



# Enquête de satisfaction des usagers du service d'eau potable dans les communes de Gorgadji et d'Arbinda

Juste Hermann NANSI  
Ouagadougou

9 Avril 2014

Supporting water sanitation  
and hygiene services for life

Avec le soutien du programme USAID-WAWASH



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Global  
Water for  
Sustainability  
PROGRAM

**FIU** | FLORIDA  
INTERNATIONAL  
UNIVERSITY

# Plan

- Contexte
- Enjeux et défis
- Approches et solutions
- Résultats
- Enseignements / leçons tirées



# Contexte

- Gorgadji et Arbinda: 2 Communes rurales
- 31 313 hbts / 91 020 hbts
- Services publics d'eau potable par PMH et quelques BF
- Apprentissage du suivi-évaluation communal en cours depuis fin 2013
- Besoin d'enrichir le suivi des indicateurs de qualité des services publics avec l'opinion des usagers



# Enjeux et défis

- Méthodologie simple et efficace
- Réplicable par les responsables communaux avec les moyens locaux



# Approches et solutions

- Echantillonnage : ménage
- Indicateurs: satisfaction par rapport à  
Quantité / Qualité / Affluence / Distance  
Fonctionnalité / Accessibilité financière
- Collecte des données par les responsables communaux
- Assistance technique et financière par IRC et DREAHA
- Interprétation et exploitation des résultats par les responsables communaux





# Résultats de l'expérience

- **Disponibilité d'une méthodologie** simple pour l'eau potable en zone rurale
- Coût de collecte des données: 10 FCFA ou **0,015 euros / hbt** pour un budget communal annuel de 4 817 FCFA ou **7,34 euros / hbt**
- **83,36%** de la population utilisent le service public d'eau potable
- Seulement **0,95% de la population ou 1,29% des usagers sont satisfaits** du service public d'eau potable (pour l'ensemble des 6 indicateurs)



# Enseignements

- **Les populations rurales attendent des services** et reconnaissent tous les critères de base (ils ne se contentent pas d'un accès aux équipements)
- **Les opinions des usagers sur la qualité des services sont fiables** pour les prises de décisions (observations directes < 1% des populations bénéficient d'un service de base)
- **2 indicateurs additionnels** pour les prochains exercices: **Confort d'utilisation des ouvrages et Adéquation du service aux besoins spécifiques**
- **Mieux cibler/rechercher l'opinion des femmes**





# IRC

Burkina Faso

Supporting water sanitation  
and hygiene services for life

Avec le soutien du programme USAID-V AWASH



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Global  
Water for  
Sustainability  
PROGRAM

**FIU**

FLORIDA  
INTERNATIONAL  
UNIVERSITY