'on appelle « tarif social », ce qui leur permet d'acheter un volume d'eau minimum à un prix abordable. WSUP a également préconisé une réduction de 50 % du prix du raccordement (avec possibilité d'échelonner les paiements sur 12 mois), et de ne pas appliquer le tarif forfaitaire mensuel de raccordement aux clients des bornes-fontaines.



#### Pour en savoir plus

- Cost recovery, equity, and efficiency in water tariffs: evidence from African utilities. World Bank. Banerjee S and others, 2010.

## Réduire l'eau non comptabilisée

Une mesure indispensable pour assurer la viabilité commerciale



Dans les villes à faibles revenus, de nombreuses compagnies des eaux peinent à fournir de l'eau à tous les ménages, la production d'eau ne suffisant pas pour satisfaire la demande croissante. Dans ce contexte, il est capital de limiter au maximum l'eau non comptabilisée. On entend par « eau non comptabilisée » le volume total d'eau produit par la compagnie qui ne génère pas de recettes. Il est tenu compte des pertes physiques (dues aux fuites et aux vols) et des pertes commerciales (dues tant au non-paiement des factures qu'à l'eau non facturée ou incorrectement facturée à cause d'un mauvais relevé des compteurs ou d'une mauvaise gestion des dossiers des clients). Dans certaines villes, la part d'eau non comptabilisée peut atteindre 90 %, ce qui se traduit par une perte de millions de mètres cubes d'eau par an : cela signifie que la compagnie des eaux enregistre des pertes financières massives et que le volume d'eau disponible pour les nouveaux consommateurs est fortement réduit. En conséquence, de nombreux ménages (en particulier dans les districts à faibles revenus) continuent de vivre sans accès à l'eau courante ou restent fortement dépendants des points de distribution d'eau publics aux heures d'ouverture très limitées.

La mise en œuvre d'un programme de réduction de l'eau non comptabilisée peut améliorer tant les capacités opérationnelles que la viabilité commerciale des compagnies des eaux. Cela peut également permettre de « libérer » des ressources en eau qui permettront par la suite d'améliorer l'approvisionnement dans les zones mal desservies comme les districts à faibles revenus. Pour WSUP, dans le cadre d'un programme de réduction de l'eau non comptabilisée, il faut :

- Contribuer au renforcement des capacités de la compagnie des eaux.
- Créer des équipes formées à la détection des fuites.
- Diviser la ville en zones ou en secteurs de mesure.
- Dispenser une formation en gestion aux hauts responsables de la compagnie des eaux.
- Faire en sorte que la compagnie des eaux dispose de l'équipement nécessaire pour détecter les fuites et contrôler la pression.
- Aider la compagnie des eaux à améliorer sa base de données clients et ses systèmes de facturation.
- Améliorer le réseau.



La mise en œuvre d'un programme de réduction de l'eau non comptabilisée à l'échelle d'une ville nécessitera un renforcement de toutes les procédures suivies par la compagnie : l'ensemble du personnel peut contribuer à réduire l'eau non comptabilisée, pas seulement les ingénieurs !

### Exemples du Kenya, du Mozambique et de Madagascar

#### Nairobi (Kenya)

Grâce à la collaboration entre WSUP et la Nairobi City Water and Sewerage Company (NCWSC), l'eau non comptabilisée a été réduite, passant de 95 % à 75 % en 6 mois dans la zone cible du projet. Les améliorations apportées au réseau ont permis d'accroître la quantité d'eau disponible et sa qualité pour environ 5 000 consommateurs, et l'initiative a contribué à la mise en place d'un département chargé de l'eau non comptabilisée et au lancement d'un programme de réduction de l'eau non comptabilisé à l'échelle de la ville.

#### Maputo (Mozambique)

L'eau non comptabilisée a été réduite, passant de 55 % à 48 % en deux ans dans la zone cible du projet, et la continuité moyenne de l'approvisionnement est passée de 8 à 16 heures par jour. L'accent accru mis sur la réduction de l'eau non comptabilisée a donné lieu à la création d'un département spécialement chargé des pertes dues aux fuites au sein de la compagnie.

#### Antananarivo (Madagascar)

Le programme de WSUP a nettement amélioré la qualité des services d'approvisionnement en eau, en particulier s'agissant de la pression de l'eau et de la continuité de l'approvisionnement (laquelle est passée de seulement 3 à 4 heures par jour à 24 heures par jour). Le programme a également permis à la JIRAMA, la compagnie des eaux, de constater que l'eau non comptabilisée était une question prioritaire, ce qui a abouti à l'élaboration d'une stratégie nationale de réduction de l'eau non comptabilisée en milieu urbain et à la mise en place d'une unité spécialement chargée de la réduction des fuites à Antananarivo.



Pour en savoir plus

- Assessing NRW and its components - a practical approach. IWA, 2003.
- The issues and challenges of reducing non-revenue water. Asian Development Bank, 2006.
- Les programmes de réduction de NRW : est-ce qu'ils améliorent les services pour les plus pauvres ? Note pratique n°5. WSUP, 2011.

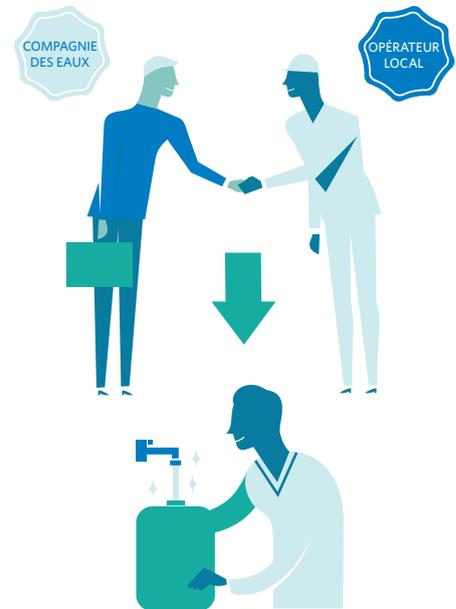
## Gestion déléguée

### Un moyen efficace d'améliorer les services d'approvisionnement en eau

Les compagnies de distribution rencontrent une série de difficultés sur le plan logistique, administratif et politique lorsqu'elles cherchent à étendre leurs services aux zones urbaines à faibles revenus. Pour desservir plus facilement ces zones, la compagnie peut déléguer la fourniture de services à des opérateurs locaux, notamment à entreprises privées, à des ONG, à des organisations communautaires, à des associations des usagers ou à des fonds fiduciaires de l'eau. L'opérateur local peut s'approvisionner en eau auprès du réseau de la compagnie ou d'une source locale (par exemple d'un puits). Dans les zones desservies, ils peuvent approvisionner les ménages, les bornes-fontaines partagées ou les points de vente d'eau et se charger de la facturation, de la perception des recettes et des travaux d'entretien. Il convient de noter que chaque contrat définit la zone que l'opérateur local doit desservir.

La gestion déléguée peut être un moyen efficace de desservir les zones d'habitation à faibles revenus à condition de surmonter un certain nombre de difficultés. Si leurs capacités techniques et leur capital financier sont insuffisants, les opérateurs à qui la gestion a été déléguée peuvent être réticents à prendre des risques et donc à investir dans l'élargissement de leur réseau. Pour une compagnie, conclure un nouvel accord contractuel peut nécessiter de mener d'importantes activités de promotion et de modifier des procédures institutionnelles appliquées depuis des décennies. WSUP recommande d'utiliser des projets de démonstration (voir page 20) pour convaincre la compagnie de l'intérêt qu'il y a à déléguer la gestion. Il importe d'apporter un appui technique et une aide au renforcement des capacités tant à la compagnie qu'à l'opérateur à qui la gestion a été déléguée. Pour être efficace, un accord contractuel de délégation de la gestion doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Les dispositions contractuelles doivent être bien définies et précises en ce qui concerne les responsabilités liées à la propriété, à la gestion, à l'exploitation et à l'entretien.
- La compagnie doit être consciente des avantages qu'elle va en retirer : la réduction de l'eau non comptabilisée et l'accroissement de la base clients permettront d'augmenter ses recettes.
- Des mesures d'incitation financière doivent être mises en place pour encourager l'opérateur à qui la gestion a été déléguée à améliorer ses résultats.
- L'opérateur chargé de la gestion est centré sur la collectivité et proche de ses consommateurs.
- Le système est financièrement viable et repose sur des tarifs abordables.
- Le cadre réglementaire et stratégique est favorable et protège les intérêts de la compagnie de distribution, de l'opérateur et du consommateur.



Les modèles de gestion déléguée doivent être fondés sur des contrats précis qui garantissent des avantages à toutes les parties (consommateurs, opérateur local et compagnie de distribution).



#### Exemple du Kenya

Avant l'intervention de WSUP à Naivasha, les communautés à faibles revenus non desservies par la compagnie des eaux achetaient de l'eau de mauvaise qualité à un prix élevé à des vendeurs locaux se déplaçant sur des carrioles tirées par des ânes. Face à cette situation, WSUP a élaboré un modèle innovant de gestion déléguée de l'approvisionnement en eau établissant une relation juridique entre les différents acteurs de l'approvisionnement en eau. Après avoir conclu un accord, la compagnie des eaux autorise les propriétaires de puits privés à vendre de grandes quantités d'eau à de petits opérateurs privés, à un tarif précis. Les opérateurs sont quant à eux tenus d'acheter l'eau auprès des opérateurs des puits spécifiés dans l'accord et de la distribuer via leur réseau local aux ménages et aux points de distribution d'eau. Le modèle a été apprécié à sa juste valeur dans le secteur de l'eau kenyan et a influé sur les accords relatifs à la gestion des projets d'approvisionnement en eau à Nairobi.



#### Pour en savoir plus

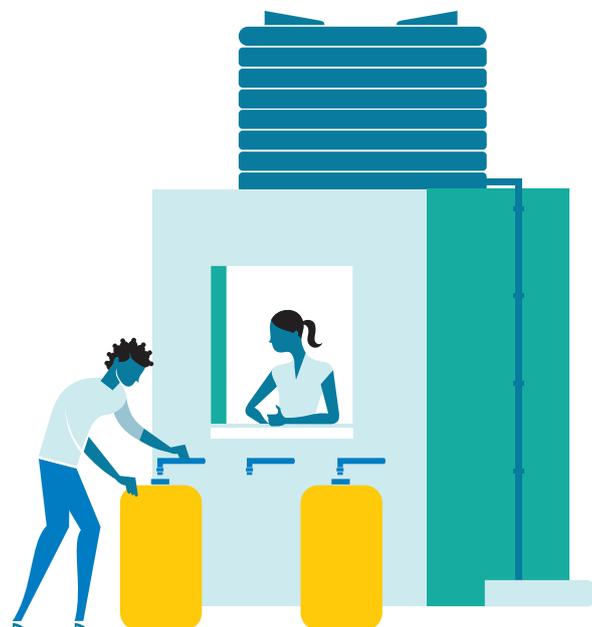
- Improving water utility services through delegated management. WSP, 2009.
- Business models for delegated management of local water services: experience from Naivasha (Kenya). Topic Brief 2. WSUP, 2011.
- Delegated management of water and sanitation services in urban areas: experiences from Kumasi, Ghana. Topic Brief 3. WSUP, 2012.

## Améliorer la qualité de l'eau

### Veiller à ce que l'eau soit potable

Le plus souvent, les programmes EHA en milieu urbain accordent davantage d'importance à l'accès à l'eau qu'à l'amélioration de la qualité de l'eau. En effet, il est préférable que les ménages aient accès à une grande quantité d'eau de mauvaise qualité, à condition bien sûr qu'elle soit potable, qu'à une faible quantité d'eau fortement traitée. Cette logique se reflète dans les programmes de WSUP, qui accordent la priorité à l'amélioration de l'accès à l'eau moyennant la mise en place d'infrastructures améliorées et la mise en œuvre de mesures de renforcement des capacités.

Néanmoins, lorsque les tests de qualité indiquent que l'eau n'est pas potable, le programme doit viser tant à augmenter la quantité d'eau qu'à améliorer sa qualité, même si cela doit augmenter le coût de l'intervention et entraîner une hausse des prix pour les consommateurs. Cela est nécessaire dans de nombreuses régions du monde, par exemple lorsque la teneur en fluorures des eaux souterraines est dangereusement élevée. L'ingestion des fluorures contenus dans l'eau de boisson peut causer une fluorose dentaire et osseuse, des lésions aux organes et des cancers, et les conséquences d'une exposition à long terme sont irréversibles. Le fait que l'excès de fluorures n'altère ni le goût, ni l'odeur, ni la couleur de l'eau et qu'on ne puisse pas l'éliminer en portant l'eau à ébullition rend le problème encore plus difficile à combattre. De ce fait, les consommateurs ne prennent pas immédiatement conscience des bienfaits de l'eau défluorurisée et continuent parfois à utiliser de l'eau non traitée, qui leur coûte moins cher. Ainsi, la fourniture d'eau défluorurisée doit s'accompagner d'une sensibilisation de la population aux risques induits par la consommation d'eau non traitée et aux bienfaits qui résultent de l'utilisation de sources d'eau améliorées.



Dans certaines régions, il est *indispensable* d'améliorer la qualité de l'eau afin d'écarter les risques sanitaires associés à la consommation d'eau non potable.

#### Exemple du Kenya

Les analyses de la qualité de l'eau menées dans des puits de Naivasha (Kenya) ont révélé une teneur en fluorures comprise entre 6 et 25 mg par litre d'eau, soit une concentration supérieure à la limite de 1,5 mg par litre fixée par l'OMS. Pour remédier à ce problème, WSUP a mis en place, dans le cadre de son programme de Naivasha, des dispositifs fonctionnant grâce à du charbon d'os (os d'animaux transformés) produit au niveau local et permettant de filtrer l'eau des points de distribution afin d'en éliminer les fluorures. Chaque point de distribution fournit désormais de l'eau à usage général destinée au lavage et à l'hygiène (au prix de 0,01 dollar des États-Unis les 20 litres) et de l'eau défluorurisée destinée à la boisson et à la cuisine (au prix légèrement plus élevé de 0,02 dollar des États-Unis les 20 litres).

L'eau défluorurisée est vendue à un prix plus élevé en raison du coût du processus de traitement et dans un souci de viabilité financière. Toutefois, cette différence de prix n'est pas acceptée par tous : selon une étude menée deux ans après la construction des points de distribution, un tiers des consommateurs se contentent d'acheter de l'eau à usage général, essentiellement parce qu'ils estiment que l'eau défluorurisée est trop coûteuse. Cette situation met en évidence la nécessité de sensibiliser régulièrement les communautés aux risques sanitaires associés à l'ingestion des fluorures.



#### Pour en savoir plus

- Water quality standard and testing policy, WaterAid, 2011.
- Business models for delegated management of local water services: experience from Naivasha (Kenya). Topic Brief 2. WSUP, 2011.





**ASSAINISSEMENT**



## Toilettes communes

### Une solution pratique pour les zones d'habitation à forte densité de population

Il est clairement préférable pour les ménages, en particulier pour les femmes et les enfants, de disposer de toilettes individuelles situées dans leur habitation que de devoir se rendre dans des toilettes communes ou publiques : les toilettes individuelles offrent notamment un plus grand sentiment d'appropriation, une plus grande intimité et une sécurité accrue. Cependant, dans les zones d'habitation à forte densité de population, dont les habitants sont souvent locataires de très petits logements à une pièce, il est parfois impossible de doter les habitations de toilettes individuelles. Dans de telles conditions, la construction de toilettes communes destinées à un groupe de ménages est souvent la meilleure solution. Les toilettes communes devraient en principe desservir un petit groupe de ménages ne dépassant pas 15 à 20 personnes « par siège ». Dans les quartiers en proie à de graves problèmes de sécurité nocturnes, il convient de construire les toilettes dans une enceinte verrouillée, pour que les femmes et les enfants puissent les utiliser pendant la nuit.

#### Comment couvrir les coûts d'investissement ?

Le financement des coûts d'investissement dans les toilettes communes constitue un défi : les usagers sont généralement des *locataires* qui ne peuvent pas et/ou ne souhaitent pas investir ; bien souvent, les *bailleurs* ne sont pas disposés à investir, à moins d'y être obligés ; et les *municipalités* ne disposent généralement pas de ressources suffisantes pour satisfaire la demande de toilettes communes. Alors, quelles sont les solutions envisageables ?



- **Solution n°1 :** Élaborer des modèles de financement selon lesquels les coûts d'investissement sont supportés *conjointement* par les usagers et la municipalité. Les toilettes appartiennent alors à la municipalité et sont gérées par un groupe d'usagers. Pour encourager les municipalités en difficulté financière à investir dans des toilettes communes, il faudrait envisager d'élaborer un *modèle de démonstration*. L'organisme chargé de la mise en œuvre pourrait par exemple couvrir la totalité des coûts d'investissement dans un premier bloc-pilote ; après avoir démontré les avantages résultant du modèle à la communauté et à la municipalité, l'organisme chargé de la mise en œuvre pourrait plaider en faveur du financement conjoint de nouveaux blocs de toilettes. Les coûts d'investissement pourraient être supportés à hauteur de 5 à 10 % par les usagers, et de 20 % à 50 % par la municipalité.
- **Solution n°2 :** Élaborer des modèles de financement fondés sur les *investissements des bailleurs*. Dans le cadre des programmes mis en œuvre par WSUP au Kenya par exemple, des toilettes communes sont construites sur des terrains privés, après négociation d'une contribution financière des bailleurs. Le risque existe qu'après avoir investi, les bailleurs augmentent fortement les loyers, évinçant ainsi les locataires initiaux, ou s'approprient des toilettes financées par les donateurs. Il est néanmoins possible de réduire ce risque en portant une attention accrue à la conception des projets et en établissant de bonnes relations avec la population. L'idéal serait, bien entendu, qu'une réglementation correctement appliquée *impose* aux bailleurs l'obligation de mettre, à leurs frais, des installations d'assainissement de bonne qualité à la disposition de leurs locataires.



Les usagers préfèrent utiliser des toilettes destinées à un *petit* groupe de ménages en contrepartie d'un paiement mensuel versé par chaque ménage (et *non pas* d'un paiement pour chaque utilisation).



#### Exemple du Mozambique

Dans le cadre des premiers travaux menés à Maputo, WSUP a financé la construction de dix blocs multiservice comprenant des toilettes, des douches et des lavoirs ; chacun d'entre eux dessert entre 15 et 55 ménages dans une enceinte donnée. Les blocs appartiennent à la municipalité, mais sont gérés par des groupes d'usagers qui perçoivent les paiements mensuels des ménages. Les groupes d'usagers reçoivent des conseils pour fixer des tarifs suffisant à couvrir les coûts de fonctionnement et d'entretien, mais restant à la portée des ménages les plus pauvres. Le nettoyage des toilettes est assuré soit à tour de rôle par les usagers, soit par des employés rémunérés par des groupes d'usagers.

L'expérience de WSUP montre que le fonctionnement des toilettes de ce type nécessite un appui constant. Les visites mensuelles aident les usagers à résoudre des problèmes et éveillent un sentiment d'obligation (« *comme c'est gênant : veillons à ce que les toilettes soient propres la prochaine fois !* »). En outre, en dépit des recettes perçues par les groupes d'usagers, un appui financier peut tout de même être nécessaire pour que les installations restent en bon état dans la durée.



#### Pour en savoir plus

- Financement de toilettes communes : le projet Tchemulane à Maputo, Note pratique n° 2. WSUP, 2011.
- When are communal or public toilets an appropriate option? Topic Brief 1. WSUP, 2011
- Communal toilets in urban poverty pockets. WaterAid, 2010.
- Hybrid management models: blending community and private management. Topic Brief 9. WSUP, 2013.



## Toilettes publiques à système de paiement à l'utilisation

Améliorer la qualité des services grâce à la gestion privée

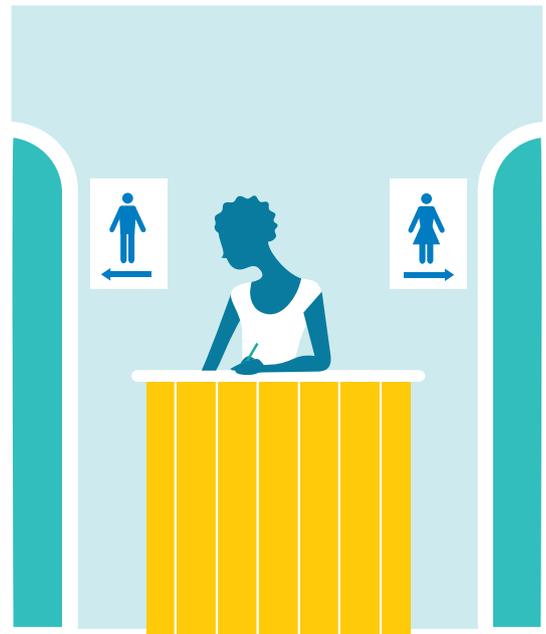
On trouve dans le monde entier des toilettes publiques ouvertes à tous dans des lieux tels que les gares ferroviaires, les gares routières et les marchés. Parfois, elles sont installées dans des quartiers résidentiels ou dans des zones hybrides et peuvent être utilisées par les résidents comme par les passants (par exemple, dans un quartier à faibles revenus situé à proximité d'un marché).

Les toilettes publiques sont utilisées par un si grand nombre de personnes que leurs usagers ont généralement un sentiment d'appropriation moins fort que les usagers des toilettes privées ou communes. Ce faible sentiment d'appropriation peut poser des problèmes en ce qui concerne l'exploitation, l'entretien et la viabilité financière.

La gestion privée des toilettes publiques peut contribuer à garantir leur durabilité. Dans ce cas, le propriétaire (une compagnie ou la municipalité) charge un groupe d'usagers ou un opérateur privé de la gestion des toilettes publiques. En général, le système de facturation repose sur un paiement à l'utilisation, mais il existe également des systèmes de paiement mensuel. Pour garantir la durabilité, WSUP recommande l'adoption des mesures suivantes :

- Commencer par évaluer précisément la demande et la disposition à payer de la population dans la zone d'intervention.
- Veiller à ce que la communauté locale, la municipalité ou le secteur privé apportent une *importante contribution aux dépenses d'investissement*.
- Garder à l'esprit que *l'emplacement des toilettes est important*, parce qu'il aura une grande incidence sur leur niveau de fréquentation. Il peut être utile d'installer des toilettes dans les lieux équipés d'autres installations telles que des distributeurs d'eau potable, des douches ou des lavoirs (ou même des services de téléphone portable ou de cirage des chaussures).

Les toilettes publiques gérées par un opérateur privé peuvent être une excellente solution dans les lieux tels que les gares routières et les marchés, mais dans les quartiers résidentiels à faibles revenus, WSUP recommande généralement d'installer des toilettes communes qu'un groupe d'usagers spécifique pourra utiliser en échange d'un paiement mensuel (voir page 32).



Pour parvenir à un juste équilibre entre la qualité et le prix du service, il est essentiel que la municipalité ou une autre autorité adopte une réglementation adéquate.

### Exemple de Madagascar

WSUP a appuyé l'installation de toilettes publiques à système de paiement à l'utilisation à Antananarivo, tant dans les lieux publics très fréquentés que dans les quartiers résidentiels moins fréquentés. Les toilettes appartiennent à la municipalité, mais sont gérées par des associations des usagers créées à cet effet ; chaque association des usagers emploie un agent chargé de recevoir les paiements des usagers et de nettoyer les toilettes. L'agent tient un registre quotidien précis du nombre et du type d'utilisation (miction, défécation ou douche ; homme, femme ou enfant), ce qui permet d'obtenir des données très fiables en vue de l'évaluation des résultats et de la planification continue.

Les registres détaillés tenus à Antananarivo confirment que lorsqu'un bloc est bien situé, la demande en matière de défécation et les recettes générées suffisent à couvrir le coût de la vidange des boues. Les toilettes qui ont le plus de succès sont celles qui sont situées dans des lieux publics très fréquentés.



Pour en savoir plus

- When are communal or public toilets an appropriate option? Topic Brief 1. WSUP, 2011.
- Hybrid management models: blending community and private management. Topic Brief 9. WSUP, 2013.
- Voir le concept IkoToilet à l'adresse <http://ecotact.org/ecoweb/>



## Aider les vidangeurs de fosses privés

### Mettre en place des services de gestion des boues fécales sûrs et abordables

Les systèmes d'égouts sont rares dans les communautés urbaines à faibles revenus: la plupart des ménages ont accès à des installations *autonomes* (généralement des latrines à fosse ou des fosses septiques). La gestion des boues accumulées dans ces installations est un processus complexe et pose de gros problèmes dans la plupart des villes à faibles revenus. La vidange mécanique des boues par les opérateurs privés est coûteuse pour le consommateur. En outre, dans les bidonvilles urbains à forte densité de population, il est fréquent que les camions-citernes ne parviennent pas à accéder aux fosses. Les services municipaux chargés de la gestion des déchets sont souvent restreints ou inexistant; ainsi, une fois pleines, de nombreuses fosses sont abandonnées, ce qui représente un grave danger pour la santé des habitants locaux. La vidange des fosses est généralement effectuée par des travailleurs informels non qualifiés. Qui plus est, elle est le plus souvent réalisée pendant la nuit, les vidangeurs pouvant plus facilement déverser les matières fécales dans un plan d'eau local ou dans un champ (ce qui, encore une fois, fait courir un risque aux vidangeurs et à la population locale).

Ainsi, pour améliorer l'assainissement d'une ville, il est essentiel d'aider les vidangeurs de fosses à améliorer leurs services. Un programme peut faire intervenir des vidangeurs de fosses indépendants et/ou des petites entreprises locales. Dans les deux cas, le programme doit viser à développer les activités de vidange, tout en garantissant que les services soient proposés à des *prix abordables* pour les ménages et *sûrs* en termes de santé publique. Une intervention type devrait comprendre a) le renforcement des capacités des vidangeurs de fosses au moyen d'une formation sur les règles de sécurité au travail et l'élimination des déchets dans de bonnes conditions de sécurité; b) la fourniture d'outils appropriés et de vêtements de protection; c) l'apport de capitaux de démarrage et la fourniture d'un appui à la gestion d'entreprises; et d) la fixation de tarifs adaptés. En outre, les responsables du programme doivent généralement collaborer avec les organismes locaux chargés des questions d'assainissement et promouvoir la modification des lois, politiques et stratégies locales relatives à la gestion des boues fécales. Les services privés doivent être adaptés aux infrastructures municipales (par exemple aux centres de transfert des boues locales), et il devrait être convenu que la municipalité ou la compagnie soit globalement responsable de la gestion du traitement et de l'évacuation des déchets de la ville.



Les tarifs fixés par le prestataire de services doivent être *abordables* pour la communauté locale, et *viables* sur le plan commercial.



### Exemple de la Zambie

Kanyama est une zone périurbaine du sud de Lusaka dont 95 % des habitants possèdent des latrines à fosse. WSUP a constaté que 85 % de ces ménages (soit 26 000 au total) n'ont jamais vidangé leurs fosses, lesquelles sont souvent laissées à l'abandon une fois pleines. Pendant la saison des pluies, il est fréquent que les fosses soient inondées et que leur contenu se déverse dans l'environnement local, exposant la population locale à de graves risques sanitaires.

Pour remédier à ce problème, WSUP a aidé la Lusaka Water & Sewerage Company (LWSC), la compagnie locale mandatée, à mettre en place des services de gestion des boues fécales à Kanyama. Des équipes de vidangeurs de fosses ont été mises sur pied et équipées d'outils et d'équipements de sécurité. En outre, on a construit un nouveau biodigester dans lequel les boues vidangées ont pu être transportées et traitées, ce qui a permis d'obtenir, au terme du processus, du compost sain et du biogaz. Le tarif appliqué aux consommateurs dépend de la quantité de boue que ceux-ci souhaitent faire évacuer de leur fosse, ce qui signifie que les consommateurs peuvent choisir un niveau de service en fonction de la somme d'argent dont ils disposent.

Le service de vidange des fosses a été mis en place en février 2013 et a déjà bénéficié à près d'un millier de personnes. Il a été accueilli avec intérêt, en partie parce que la communauté locale a jugé les tarifs abordables. Grâce à de nouvelles activités de sensibilisation, WSUP et la LWSC pensent que de nouveaux ménages viendront s'ajouter à la liste des bénéficiaires de ce service sûr et viable de gestion des boues fécales.



### Pour en savoir plus

- Bringing pit emptying out of the darkness: A comparison of approaches in Durban, South Africa and Kibera, Kenya. BPD Sanitation Partnerships Series. Eales K, 2005.
- The role of Business Member Organizations in supporting sanitation entrepreneurs in Uganda, Rwanda and Malawi. Water For People, 2012.
- Parvenir à la pérennité : guider les entrepreneurs vers l'indépendance. Note pratique n°12. WSUP, 2013.



## Promotion de l'assainissement

### Stimuler l'offre et la demande



Dans les villes à faibles revenus, stimuler l'offre et la demande de services d'assainissement exige des efforts soutenus. Au démarrage d'un programme, la demande est souvent très faible, étant donné que la plupart des ménages ne considèrent pas l'assainissement comme une priorité. Les fournisseurs (comme les entrepreneurs) ont tendance à fuir les risques et ne s'impliquent que s'ils peuvent retirer un avantage financier évident.

La promotion de l'assainissement est un moyen de surmonter ces difficultés et de renforcer l'offre et la demande de produits d'assainissement. Du côté de la demande, une campagne doit tout d'abord identifier une population cible, chercher à comprendre les motivations qui pourraient pousser ces personnes à devenir des consommateurs et évaluer leur disposition à payer pour des produits d'assainissement. Du côté de l'offre, la campagne peut s'appuyer sur l'expérience du secteur privé pour élaborer et promouvoir des toilettes et des produits connexes. Il importe de noter que les entrepreneurs peuvent n'avoir aucune expérience dans le développement d'entreprises et qu'ils peuvent avoir besoin d'un soutien financier pour accroître leur stock.

Pour conduire une campagne de promotion de l'assainissement, il faut disposer de ressources financières suffisantes et de beaucoup de temps afin de pouvoir mener des activités de promotion. Selon WSUP, une stratégie de promotion de l'assainissement devrait comprendre :

- La participation des acteurs de la chaîne d'approvisionnement à l'élaboration de la stratégie de promotion.
- Des actions médiatiques et des visites à domicile visant à accroître la demande de produits.
- Une vaste gamme de produits permettant de répondre aux besoins des différents utilisateurs.
- Des dispositifs de financement transparents permettant aux ménages à faibles revenus d'accéder au crédit, par exemple au moyen de fonds autorenouvelables.
- Une supervision et une évaluation régulières permettant d'évaluer l'efficacité de la campagne, et des ajustements permanents de la stratégie en vue d'accroître l'offre et la demande.



La promotion de l'assainissement est un outil très efficace, mais des aides ciblées peuvent tout de même être nécessaires pour atteindre les ménages les plus pauvres.

#### Exemple de Madagascar

À Antananarivo, de nombreux ménages à faibles revenus utilisent des latrines à fosse rudimentaires qui doivent être équipées de dalles en béton « SanPlat » pour être hygiéniques. Toutefois, les dalles SanPlat sont trop chères pour la plupart des ménages à faibles revenus, qui ne considèrent pas l'amélioration de l'assainissement comme une priorité.

Face à cette situation, WSUP a lancé une campagne de promotion de l'assainissement portant à la fois sur l'offre et sur la demande de dalles SanPlat. Une campagne de communication axée sur l'hygiène a été menée pour stimuler la demande. Pour accroître l'offre, on a dispensé une formation et fourni une aide au démarrage à des groupes de maçons pour leur permettre de fabriquer des dalles SanPlat, et on a aidé les détaillants à stocker les produits. La création, avec l'appui de WSUP, de fonds autorenouvelables gérés par des organisations communautaires a fortement dynamisé le marché. Grâce à l'appui financier apporté, les ménages ont pu obtenir un petit prêt (de l'ordre de 8 dollars des États-Unis) pour acheter des dalles SanPlat. Ils ont ensuite remboursé leur prêt en l'espace de quelques mois.

Le marché de l'assainissement est maintenant bien établi dans les communautés cibles. Environ 2 000 dalles SanPlat ont été vendues, et une chaîne d'approvisionnement durable a été mise en place.



#### Pour en savoir plus

- Introductory guide to sanitation marketing. WSP, 2011.
- Allons à grande échelle en matière d'assainissement urbain ! Dossier thématique n° 11. WSUP, 2013.

## Dans quel contexte faut-il mettre en place un réseau d'égouts ?

### Solutions pour la mise en place d'un réseau d'égouts dans les communautés à faibles revenus

Les réseaux d'égouts peuvent-ils être un système économique d'assainissement pour les communautés urbaines à faibles revenus ? Faudrait-il au contraire privilégier les systèmes d'assainissement hors réseau ? Ces questions sont complexes et sujettes à controverses ! Bien souvent, les dirigeants politiques penchent pour la mise en place d'un réseau d'égouts dans toutes les villes, sans être pleinement conscients des très hauts niveaux d'investissement requis, tandis que les organismes donateurs s'y opposent catégoriquement, même dans les cas où ce serait la meilleure solution.

WSUP préconise l'adoption d'une approche équilibrée fondée sur les principes suivants :

- Pour la plupart des communautés urbaines à faibles revenus, la mise en place d'un réseau d'égouts est financièrement *impossible* à moyen terme ; les institutions et les donateurs *doivent* donc financer des systèmes hors réseau (c'est-à-dire des toilettes de qualité sans évacuation pourvues de dispositifs permettant de rejeter tous les effluents liquides en toute sécurité, et des systèmes réellement efficaces permettant de vidanger, de transporter et de traiter/réutiliser les boues fécales).
- Toutefois, dans les zones d'habitation à forte densité de population, la mise en place d'un réseau d'égouts *peut* être une bonne solution, en particulier lorsque les zones d'habitation à faibles revenus peuvent être desservies par les conduites d'égouts existantes.
- Lorsque, l'on considère que la mise en place d'un réseau d'égouts est la solution la plus adaptée à une zone d'habitation à faibles revenus, il convient de porter *une attention particulière* à la conception du système, comme expliqué ci-après ...



La mise en place d'un réseau d'égouts ne se limite pas à la construction de conduites d'égouts dans une communauté ; il faut également mettre en place de nombreux raccordements. Pour que la consommation ne soit pas trop faible, il faut, dès le départ, mettre en œuvre une stratégie d'établissement des raccordements.

#### Principales recommandations pour la mise en place d'un réseau d'égouts dans les communautés à faibles revenus

1. Envisager d'apporter différentes modifications à la conception pour faciliter les opérations et réduire les coûts d'investissement, notamment a) en élaborant des plans rationalisés pour l'agencement du réseau (agencement « collectif »), b) en construisant des conduites plus étroites à des profondeurs moindres et c) en installant des regards plus petits ou moins nombreux.
2. Envisager de mettre en place des installations ne traitant que les déchets liquides plutôt qu'un système classique de transport des déchets solides : en d'autres termes, le contenu des toilettes se déverse dans une fosse septique qui ne stocke que les déchets solides, et seuls les composants liquides sont pris en charge par les égouts.
3. Envisager en premier lieu de ne raccorder que les toilettes communes et publiques (les raccordements des logements individuels peuvent être mis en place plus tard).
4. Envisager de mettre en place des systèmes dans lesquels les réseaux d'égouts s'inscrivent dans le cadre des services améliorés de gestion des boues fécales : envisager par exemple l'établissement de systèmes permettant de contrôler le déversement de fèces fraîches ou plus anciennes dans le réseau d'égouts, comme dans l'étude de cas de Nairobi exposée à la page 37.
5. Déployer d'intenses efforts pour atteindre un taux de raccordement élevé, par exemple en négociant au préalable avec les communautés pour obtenir leur engagement; en menant des activités d'éducation sociale et de promotion; en accordant des aides minutieusement pensées et ciblées; et, éventuellement, en élaborant une réglementation imposant aux chefs de famille (ou au moins aux bailleurs) de se raccorder au réseau.

S'agissant du point 5, il faut toujours garder à l'esprit que pour les ménages, se raccorder aux conduites d'égouts n'est pas chose aisée. Aux fins du raccordement au réseau, le chef de famille (ou le bailleur) peut avoir à investir dans de nouvelles toilettes munies d'une chasse d'eau, à installer une conduite allant des toilettes à la limite de la parcelle, puis une autre allant de la limite de la parcelle au réseau d'égouts... s'il s'agit d'un système qui ne traite que les liquides, il se peut que le chef de famille doive également financer la mise en place d'une fosse septique. Cela peut générer des frais très importants que de nombreux chefs de famille/bailleurs ne peuvent pas ou ne veulent pas assumer. Pour résumer, au moment de l'évaluation des coûts et de la planification des systèmes d'égouts pour les communautés à faibles revenus, il ne faut pas s'attendre à ce que les ménages se raccordent automatiquement - nombre de projets de mise en place d'égouts dans les communautés à faibles revenus échouent parce que ces difficultés n'ont pas été dûment prises en compte.

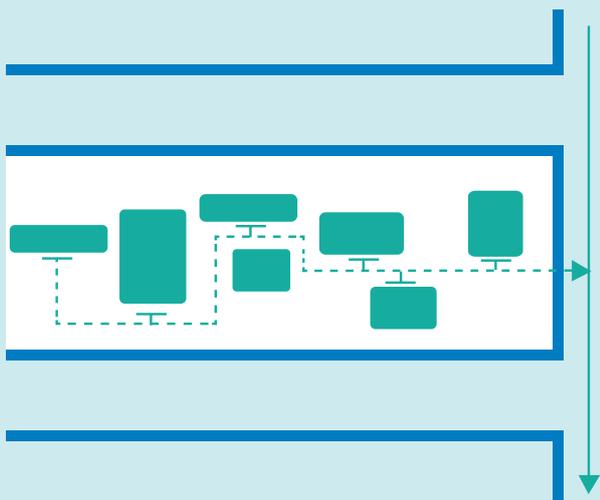


#### Pour en savoir plus

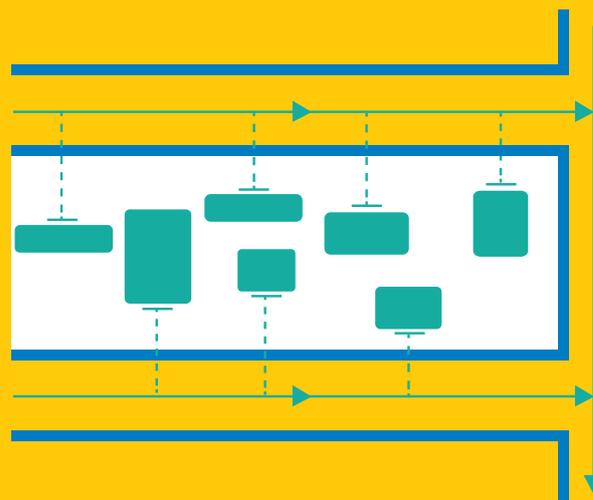
- The Experience of Condominial Water and Sewerage Systems in Brazil: Case studies from Brasilia, Salvador and Parauapebas. Melo J, 2005.
- Strategic Guidelines for Improving Water and Sanitation Services in Nairobi's Informal Settlements. NCWSC/AWSB, 2009.
- Voir également les différentes publications de Duncan Mara.



**Égouts collectifs** : les conduites traversent la parcelle pour rejoindre un point de raccordement unique aux égouts de la rue



**Égouts classiques** : chaque parcelle est directement raccordée aux égouts de la rue



Différence entre le système d'égouts classique, très coûteux, et le système d'égouts « collectif », moins coûteux.

## Exemple du Kenya

À Kibera, quartier à forte densité de population de Nairobi, de nombreuses personnes vivent dans des enceintes de 10 à 20 pièces et partagent les mêmes toilettes. Les très mauvaises conditions d'hygiène dans lesquelles vivent ces personnes (dont la défécation dans des sacs en plastiques) sont particulièrement choquantes lorsque l'on sait que nombre des principales conduites d'égouts passent par Kibera, mais malheureusement, aucun ménage n'est raccordé à ce réseau. C'est pourquoi dans le cadre du programme ACF, financé par USAID, WSUP a collaboré avec la Nairobi City Water & Sewerage Company (NCWSC) pour raccorder certaines zones de Kibera à ces grandes conduites. WSUP ne s'attendait pas à ce que les ménages se raccordent : le projet visait en fait à construire et à raccorder des toilettes communes et des toilettes publiques à système de paiement à l'utilisation. Pour atténuer les effets des raccordements tardifs, WSUP a mis au point un modèle hybride de gestion des boues fécales et d'égouts selon lequel les fosses septiques des toilettes publiques sont reliées aux égouts et servent de points d'évacuation pour les boues collectées par les vidangeurs de fosses locaux.

- Les enquêtes menées depuis 2012 ont montré qu'environ 90 % des toilettes communes raccordées aux égouts qui ont été construites lors de la première phase de ce programme fonctionnent bien.
- En revanche, les locataires ne peuvent facilement accéder qu'à environ 50 % de ces toilettes communes : dans les autres cas, les bailleurs réclament des sommes abusives ou s'approprient les toilettes pour leur usage personnel.
- Dans le cadre de la deuxième phase du projet, en cours, WSUP collabore avec la NCWSC pour encourager les bailleurs à moderniser les toilettes communes existantes (en remplaçant les latrines à fosse par des toilettes à chasse d'eau), à raccorder les installations aux égouts et à mettre gratuitement les toilettes à la disposition des locataires. WSUP leur octroie une aide financière (qui s'élève généralement à environ 90 dollars des États-Unis) pour les aider à financer le coût du raccordement.
- Les vidangeurs de fosses locales déversent les boues dans les fosses septiques des toilettes publiques reliées aux égouts, ce qui facilite le développement de services de vidange des fosses moins coûteux et plus sûrs dans ces zones de Kibera.

Bien sûr, Kibera est un cas exceptionnel : la plupart des bidonvilles des villes d'Afrique ou d'Asie ne sont pas traversés par de grandes conduites d'égouts ! Néanmoins, cette stratégie hybride progressive de mise en place de systèmes d'égouts (s'occuper d'abord des toilettes communes et publiques, puis y raccorder les fosses septiques) pourrait être appliquée dans d'autres villes.





## Technologies d'assainissement axées sur l'être humain

### Moyens innovants de répondre au défi de l'assainissement des villes

Une stratégie courante d'assainissement des villes consiste à promouvoir différents types de latrines « améliorées » conçues par des ingénieurs. S'il est toujours bon de disposer d'un catalogue des options envisageables, WSUP a constaté que ces solutions « classiques » n'étaient pas toujours les meilleures. Lorsque ces stratégies ne portent pas leurs fruits, il peut être judicieux de se demander *ce que la population veut vraiment*.

Bien souvent, les gens veulent avoir des toilettes à chasse d'eau propres dans leur propre logement. Il va sans dire que la plupart des habitants à faibles revenus des villes d'Afrique et d'Asie n'ont pas les moyens d'acquérir des toilettes en céramique raccordées aux égouts, mais des technologies innovantes peuvent permettre de satisfaire leurs aspirations.

WSUP a centré les initiatives menées dans ce domaine sur des stratégies axées sur l'être humain, qui permettent d'étudier les aspirations de la population et le marché potentiel dans le contexte local. Pour élaborer des stratégies axées sur l'être humain, il est nécessaire de s'informer sur les besoins des personnes en matière d'assainissement, de placer leurs aspirations au centre des efforts, de faire essayer des produits pilotes aux consommateurs cibles et de recueillir leurs observations. Il est souhaitable que le secteur privé, dont les compétences en matière de conception de produits et de commercialisation peuvent faciliter l'application de la solution choisie à grande échelle, participe à la mise en œuvre de ces stratégies.



La méthode d'assainissement choisie doit être abordable et attrayante et répondre directement aux besoins de la population locale.

### Exemple du Ghana

Dans les bidonvilles à forte densité de population de Kumasi, la couverture en matière d'assainissement est très faible ; de nombreuses personnes n'ont pas de toilettes dans leur logement et doivent utiliser des installations publiques peu hygiéniques. Pour remédier à ce problème, WSUP expérimente actuellement une coentreprise appelée «Équipe de nettoyage » en collaboration avec Unilever et l'organisation IDEO, spécialisée dans la conception et l'innovation.

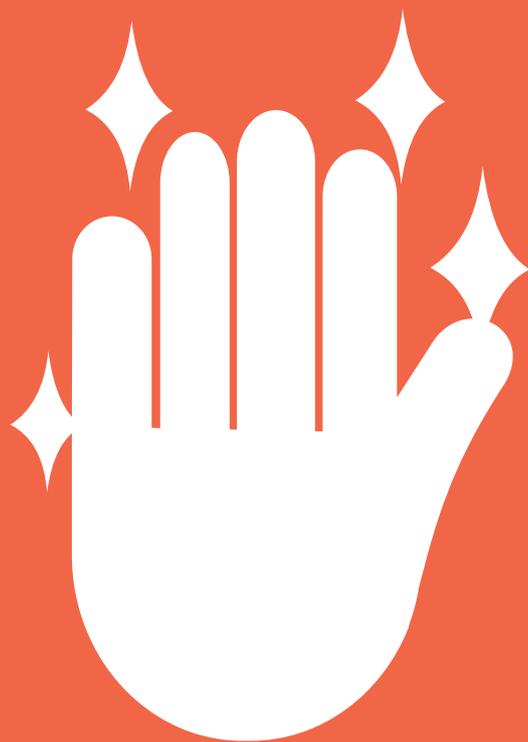
Quatre prototypes de toilettes ont été conçus et testés, et les observations formulées par différentes familles ont été recueillies afin de cerner les préférences des consommateurs en matière d'entretien, de tarification et de choix de la marque. L'option retenue a été celle d'un service de toilettes domestiques à cartouche de séparation d'urine (voir le schéma ci-dessus). L'option la plus plébiscitée en matière de tarification est de 11,50 dollars des États-Unis par mois, une vidange étant prévue deux fois par semaine ; pour utiliser des toilettes publiques, une famille de cinq personnes paie jusqu'à 30 dollars des États-Unis par mois.

Les premiers essais sont très bien accueillis par les usagers et confirment que de nombreux ménages à faibles revenus de Kumasi sont capables et désireux de s'offrir ce service. Compte tenu du tarif actuel, les plus pauvres ne peuvent pas encore accéder à ce service, mais nous prévoyons que la réduction progressive des tarifs et les innovations en matière de prestations de services moins coûteux permettront de résoudre ce problème.



Pour en savoir plus

- Clean Team, a human-centred approach to sanitation: initial trials in Ghana. Practice Note 8. WSUP, 2012.
- Pour de plus amples renseignements sur les processus de conception axés sur l'être humain, voir le site Web [www.hcdconnect.org](http://www.hcdconnect.org)



**CHANGEMENT DES  
COMPORTEMENTS EN MATIÈRE  
d'HYGIÈNE**



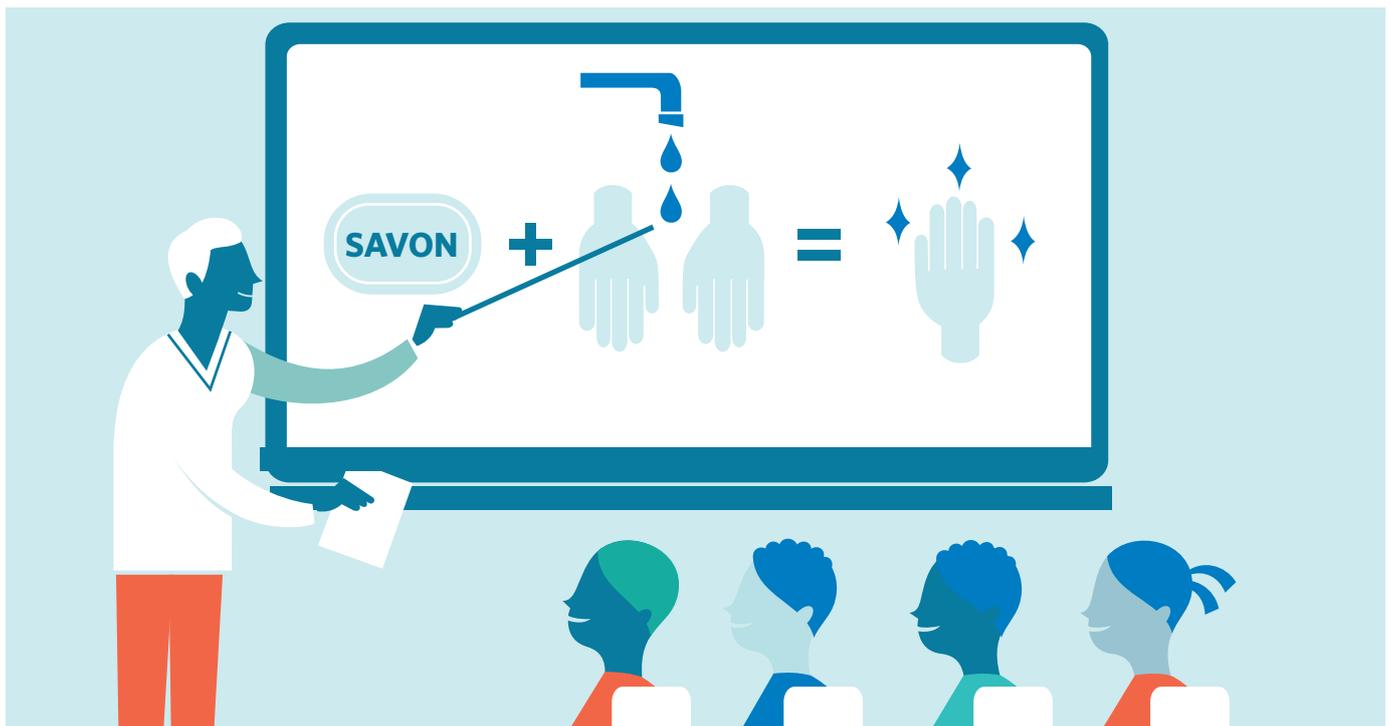
# CHANGEMENT DES COMPORTEMENTS EN MATIÈRE D'HYGIÈNE

## Promotion du lavage des mains

Obtenir de meilleurs résultats en matière de santé

La plupart des programmes EHA en milieu urbain sont directement ou indirectement axés sur l'amélioration des installations d'assainissement et de l'approvisionnement en eau. La mise en place d'infrastructures physiques est nécessaire pour accroître le niveau de vie des communautés à faibles revenus et pour atteindre l'objectif final consistant à améliorer les résultats en matière de santé. Néanmoins, les infrastructures à elles seules ne suffisent pas : pour élaborer des programmes cohérents, il faut également faire évoluer les comportements afin de garantir une amélioration durable des conditions de vie des habitants. Il faut, entre autres, obtenir des communautés qu'elles investissent du temps et des ressources dans l'entretien des nouvelles installations ou des installations existantes ; et promouvoir l'évolution des comportements en matière d'hygiène qui sont indispensables à l'amélioration de l'état de santé de la population, comme le lavage des mains.

Des mains ayant été en contact avec des fèces et d'autres fluides corporels peuvent transporter un grand nombre de virus, de bactéries, de parasites et d'agents pathogènes. De ce fait, elles peuvent transmettre des maladies telles que la diarrhée ou des infections des voies respiratoires, qui sont les deux causes principales de décès de jeunes enfants dans les pays en développement. Le simple fait de se laver les mains écarte le risque de transmission par cette voie. Le lavage régulier des mains est particulièrement important dans les lieux où de nombreuses personnes se réunissent (par exemple dans les écoles) ; dans les lieux accueillant un grand nombre de personnes malades ou vulnérables ; dans les lieux où de la nourriture est préparée et partagée ; et dans le milieu de vie. Les campagnes de promotion du lavage des mains doivent mettre l'accent sur les avantages découlant de l'utilisation du savon, qui élimine les graisses et la crasse (lesquels présentent les plus grandes concentrations en microbes). Des tests ont prouvé qu'il est plus efficace de se laver les mains avec du savon qu'avec seulement de l'eau, et que le lavage des mains au savon donne une odeur fraîche et propre aux mains, ce qui rend cette habitude bien plus facile à promouvoir. Lorsque l'on n'a pas de savon, on peut se laver les mains avec d'autres substances comme le sable et la cendre qui peuvent produire certains effets positifs. Cependant, il faut toujours privilégier le savon !



Les programmes de lavage des mains mis en œuvre dans les écoles sont très efficaces, car les enfants transmettent ensuite le message aux adultes de leur famille. Il est très important de veiller à ce que les enseignants aient la formation et la motivation requises pour poursuivre la promotion du lavage des mains sur le long terme, aidant ainsi les enfants à acquérir des habitudes qu'ils conserveront toute leur vie.



### Pour en savoir plus

- African Cities for the Future, Annual Report No.3. WSUP/USAID, 2012.
- Lifebuoy Way of Life: towards universal handwashing with soap: Social Mission Report 2010-2012. Unilever, 2012.
- Voir le dossier de WSP sur le lavage des mains au savon à l'adresse <https://www.wsp.org/hwvs-toolkit/hwvs-tk-home>.



Conscients de l'importance du lavage des mains au savon et de la promotion de l'hygiène en général, nous recommandons aux responsables de projets d'inclure des volets relatifs à la promotion du lavage des mains dans les programmes EHA. Nous exposons ci-après trois aspects-clés à prendre en compte lors de la planification de ces activités.

## **Quand et où l'intervention sera-t-elle menée ?**

Au stade de la planification d'une intervention de promotion du lavage des mains, le responsable du projet doit bien réfléchir au lieu (dans quelles écoles ou dans quelles communautés) et à la date de mise en œuvre de l'intervention. Si l'objectif est de promouvoir le lavage des mains dans des écoles dans le cadre d'un programme intégré, les activités doivent être menées au sein des écoles dans la même zone géographique cible que les autres activités relatives à l'eau et à l'assainissement. De même, la logique veut que les activités de promotion du lavage des mains ne soient pas menées avant, mais après l'amélioration des installations d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

## **Comment mener des actions de grande envergure : collaborer avec le secteur privé local et/ou les entités publiques**

Si elles sont abordées de manière pertinente, les activités de promotion du lavage des mains peuvent permettre de toucher rapidement un grand nombre de personnes. On peut collaborer avec le secteur privé local afin de bénéficier de son expérience dans la commercialisation du savon tout en veillant à ce que la démarche soit adaptée au contexte local : par exemple, WSUP a établi un partenariat fructueux avec Unilever afin de mener des campagnes de promotion de l'hygiène de grande envergure au Kenya (voir la section « Exemple » ci-dessous), au Ghana, en Zambie et au Bangladesh. On peut aussi collaborer avec les entités publiques compétentes (qui sont généralement les départements chargés de l'éducation et/ou de la santé publique) et les encourager à s'approprier la campagne et à la mener dans d'autres districts/villes. Pour illustrer l'ampleur des activités que l'on peut mener grâce à ce type de collaboration, on retiendra que dans le cadre du partenariat mis en place entre WSUP et le ministère de la Santé de la Zambie, une activité de porte-à-porte en faveur du changement des comportements menée à Lusaka au début de l'année 2014 devrait bénéficier à elle seule à 300 000 personnes. Enfin, il est nécessaire d'étudier les possibilités en matière de participation des médias, tant du point de vue de la diffusion de la campagne que de la campagne elle-même : dans le cadre de l'intervention qui sera prochainement menée en Zambie, des messages relatifs à la promotion de l'hygiène seront diffusés par les médias locaux dans toute la ville.

## **Comment obtenir des résultats durables**

Comme dans toutes les activités relatives à EHA, le responsable du projet doit se pencher sur les moyens d'obtenir des résultats durables. Si expliquer aux gens pourquoi et comment ils doivent laver leurs mains est une bonne chose, cela est inutile si le message est oublié en quelques mois ! Lors d'une intervention dans une école, un bon moyen consiste à former un enseignant à la communication des messages-clés ; cet enseignant peut ensuite être chargé de transmettre ses connaissances à ses collègues, ce qui permet de s'assurer de l'adhésion de tout le personnel et de faire en sorte que les connaissances ne soient pas détenues par un seul membre du personnel, qui pourrait quitter l'école à tout moment. Dans certains pays, le thème du lavage des mains fera partie intégrante du programme scolaire (et sera peut-être couvert chaque année dans le cadre d'un petit nombre de cours), mais l'apprentissage des enfants devra être renforcé de manière plus régulière, sur une longue période : il est nécessaire de demander aux enseignants et aux dirigeants des communautés de continuer à mettre l'accent sur le message longtemps après la fin de l'intervention, par exemple dans le contexte des réunions des écoles ou des communautés. Pour finir, il faut garder à l'esprit que la population doit avoir les connaissances et les moyens requis pour se laver les mains : il est donc essentiel de garantir la durabilité des infrastructures ! Il convient d'encourager les écoles et les communautés à assurer un approvisionnement régulier en savon et de veiller à ce que la population ait accès à des postes de lavage des mains et à un approvisionnement en eau suffisant pour pouvoir mettre en pratique leurs nouvelles habitudes.

## **Exemple du Kenya**

À Nairobi, WSUP a appuyé une campagne de promotion du lavage des mains menée par un fabricant à l'intention d'élèves du primaire, dont 50 % vivaient dans des zones d'habitation informelles. La campagne a utilisé la méthode Lifebuoy de la School of 5 d'Unilever consistant à faire mener des activités à des promoteurs de l'hygiène et à des enseignants formés. La méthode de la School of 5 fait apparaître des personnages de dessins animés connus dans des bandes dessinées (distribuées aux enfants), ainsi que sur des affiches et d'autres supports de diffusion. Les personnages encouragent les enfants à se laver consciencieusement les mains au savon au moins cinq fois par jour, à savoir avant les trois repas, pendant le bain et après être allés aux toilettes. Des fiches d'inscription sont également utilisées pour faire « promettre » aux enfants de mettre en pratique ces conseils. Dans le cadre de l'intervention de WSUP, des postes de lavage des mains ont été installés, et une troupe de théâtre locale a diffusé le message de manière agréable. Environ 20 000 élèves ont directement bénéficié de cette campagne ; étant donné que ces élèves ont formé à leur tour leurs amis et leurs frères et sœurs, on estime qu'au total, 33 276 personnes ont bénéficié de cette campagne. En juin 2012, la School of 5 a conduit une campagne de grande envergure de promotion du lavage des mains, dont l'ambassadeur était une célèbre vedette kenyane de la musique pop. La campagne a bénéficié à 210 écoles de la région et à 150 000 élèves, selon les estimations.





## Promouvoir le changement des comportements à l'échelle de la communauté

### Œuvrer en faveur de la propreté des quartiers

Les programmes visant à améliorer l'accès à l'eau et la couverture en matière d'assainissement sont importants, mais ils sont inutiles si les nouvelles installations ne sont pas utilisées ou si elles sont mal entretenues. De même, si un nouveau point d'eau ou bloc de toilettes est installé pour une communauté à faibles revenus dans un environnement sale, il sera probablement impossible d'en retirer des avantages sur le plan de la santé.

Ainsi, pour permettre aux communautés de tirer le meilleur parti des nouvelles installations EHA, il est indispensable d'améliorer les comportements en matière d'assainissement et d'hygiène. Il existe de nombreuses manières de promouvoir les bons comportements, et l'expérience a montré qu'il était essentiel de définir une stratégie adaptée au contexte pour obtenir des progrès durables. Une planification minutieuse et la collaboration avec les autorités locales, la société civile et les communautés cibles sont des éléments importants du processus. Dans certaines régions, la promotion d'une seule idée (par exemple du lavage des mains, voir pages 46 et 47) a encouragé la communauté à procéder à d'autres changements, tandis que dans d'autres régions, plusieurs messages ont été diffusés, de l'importance du stockage de l'eau dans de bonnes conditions de sécurité à la nécessité d'améliorer la propreté de l'environnement.

La stratégie la plus judicieuse pour parvenir à un changement de comportement au niveau des communautés varie en fonction du contexte local et des normes culturelles. Il existe de nombreuses possibilités, parmi lesquelles les suivantes :

- Organiser des campagnes visant à encourager les communautés locales à nettoyer et à entretenir les installations d'assainissement communes, et à retirer les débris des drains de surface.
- Organiser chaque mois des *campagnes de nettoyage des quartiers*, qui pourraient par exemple s'adresser aux femmes et aux vendeurs de nourriture et faire intervenir la compétition (on pourrait par exemple, décerner un prix pour la rue la plus propre).
- Collaborer avec les agents des collectivités locales responsables de l'*hygiène du milieu* pour contrôler les vendeurs de nourriture et vérifier les certificats sanitaires, et promouvoir l'adoption de ces pratiques par les autorités.
- Organiser des manifestations visant à ce que les *jeunes hommes* (groupe parfois négligé dans les programmes axés sur les femmes) reçoivent les messages relatifs à l'hygiène.
- Utiliser les *médias locaux* et les *panneaux d'affichage* placés dans les lieux publics à des fins de sensibilisation (par exemple dans les écoles, sur les marchés et dans les gares routières).



### Exemple du Ghana

Pour renforcer la mise en place des infrastructures d'approvisionnement en eau et d'assainissement à Kotei, quartier périurbain de Kumasi, WSUP a élaboré une stratégie de promotion du changement des comportements dans le cadre d'un programme. L'objectif était de faire mieux connaître les bonnes pratiques en matière d'hygiène, d'améliorer la propreté des quartiers et d'améliorer ainsi les résultats en matière de santé publique. L'intervention a mis en évidence le spectre des activités pouvant être menées dans le cadre d'une campagne en faveur du changement des comportements. Pour commencer, on a dispensé une formation à la promotion de l'hygiène au Comité de gestion communautaire, aux agents chargés du nettoyage des toilettes et aux femmes qui travaillent sur les marchés, pour que la communauté locale dispose des connaissances et des compétences nécessaires pour susciter des changements. Par la suite, on a élaboré et distribué de porte-à-porte des matériels de promotion de l'hygiène – brochures, affiches et t-shirts – en visant tout particulièrement les vendeurs de nourriture et les femmes travaillant sur les marchés, et on a mené, en parallèle, des démonstrations sur la manière de bien se laver les mains au savon. On a en outre placé de petits tableaux d'affichage sur l'hygiène et organisé un concours de théâtre et de poésie dans des écoles. Des annonces publiques et des vidéos d'information ont été diffusées dans la ville et ses environs à l'intention des habitants de longue date et des résidents de courte durée. Enfin, la Journée mondiale du lavage des mains a été célébrée par une démonstration du lavage des mains au savon dans les écoles et par un défilé d'élèves. On estime qu'au total, la stratégie a bénéficié à 18 250 personnes.



#### Pour en savoir plus

- WSP/Indian Ministry of Urban Development (2011) Rating of cities: National Urban Sanitation Policy - Frequently Asked Questions. WSP/Indian Ministry of Urban Development, 2011.
- Using water kiosk revenues to cross-finance environmental hygiene: Tana's RF2 model. Practice Note 1. WSUP, 2011.
- African Cities for the Future. Annual Report No.3. WSUP/USAID, 2012.



**QUESTIONS TRANSVERSALES**



## Importance de l'égalité entre les sexes dans les questions d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène

### Intégrer l'égalité entre les sexes dans l'élaboration des programmes

Les femmes et les jeunes filles pâtissent de manière disproportionnée des conséquences de l'insalubrité, des mauvaises conditions d'hygiène et de l'accès insuffisant à l'eau. Elles souffrent notamment d'un manque d'intimité et de sécurité lorsqu'elles utilisent les toilettes communes, et de l'absence de prise en compte de leurs besoins en matière d'hygiène menstruelle. Si elles ne sont pas clairement prises en compte dans le choix des emplacements et au stade de la conception, ces questions peuvent avoir des effets très néfastes sur l'utilisation des installations et sur le bien-être des femmes et des jeunes filles concernées.

Tout au long de la planification et de la mise en œuvre des programmes EHA, il est essentiel d'évaluer les facteurs qui pourraient conduire à l'exclusion des femmes et des jeunes filles et de traiter ces questions dans le cadre d'une démarche inclusive. Par exemple, les actions de communication menées dans le cadre du programme – qui vont des matériels de promotion de l'hygiène destinés aux communautés aux actions de promotion adressées aux autorités locales – devraient mettre l'accent sur l'importance de l'égalité entre les sexes. Dans le cadre de la supervision, il convient de porter une attention particulière à l'utilisation des installations par les femmes et les jeunes filles et de mener des évaluations rétroactives afin de documenter les progrès accomplis dans ce domaine.

Il faut adopter une démarche inclusive tant dans les communautés que dans le cadre de la collaboration avec les prestataires de services locaux. À l'échelle de la communauté, il faut que les femmes participent réellement à la conception des installations et au choix de leur emplacement pour garantir un accès et utilisation faciles ; et qu'elles prennent activement part à la gestion des services EHA au niveau de la communauté. Le personnel des prestataires de services, tels que les compagnies ou les municipalités, qui est chargé du développement communautaire doit être formé aux techniques d'intégration de l'égalité entre les sexes.



En règle générale, l'expression « égalité entre les sexes » est utilisée pour parler de l'inclusion des femmes et des jeunes filles, mais les programmes doivent également déterminer s'il faut mettre en œuvre une démarche « axée sur les hommes ». Ces démarches visent à encourager les hommes et les garçons à modifier leurs comportements vis-à-vis des femmes (comme le refus de laisser les femmes participer à la prise de décisions).

#### Exemples de différents pays



**Hygiène menstruelle :** Il arrive que les femmes et les adolescentes vivant au sein de communautés à faibles revenus ne puissent pas nettoyer leur serviette hygiénique dans de bonnes conditions d'hygiène et d'intimité, ce qui les rend vulnérables aux maladies et aux infections de la peau. À Dhaka (Bangladesh), WSUP a lancé, en collaboration avec CARE, une grande campagne sur l'hygiène ciblant les adolescentes. Dans ce contexte, des réunions sur la promotion de l'hygiène menstruelle ont été organisées, et une Association des adolescentes a été créée, ce qui a permis aux participantes de faire part de leur expérience, de leurs connaissances et des stratégies efficaces. À Maputo (Mozambique), des groupes de discussion ciblée ont révélé que les femmes étaient peu enclines à utiliser les installations sanitaires et les latrines communes lors de leurs menstruations à cause de la honte qu'elles éprouvaient lorsqu'elles devaient se débarrasser de leur protection hygiénique en public. Les groupes de discussion ont permis aux communautés de réfléchir à des solutions adaptées et pratiques.

**Gestion de l'hygiène mensuelle et gestion des boues fécales :** L'évacuation des protections hygiéniques est un problème particulier dans les projets de gestion des boues fécales. À cause de la honte qu'elles éprouvent, les femmes jettent souvent leur protection hygiénique dans les fosses des latrines et dans les fosses septiques, ce qui rend la vidange plus difficile. Pour résoudre ce problème, WSUP collabore avec des groupes communautaires pour améliorer les comportements en matière d'utilisation des fosses (Lusaka, Zambie) et pour installer des incinérateurs de protections hygiéniques dans les installations communes (Naivasha, Kenya).

**Faire participer les hommes :** L'un des principaux thèmes qui ressortent des programmes de WSUP est la nécessité de faire activement participer les hommes à la promotion de l'égalité entre les sexes. À Maputo par exemple, l'identification et la sensibilisation de défenseurs de l'égalité entre les sexes sont considérées comme une étape-clé du processus visant à faire évoluer les comportements des hommes en ce qui concerne leur hygiène personnelle et la participation des femmes.



#### Pour en savoir plus

- Gender in water and sanitation. WSP, 2010.
- A gender-inclusive approach in practice: communal sanitation. Practice Note 14. WSUP, 2014.
- Menstrual hygiene matters. WaterAid. House S, Mahon T & Cavill S, 2012.



**Participation :** À Naivasha (Kenya), WSUP a mis au point des stages de conception de toilettes pour contribuer à garantir la participation à la conception des installations d'assainissement. Ces sessions placent les besoins des femmes et des filles au cœur du processus de planification et mettent explicitement l'accent sur la conception, le choix de l'emplacement et la gestion des infrastructures. Dans le cadre de ces stages, outre des prototypes d'incinérateurs de protections hygiéniques, des solutions ont également été élaborées en ce qui concerne la sécurité et l'intimité des femmes. Les femmes étant souvent mal à l'aise lorsqu'elles doivent partager un cabinet de toilette avec des hommes, on a établi que les latrines à double porte étaient une bonne solution ; de la même manière, pour réduire les risques de viol et d'agression sexuelle, on pouvait également verrouiller les cabinets la nuit et distribuer une clé aux seuls membres de la communauté.

**Autonomisation des femmes :** L'un des aspects importants de la démarche de WSUP consiste à aider les femmes à occuper des postes à responsabilités au sein des comités locaux : on citera à titre d'exemple les Associations des usagers des services d'approvisionnement en eau de Naivasha (Kenya) et les Comités communautaires des installations d'assainissement de Maputo (Mozambique). Ce travail a contribué à l'autonomisation des femmes de ces régions et a permis de faire en sorte que les services locaux continuent de répondre aux besoins des femmes. Il est également possible d'autonomiser les femmes en les aidant à améliorer leur situation économique : à Maputo (Mozambique), des femmes ont été formées à la gestion des bornes-fontaines, tandis qu'à Naivasha (Kenya), on a appuyé la participation des femmes aux travaux de construction des nouvelles installations EHA, qui sont généralement effectués par des hommes.

**Collecte et disponibilité de l'eau :** Dans les régions où elle peut prendre beaucoup de temps, la collecte de l'eau a souvent la priorité sur les travaux scolaires, ce qui se traduit par de mauvais résultats scolaires et par des taux d'abandon scolaire élevés, en particulier chez les jeunes filles. En mettant en place des points d'eau plus proches des logements, il est possible de réduire le temps que passent les jeunes filles à collecter de l'eau et de combattre les stéréotypes liés au rôle des hommes et des femmes : à Naivasha, le programme de WSUP a permis de constater que les hommes sont davantage disposés à aller chercher de l'eau lorsque les points d'eau sont plus proches de leur domicile.





## Démarginaliser les groupes vulnérables

### Comment parvenir à une réelle intégration

Les programmes EHA visant à établir une couverture intégrale accordent souvent une importance particulière aux locataires et aux plus démunis. Cela relève d'une absolue nécessité et il est évidemment essentiel de veiller à ce que le programme bénéficie aux femmes et aux jeunes filles. Cela dit, pour garantir un accès *universel*, il est indispensable d'aller plus loin et de prendre des mesures spécifiques pour garantir l'accès des *groupes vulnérables*, tels que les personnes handicapées, les personnes séropositives, les personnes âgées et les malades. Il est nécessaire que des spécialistes formés mènent des interventions culturellement adaptées pour identifier ces groupes et leur donner les moyens d'exprimer leurs besoins.

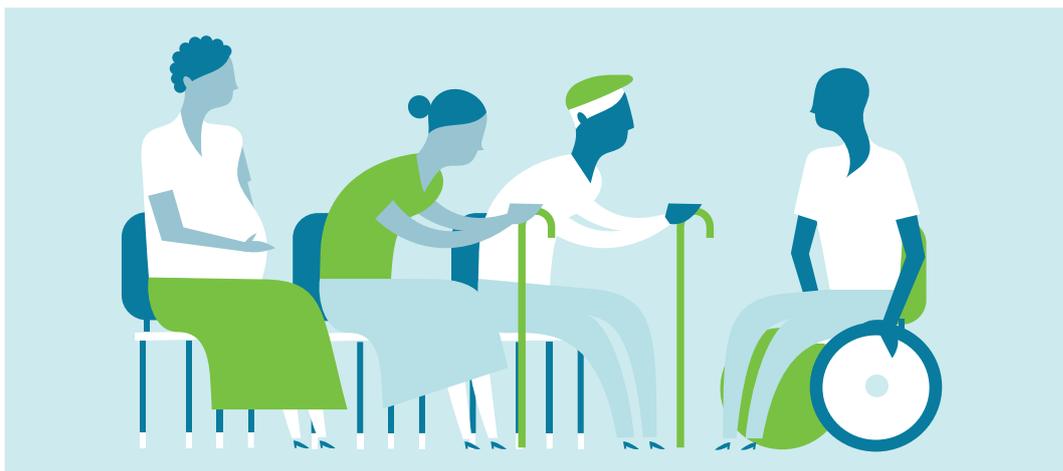
#### Pourquoi les services EHA sont si importants pour les groupes vulnérables

La nécessité de fournir des services aux groupes vulnérables va au-delà des considérations d'égalité : pour ces groupes, les enjeux sont particulièrement importants, et l'accès aux services EHA peut être déterminant pour leurs perspectives d'avenir à court terme. Par exemple, en raison de leur système immunitaire affaibli, les personnes atteintes du VIH/sida sont extrêmement vulnérables aux maladies infectieuses et doivent à tout prix être protégées. Nombre des maladies infectieuses les plus courantes, notamment la diarrhée, sont plus facilement transmises dans les zones où l'eau est insalubre et où le niveau d'assainissement est faible. Les personnes ayant accès à des services EHA de qualité ont moins de chances de contracter une maladie infectieuse ou de voir leur état de santé empirer. L'accès aux services EHA présente également d'autres avantages importants. Par exemple, une mère séropositive peut éviter l'allaitement, qui expose son enfant au risque de transmission, si elle a accès à de l'eau potable. De la même manière, les personnes séropositives et les personnes handicapées bénéficient de meilleurs soins à domicile lorsque les membres de leur famille ont accès à des points d'eau proches de leur domicile, qui réduisent le temps qu'ils passent chaque jour à aller chercher de l'eau.

#### Identifier les obstacles locaux à l'accès

Au moment de l'élaboration de programmes inclusifs, WSUP recommande de commencer par évaluer les difficultés particulières rencontrées par chaque groupe en ce qui concerne l'utilisation des services EHA *dans la zone cible*, puis de mettre au point des stratégies leur permettant de surmonter ces difficultés. Les personnes séropositives et les personnes handicapées rencontrent bien des obstacles en ce qui concerne l'accès aux installations EHA et leur utilisation. On retiendra notamment les suivantes :

- Obstacles liés au *milieu naturel* (par exemple, une fontaine d'eau reculée est difficilement accessible pour une personne malvoyante).
- Obstacles liés aux *infrastructures* (par exemple, les blocs de latrines dont l'entrée ou les marches sont étroites sont difficilement accessibles pour une personne à mobilité réduite).
- Obstacles liés aux *institutions* (le manque de sensibilisation et de compréhension chez les décideurs peut les amener à ne pas tenir compte des personnes handicapées et des personnes séropositives dans la planification et la mise en œuvre des programmes).
- Obstacles *sociaux* (les personnes handicapées et les personnes séropositives sont victimes de préjugés qui contribuent à leur exclusion et à leur sentiment d'isolement).



La stigmatisation sociale peut amener les ménages à *dissimuler* l'appartenance d'une personne handicapée ou d'une personne séropositive à leur famille. C'est pourquoi il est nécessaire de collaborer étroitement avec les membres des communautés pour identifier ces personnes et assurer leur participation.





## Exemple du Mozambique

On estime que 5 % des habitants de Maputo présentent un handicap physique ou mental. Dans la zone visée par le programme de WSUP, la plupart des personnes handicapées et des personnes séropositives ne peuvent pas aller aux toilettes en toute sérénité à cause de l'insuffisance de l'approvisionnement en eau et du mauvais état des latrines des ménages. Ces personnes, dont la plupart n'ont pas de robinet, doivent consacrer beaucoup de temps et d'argent à l'achat d'eau auprès de voisins, ce qui les rend dépendants des autres et porte atteinte à leur dignité.

Pour remédier à ce problème, WSUP a collaboré avec l'Association des femmes handicapées de Mozambique pour sensibiliser la communauté locale aux questions ayant trait aux personnes handicapées et aux personnes séropositives. Des activités ont été menées pour garantir la participation de ces groupes à toutes les réunions communautaires portant sur EHA. Ces personnes ont été encouragées à participer activement à la planification, à la conception et à la gestion des nouvelles infrastructures. L'une des réalisations majeures a consisté à permettre à une femme handicapée (Anatércia Francisco Santo) de devenir membre d'un comité de gestion d'un bloc d'installations d'assainissement communes. Le fait de participer à un programme de formation sur l'exploitation et l'entretien aux côtés d'autres membres de la communauté a permis à Anatércia de surmonter sa peur de la discrimination.

Les efforts faits pour autonomiser les groupes vulnérables dans ces communautés se sont accompagnés d'une amélioration de l'accessibilité des nouvelles infrastructures. Dans le cadre du programme de WSUP, 23 blocs d'assainissement communautaires et scolaires ont été adaptés pour être accessibles aux personnes handicapées et aux personnes séropositives.





## Renforcer l'entrepreneuriat

### Aider les petites et moyennes entreprises (PME)

Les professionnels EHA ont pleinement conscience de la nécessité de venir en aide aux grands prestataires de services tels que les compagnies de distribution et les municipalités. Il est toutefois possible que ces institutions ne soient actuellement pas en mesure de fournir des services EHA adéquats à toutes les communautés à faibles revenus de la ville. Pour combler cette lacune, il est envisageable de charger les *entrepreneurs locaux* de desservir les consommateurs à faibles revenus, même si ces entrepreneurs rencontreront également des obstacles. Tout d'abord, les services offerts par ces entrepreneurs sont souvent non réglementés, non autorisés et de qualité variable. La définition imprécise des responsabilités institutionnelles, la corruption et les désaccords concernant les questions de propriété foncière donnent lieu à des conflits entre les entrepreneurs, entre les entrepreneurs et les institutions, et entre les entrepreneurs et les consommateurs. Tous ces conflits nuisent également à la qualité des services fournis.

Pour être efficaces, les programmes EHA doivent viser à éliminer ces obstacles et à améliorer le cadre dans lequel les entrepreneurs locaux opèrent. Cela implique, d'une part, d'*aider les entrepreneurs* à renforcer leurs capacités et de leur fournir des capitaux de démarrage. Cela implique également de *collaborer avec les institutions* pour a) améliorer le cadre réglementaire et donner aux entrepreneurs des directives claires en ce qui concerne le respect de la législation locale ; et b) adapter les politiques et les stratégies au contexte local. WSUP recommande d'adopter cette approche à deux volets pour inciter les entrepreneurs à développer leur entreprise et à faire des bénéfices tout en travaillant dans un cadre réglementé et favorable dans lequel ils peuvent contribuer à la fourniture effective de services à l'échelle de la ville.



Au départ, il est possible que les entrepreneurs fuient les risques et hésitent à participer aux interventions d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène. Toutefois, la fourniture d'un *appui technique, administratif et financier* peut les aider à surmonter leurs craintes. De plus, la fixation d'*objectifs convenus* peut faciliter leur adhésion.



#### Exemple du Mozambique

On estime que 56 % des habitants de Maputo dépendent des systèmes d'assainissement autonomes (généralement des latrines à fosse). Pourtant, ce n'est que très récemment qu'ils ont commencé à bénéficier de services de qualité en matière de vidange et de transport des boues fécales : auparavant, les latrines n'étaient pas vidangées, même lorsqu'elles étaient pleines, et présentaient un risque élevé de débordement dans l'environnement local. Pour résoudre ce problème, WSUP a lancé un projet pilote visant à aider une entreprise locale de gestion des déchets solides (UGSM) à élargir ses activités de manière à proposer des services de vidange des fosses aux ménages. Grâce à l'accord de services professionnels conclu avec WSUP, l'entreprise a pu diversifier ses activités et a noué de bonnes relations avec le Conseil municipal. Un centre de transfert permettant d'évacuer les boues est en cours de construction : il permettra à UGSM de réduire ses frais de transport et donc de baisser les tarifs appliqués aux consommateurs à faibles revenus. Dans le cadre de la prochaine étape du renforcement des capacités, WSUP forme actuellement un gestionnaire débutant qui pourra apporter une aide à UGSM en matière de comptabilité.



#### Pour en savoir plus

- Business models for delegated management of local water services: experience from Naivasha (Kenya). Topic Brief 2. (Naivasha case study). WSUP, 2011.
- African Cities for the Future, Annual Report No.3. WSUP/USAID, 2012.
- The role of Business Member Organizations in supporting sanitation entrepreneurs in Uganda, Rwanda and Malawi. Water For People, 2012.



## 1) Comment les interventions doivent-elles être hiérarchisées et intégrées ?

Comme on l'a vu dans l'Introduction (voir pages 2 et 3), ce guide est un outil de *référence sommaire* articulé autour de thèmes spécifiques. Il va sans dire qu'au moment de concevoir un programme, vous devrez privilégier certains types de solutions (vous ne pourrez pas appliquer toutes les solutions exposées dans ce guide !) et *intégrer* chaque solution dans un plan cohérent. Pour pouvoir prendre des décisions éclairées sur les types de solutions à mettre en œuvre, vous devrez commencer par obtenir des informations précises sur la situation locale, notamment en ce qui concerne les niveaux de prestations et les capacités existantes.

## 2) Quels sont les acteurs qui doivent être consultés ?

Au moment de la planification d'un programme EHA en milieu urbain, il est *indispensable* de consulter un grand nombre de parties prenantes, notamment les organisations participant directement à la fourniture de services EHA (compagnies de distribution, autorités municipales, secteur privé, etc.) et d'autres acteurs compétents tels que les organisations de la société civile, les autorités responsables de l'urbanisme, les autorités responsables de l'éducation et les chefs religieux. En outre, vous devrez bien évidemment porter une grande attention à l'opinion *des populations cibles*, y compris des femmes et des groupes vulnérables (voir pages 40 et 43).

## 3) Qu'entend-on exactement par « communauté urbaine à faibles revenus » ?

Les communautés urbaines à faibles revenus sont des quartiers dont une grande partie des habitants vit dans la pauvreté. Elles sont souvent caractérisées par des logements de mauvaise qualité, l'absence de sécurité d'occupation, une forte densité de population, un taux de chômage élevé, de faibles revenus, un faible accès aux services de base, des taux élevés de maladies et de mortalité infantile et une faible espérance de vie. De nombreuses communautés à faibles revenus sont des zones d'habitation *informelles* (c'est-à-dire qu'elles ne sont pas officiellement autorisées) et/ou *périurbaines* (c'est-à-dire qu'elles sont situées en dehors des frontières administratives d'une ville) : cependant, WSUP estime qu'il va de soi que les services fournis à ces communautés doivent être améliorés.

## 4) Qu'entend-on exactement par services « améliorés » ?

Il existe différentes définitions du terme « améliorés » : il convient de se reporter aux définitions utilisées dans le cadre du Programme commun OMS/UNICEF (<http://www.wssinfo.org/>) s'agissant des objectifs du Millénaire pour le développement pour 2015 et pour l'après 2015. Pour WSUP, *l'amélioration des services d'approvisionnement* en eau consiste à améliorer la quantité, la qualité et l'accessibilité économique de l'eau de boisson et de l'eau destinée à d'autres usages domestiques ; *l'amélioration des services d'assainissement* consiste à améliorer la collecte, le transport, le traitement et l'évacuation/la réutilisation des excréments humains pour éviter la contamination des logements et des rues par les fèces humaines ; *l'amélioration de l'hygiène* consiste à faire évoluer les comportements et les mesures (notamment le lavage des mains) qui permettent de briser le cycle de contamination au sein des logements et de la communauté.

## 5) Quelle est la durée d'un programme EHA en milieu urbain type ?

En général, un programme EHA en milieu urbain financé par un donateur extérieur peut durer d'un à cinq ans. Cependant, garantir l'efficacité et la durabilité des interventions menées dans le cadre d'un programme prend du temps (planification, consultation des parties prenantes, renforcement des capacités, évolution des comportements...). Il arrive que les programmes d'une durée d'un ou deux ans ne suffisent pas pour garantir des progrès durables ; c'est pourquoi WSUP préconise, lorsque cela est possible, la mise en œuvre de programmes de plus longue durée.

## 6) Quel est le coût d'un programme EHA en milieu urbain type ?

Excellente question ! Le coût d'un programme EHA en milieu urbain dépend de différents facteurs, dont la portée des activités menées au titre du programme, le nombre de personnes visées, la durée du programme et le coût local de la main-d'œuvre et du matériel. Le budget d'un programme de WSUP peut aller de 100 000 dollars des États-Unis (pour une série d'activités limitée dans le cadre d'un programme plus vaste) à 10 millions de dollars des États-Unis (pour un projet de grande envergure d'une durée de 3 à 5 ans). L'amélioration à grande échelle des services EHA d'une grande ville coûterait probablement des centaines de millions de dollars.

## 7) Quelles sont les organisations qui appuient financièrement les programmes EHA en milieu urbain ?

Les sources de financement les plus importantes et les plus durables des programmes EHA en milieu urbain sont les *autorités locales et les gouvernements* : il est impossible d'obtenir des résultats durables de grande envergure sans l'appui financier du gouvernement ! Les principales sources de financement extérieur des programmes EHA en milieu urbain sont les *donateurs bilatéraux*, comme le Département du développement international du Royaume-Uni, l'Agence des États-Unis pour le développement international et le ministère des Affaires étrangères du Danemark. Actuellement, le plus gros *donateur privé* est la Fondation Bill & Melinda Gates ; d'autres fondations, telles que la Fondation Coca-Cola et la Fondation Stone Family, apportent également un important appui financier aux programmes EHA en milieu urbain. Les principaux *donateurs multilatéraux*, qui rassemblent et distribuent des fonds multilatéraux destinés aux initiatives en matière d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène en milieu urbain sont notamment l'UNICEF, la Commission européenne, la Banque africaine de développement, la Banque asiatique de développement et la Banque mondiale.

## 8) Comment mesurer les progrès accomplis ?

Il est préférable de mesurer le succès des programmes par rapport à leurs résultats plutôt qu'à leurs produits : par exemple, plutôt que de se borner à calculer le nombre de toilettes construites (ou le nombre de personnes qui en bénéficieront probablement), il est bien plus utile de calculer le nombre de personnes qui utilisent réellement les nouvelles toilettes. Pour une brève introduction à ce domaine, reportez-vous au *Guide de WSUP sur la supervision et l'évaluation de EHA en milieu urbain* (2014, à paraître).

## 9) Comment garantir l'acquisition et la diffusion des connaissances ?

L'acquisition et la diffusion des connaissances font partie des composantes centrales des programmes EHA. L'intégration des connaissances acquises à la planification des programmes facilite la résolution des problèmes à court terme et l'amélioration des pratiques à long terme. Une diffusion plus large de ces enseignements bénéficiera également aux responsables des programmes EHA en milieu urbain mis en œuvre par d'autres organisations et dans d'autres pays. WSUP déploie beaucoup d'efforts en faveur de l'acquisition et de la diffusion des connaissances, et nous recommandons aux autres responsables de programmes d'adopter cette approche. Par exemple, les équipes de WSUP organisent des ateliers nationaux et internationaux et y participent, ce qui leur permet de partager les enseignements qu'ils ont tirés de leurs programmes avec d'autres professionnels EHA. WSUP produit aussi des publications portant sur des aspects-clés de l'élaboration des programmes. Ces publications vont des articles de blogs à des dossiers thématiques et à des documents de synthèse, en passant par des notes pratiques : voir le site Web de WSUP.

## 10) Les informations figurant dans le présent guide sont-elles définitives et fiables à 100 % ?

Non ! Nos idées évoluent, l'expérience du secteur s'accroît, et ce guide n'est qu'un document de référence sommaire : ce n'est qu'un point de départ. Nous n'avons inclus qu'une très brève bibliographie : pour de plus amples informations, voir les publications de WSUP (<http://www.wsup.com/programme/research-and-learning/resources>), ainsi que les excellentes bibliothèques en lignes tenues par des organisations telles qu'IRC International Water & Sanitation Centre, WASHPlus et WSP (Programme Eau & Assainissement de la Banque mondiale). Enfin, n'hésitez pas à nous faire part de vos observations et de vos suggestions à l'adresse [erl@wsup.com](mailto:erl@wsup.com).

## Publications de WSUP

L'un des objectifs premiers de WSUP est de promouvoir des modèles efficaces de prestations de services auprès des professionnels du secteur EHA du monde entier. Afin de partager les enseignements que nous avons tirés de nos actions sur le terrain, nous publions de nombreux documents tels que des notes pratiques, des dossiers thématiques et des documents de synthèse dont certains ont été cités dans le présent guide. Toutes nos publications peuvent être téléchargées gratuitement sur notre site Web depuis la rubrique « Ressources », qui est une base de données référençant toutes nos publications et nos ressources papier : <http://www.wsup.com/programme/research-and-learning/resources>.

## Références :

Bartram J and Cairncross S (2010) *Hygiene, Sanitation, and Water: Forgotten Foundations of Health*.

Boschi-Pinto C, Velebit L and Shibuya K (2008) Estimating child mortality due to diarrhoea in developing countries.

Eawag/Sandec (2008) *Faecal Sludge Management*

Hutton G, Haller L and Bartram J (2006) *Economic and Health Effects of Increasing Coverage of Low Cost Water and Sanitation Interventions*.

Muximpua O and Hawkins P (2011) *Building blocks for effective faecal sludge management in peri-urban areas: the role of small-scale service providers in Maputo*.

ONU-Habitat (2010) *State of the World's Cities 2010/2011*.

ONU-Eau et OMS (2010) *UN-Water Global Annual Assessment of Sanitation and Drinking Water (GLAAS) 2010: Targeting resources for better results*.

UNICEF/OMS (2010) *Progrès en matière d'assainissement et d'alimentation en eau : Rapport 2010*.

UNICEF/OMS (2012) *Progrès en matière d'assainissement et d'alimentation en eau : Rapport 2012*.

Site Web de Human-centered design : [www.hcdconnect.org](http://www.hcdconnect.org).

Site Web de Water Point mapper : <http://www.waterpointmapper.org>.

WELL (non daté) *Health impact of handwashing with soap*. Fiche d'information de WELL: <http://www.lboro.ac.uk/well/resources/fact-sheets/fact-sheets-htm/Handwashing.htm>.

Site Web de WSUP : <http://www.wsup.com>.

## Autres documents de référence utiles

Les documents ci-après sont de bonnes introductions à EHA. La liste n'est fournie qu'à titre indicatif et n'est donc pas exhaustive!

Peal A.J, Evans B.E et van der Voorden C (2010) *Hygiene and Sanitation Software: An Overview of Approaches*. Disponible à l'adresse : [http://www.wsscc.org/sites/default/files/publications/wsscc\\_hygiene\\_and\\_sanitation\\_software\\_2010.pdf](http://www.wsscc.org/sites/default/files/publications/wsscc_hygiene_and_sanitation_software_2010.pdf).

Tilley E, Lüthi C, Morel A, Zurbrügg C et Schertenleib R (2008) *Compendium of Sanitation Systems and Technologies*. Disponible à l'adresse : <http://www.wsscc.org/node/160>.

Conseil de concertation pour l'approvisionnement en eau et l'assainissement et OMS (2005) *Sanitation and hygiene promotion: programming guidance*. Disponible à l'adresse : [http://esa.un.org/iys/docs/san\\_lib\\_docs/Sani\\_Hygiene\\_Promo.pdf](http://esa.un.org/iys/docs/san_lib_docs/Sani_Hygiene_Promo.pdf).

### Remerciements

Nous remercions tout particulièrement Tony Kolb (USAID), Sam Parker (WSUP) et Andy Narracott (WSUP) d'avoir introduit l'idée d'un guide sur l'élaboration de programmes EHA en milieu urbain, ainsi que Georges Mikhael, pour son importante contribution d'expert à différents textes concernant l'assainissement.

Nous tenons à remercier les personnes ci-après pour leurs précieuses contributions et observations :

Baghi Baghirathan, Robin Clark, Rafael da Câmara, Mark Duey, Jessica Gibson, Tim Hayward, Keri Kugler, Yvonne Linyama, Gerald Maina, Kariuki Mugo, Issaka Balima Musah, Andy Narracott, Katja Neubauer, Sam Parker, Joseph Pearce, Guy Pegram, Gertrude Salano, Regine Skarubowiz et Amber Stenson.

Nous souhaitons également souligner la contribution des organisations ci-après, qui ont chacune joué un rôle fondamental dans les différentes interventions mentionnées dans le présent guide :

AdeM – Águas da Região de Maputo (Mozambique), BMH – CUA – Bureau Municipal d'Hygiène de la Commune Urbaine d'Antananarivo (Madagascar), CMM – Conselho Municipal de Maputo (Mozambique), CRA – Conselho de Regulação do Abastecimento de Água (Mozambique), DWASA – Dhaka Water Supply and Sewerage Authority (Bangladesh), FIPAG – Fundo de Investimento e Património de Abastecimento de Água (Mozambique), GWCL – Ghana Water Company Limited, IDEO (États-Unis d'Amérique), JIRAMA (Madagascar), LWSC – Lusaka Water and Sewerage Company (Zambie), Naivawass (Kenya), NCWSC – Nairobi City Water and Sewerage Company (Kenya), WaterAid et Water For People.

Nombre des études de cas spécifiques figurant dans le présent guide sont tirées de l'action menée par WSUP dans le cadre du programme « African Cities for the Future » (ACF) mis en œuvre dans six pays et financé par USAID. D'autres entités ont également alloué d'importantes ressources financières aux travaux décrits dans ce guide. Il s'agit notamment du gouvernement du Royaume-Uni, de la Fondation Bill & Melinda Gates, du gouvernement de l'Australie, de la Fondation Coca-Cola Afrique et de la Fondation Stone Family.

L'établissement de ce guide a été financé par le gouvernement du Royaume-Uni.



**WSUP**  
Water & Sanitation  
for the Urban Poor

