



Appréhender la perception des usagers/bénéficiaires sur la qualité des ouvrages et du service public de l'eau et l'assainissement pour construire des programmes publics d'accès plus efficace, Burkina Faso

Enquête de satisfaction des usagers de services et d'ouvrages d'accès à l'eau potable mis en œuvre dans le cadre du PN-AEPA de 2007-2010

Réalisée avec le concours financier et technique



PLAN DE PRESENTATION

- CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE L'ENQUETE
- OBJECTIF DE L'ENQUETE ET SON CHAMP
- ZONE DE L'ETUDE ET L'ECHANTILLON
- PERCEPTION DE LA QUALITE DES OUVRAGES ET DU SERVICE
- CONSTATS MAJEURS
- RECOMMANDATIONS

Contexte et justification

Le PN-AEPA adopté en 2006, a prévu trois évaluations externes périodiques

- une évaluation à la fin de la première phase (2007-2009) ;
- une évaluation à la fin de la deuxième phase (2010-2012) ;
- une évaluation finale en 2015.

A la fin de la première phase du programme, l'évaluation externe n'a pas pu être réalisée.

- A la revue conjointe 2011 du PN-AEPA, une des mesures prioritaires prises est de réaliser une évaluation externe des premières phases du programme national qui devrait comprendre une enquête de satisfaction des bénéficiaires en impliquant les acteurs de la Société Civile.
- Cette enquête piloté par le SPONG avec l'engagement technique et financier de ses membres actifs dans le secteur se veut donc une contribution de la société civile à ce dialogue sur les politiques publiques et leur volonté de jouer pleinement leur rôle de contrôle citoyen en faveur des populations à la base

Objectif de l' enquête et son champ

- Cerner la perception de la qualité des ouvrages réalisés et du service public d'Accès à l'Eau Potable dans le cadre du programme de 2007 à 2010 par les usagers/bénéficiaires
- Sont exclus du champ de la présente enquête, les autres types de bénéficiaires du PN-AEPA : communes, entreprises, bureaux d'études, agences, artisans et petits entrepreneurs, etc.

Zone d'étude et échantillonnage

- L'enquête a été conduite dans 6 communes rurales retenues en fonction de leur taux d'accès en 2010
- 2 communes à fort taux d'accès, supérieur à 60% (***baskouré et Ziga***)
- 2 communes dont le taux d'accès est situé entre 30% et 60 % (**Boni et Kindi**)
- 2 communes à taux d'accès faible inférieur à 30% (**Banzon et Foutouri**)
- 1010 usagers des ouvrages d'approvisionnement en eau potable (341 hommes et 669 femmes dont 51 élèves) ont été enquêtés
- la collecte des informations a été réalisée autour de 59 ouvrages dont 02 AEPS et 57 forages équipés de PMH dont 36 de marque India, 17 de marque Vergnet et 04 de marque Volonta.
- Les enquêtes se sont déroulées en janvier 2012

Appréciation de la qualité des ouvrages

Principales dimensions évoquées par les usagers

le débit de la pompe,

la localisation de l'ouvrage,

la présence de superstructure adéquate y

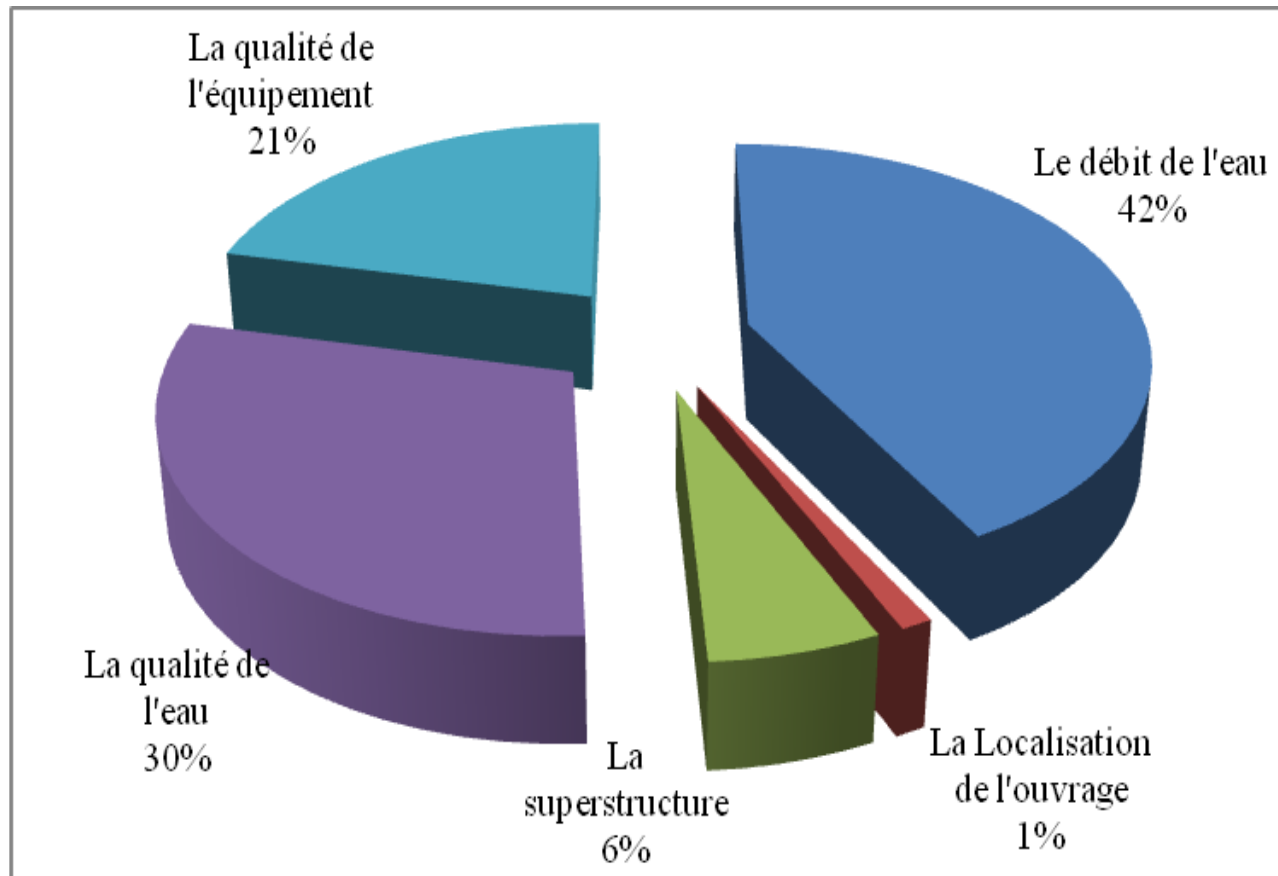
compris d'un abreuvoir pour animaux,

la qualité de l'eau

la qualité de l'équipement.

Appréciation de la qualité des ouvrages

Récurrance des dimensions évoquées dans les discours des usagers



Appréciation de la qualité du service public d'AEP

Principales dimensions évoquées par les usagers

La gouvernance liée à la maîtrise d'œuvre sociale et à la maîtrise d'ouvrage du service public d'AEP

La maintenance de l'ouvrage.

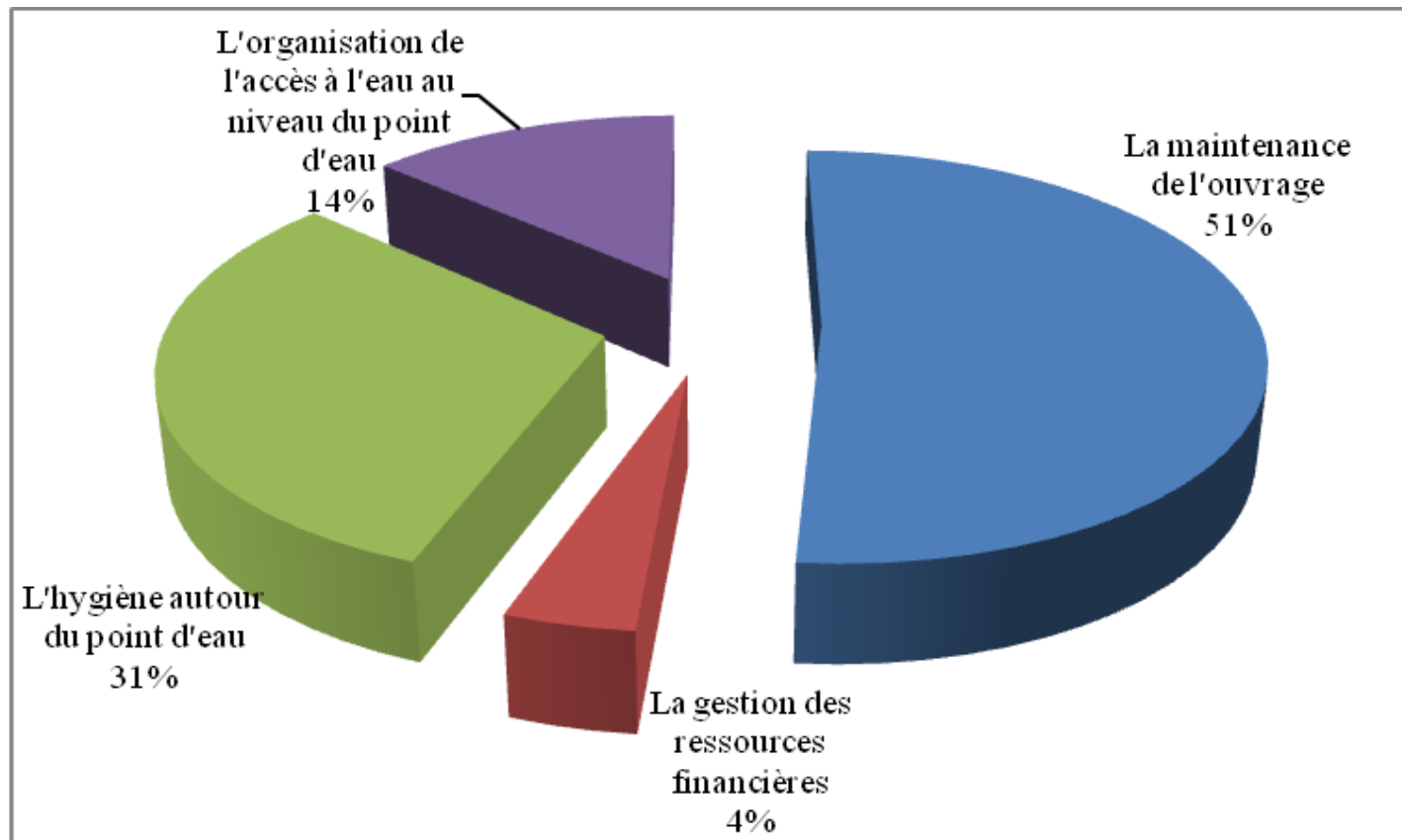
L'organisation de l'accès à l'eau au niveau du point d'eau;

La gestion des ressources financières ;

L'hygiène autour du point d'eau ;

Appréciation de la qualité du service public d'AEP

Récurrance des dimensions évoquées dans le discours des usagers



Constats majeurs

- +50% d'utilisateurs, tous genres confondus, sont satisfaits des différentes dimensions définissant la qualité des ouvrages et celle du service public de l'eau ;
- Selon le genre, sur plusieurs aspects, la proportion de femmes satisfaites est souvent assez proche de celle des hommes qui le sont.
- La proportion d'utilisateurs satisfaits au niveau des AEPS est plus importante que celle des utilisateurs fréquentant les PEM équipés de PMH.
- Il y a une relative homogénéité des proportions d'utilisateurs satisfaits ou non satisfaits entre les 6 communes
- Les populations des communes à faible taux d'accès sont sur certaines variables, en proportion plus importante, les plus insatisfaites.

Quelques motifs d'insatisfactions évoqués

- **Débit de la pompe:** -Faible filet d'eau - Réduction du débit jusqu'à rupture complète de l'eau ;
- **La qualité de l'eau:** aspect rougeâtre ou verdâtre ; Goût potassé de l'eau, odeur de racines d'arbres ou de terre ;Absence de mousse pendant la lessive ; Eau contenant des suspensions
- **La qualité de l'équipement:** Pompe difficile à actionner ; Détérioration rapide des tuyaux et des tringles ; Entretien difficile;

Conclusion - Recommendations

Recommendations

Optimiser l'appropriation par les acteurs des ouvrages d'AEP ;

Améliorer la qualité du service ;

Promouvoir l'équité en matière de satisfaction ;

Accroître le niveau du service ;

Apporter plus d'informations sur les spécifications techniques des ouvrages ;

Approfondir l'approche de mesure de la satisfaction dans le domaine de l'AEP.

Merci de votre aimable attention