



SUIVI-EVALUATION DES SERVICES LOCAUX D'EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT



7 8 9 AVRIL 2014
A OUAGADOUGOU

La Newsletter / J3 / 9 avril 2014

Chers collègues, le séminaire s'est clôturé hier, au terme de sa troisième journée. Retrouvez ci-après les comptes-rendus des trois dernières sessions. Une synthèse résumée et provisoire de l'ensemble du séminaire est par ailleurs disponible en [téléchargement ici](#). Les enseignements consolidés du séminaire seront disponibles dans les prochaines semaines. Bonne lecture !

Petits réseaux, du monitoring local au monitoring national

Les petits réseaux d'eau potable génèrent, pour la plupart d'entre eux et dans le cadre de leur exploitation, d'importantes quantités de données. Cette session s'est attachée à explorer comment ces données peuvent alimenter les systèmes de suivi-évaluation nationaux, et vice et versa.

Les participants ont abouti à la conclusion que l'enjeu est de construire deux chaînes de transmission de données entre le local et le national, une chaîne ascendante d'une part et

une chaîne descendante d'autre part. Pour être fonctionnelles et durables ces chaînes de transmissions doivent s'appuyer sur des acteurs qui ont des attentes et intérêt à gérer les données de monitoring. Et l'enjeu réside bien dans cette identification des intérêts des différentes parties prenantes, car qui dit motivation dit contribution au bon fonctionnement du lien entre monitoring local et monitoring national.

Le monitoring de la satisfaction des usagers

Cette session s'est intéressée au suivi-évaluation de la satisfaction des usagers dans le contexte spécifique de l'hydraulique villageoise (pompes à motricité humaine). Les participants ont trouvé un consensus sur le fait que la mesure de la satisfaction est un critère pertinent et essentiel. Il a également été souligné que s'il n'existe pas à ce jour de méthodologie agréée, des critères éprouvés sont disponibles (relatifs à la qualité, la quantité, la fiabilité et l'accessibilité du service). Ces derniers ne doivent néanmoins pas occulter la nécessité de prévoir en complément des critères spécifiques à chaque contexte.



Certains experts ont par ailleurs interpellé sur les biais générés par les méthodes de mesure de la satisfaction des usagers. Chaque méthode

génère une certaine distorsion de la réalité dont il faut avoir conscience.

On constate également que le monitoring de la satisfaction des usagers est utilisé comme support de dialogue. Les résultats de ce type de monitoring, lorsqu'ils sont réinjectés dans les réunions publiques (au sein d'une assemblée générale d'une AUE par exemple), permettent d'aborder les enjeux et de stimuler les débats.

Les limites du monitoring ont également été identifiées : trop souvent la satisfaction des usagers est mesurée de manière ponctuelle, et ne s'inscrit pas dans la durée. Et la question du partage des responsabilités est trop souvent confuse.

Les implications du post 2015 pour les collectivités locales

Cette session plénière a tout d'abord permis de rappeler que les OMD ont eu une influence forte sur les dispositifs de suivi et les bases de données mis en place par les Etats ces dernières années. Néanmoins les OMD présentent des limites importantes : ils n'abordent pas suffisamment les questions d'hygiène, d'équité, de qualité, de fonctionnalité... Il est attendu de la nouvelle génération d'indicateurs à venir (les ODD, Objectifs de Développement Durable) qu'ils compensent cette faiblesse. Face à cette perspective, certains élus ont exprimé la nécessité de traduire les futurs ODD dans les plans de développement locaux. Certains opérateurs de monitoring ont quant à eux

souligné que les futurs indicateurs suggèrent du travail supplémentaire... Certains pays (comme le Ghana) ont témoigné de leur anticipation des ODD avec des objectifs ambitieux à l'horizon 2025. Des discussions avec les participants se sont par ailleurs penchées sur l'intérêt d'indicateurs intersectoriels pouvant être exploités pour l'eau et l'assainissement.

Deux dernières recommandations ont été formulées : construire sur l'existant plutôt qu'imposer de nouveaux systèmes et veiller à la bonne articulation entre local, national, et international, tout en évitant de collecter des données qui ne seront pas utilisées !



Photo de famille d'une partie des participants à la fin du séminaire

Ouagadougou, 9 avril 2014

L'équipe du séminaire IRC / pS-Eau

