

The logo for GRET, consisting of the word "GRET" in a stylized, bold, white font on a red background.

Professionnels du
développement
solidaire



Enquête sur les mini- réseaux d'eau en RDC

Séminaire Ouagadougou 2014

GRET – Professionnels du développement solidaire

Gwenaél Prié / GWP Conseil / gwenael.prie@gmail.com / Tél : +243 39 49 177

Mathieu Le Corre / lecorre@gret.org / Tél : +33 (0)1 70 91 92 20

S'engager, agir et innover pour un monde plus juste

La solution des mini-réseaux pour l'accès à l'eau en RDC

2

La RDC a de **grandes ressources en eau**

Malgré cela, **des taux d'accès en services d'eau parmi les plus faibles du monde** (26 % rural, 80 % urbain mais chiffre incertain et en diminution !).

Une **multiplication des mini-réseaux** ces dernières décennies : **près de 500, très divers et mal connus.**



Un étude pour promouvoir l'expansion des mini-réseaux et bornes fontaines

Objectifs

1. Définir les **critères d'investissement** avec les bailleurs potentiels;
2. Identifier, localiser géographiquement et collecter les **données** de base sur tous les systèmes de réseaux autonomes et de bornes fontaines ;
3. Passer en revue le **potentiel d'investissement** des systèmes de réseaux d'eaux et évaluer les coûts ;
4. Tirer des **leçons à partir des modèles de gestion** et d'expansion qui fonctionnent et dans quels contextes ;
5. Proposer une **méthode efficace de suivi** régulier des systèmes autonomes et des bornes fontaines ;
6. Proposer un **mécanisme de régulation** des systèmes autonomes et des bornes fontaines

Equipe

Bailleur : **WSP**.

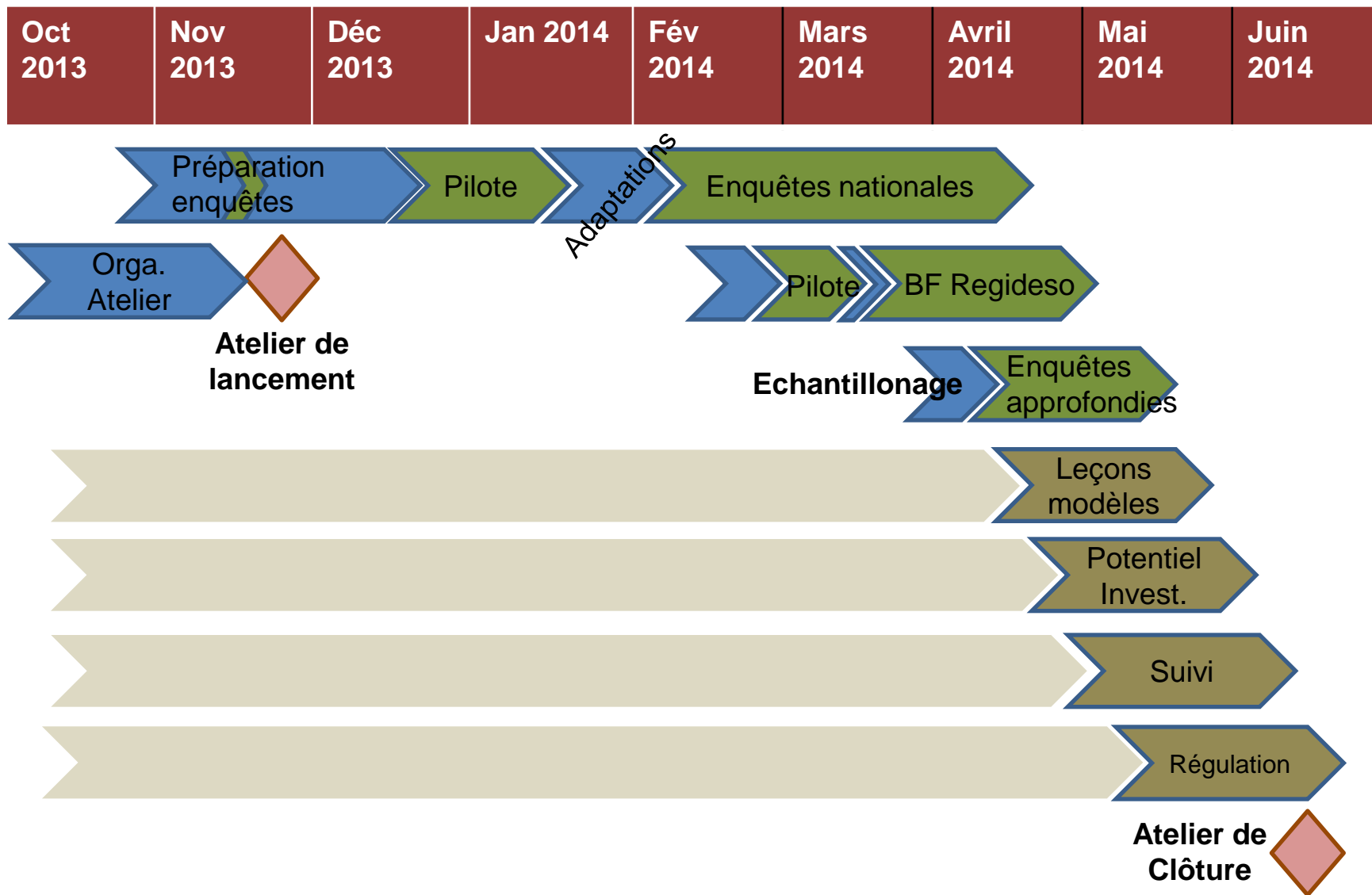
Réalisation : **GRET**, **Adir** (ONG congolaise), **Seesaw** (spécialistes IT & WASH).

3



Découpage et planning général

4





L'outil technologique dans l'enquête initiale

Approche de l'outil technologique : principes & enseignements

6

- Une **création itérative** des outils et procédures
- Une grande place à la **pratique des outils** pour enquêteurs et superviseurs
- Conserver **une place pour le papier** (carnet de l'enquêteur, livre de dépenses, impressions de backup etc.)
- **Encourager la communication par la voix** via flotte interne entre enquêteurs et superviseurs
- **Adapter la méthodologie : complexités de questionnaires** en fonction de l'intérêt
- **Sanctuariser le smartphone** comme outil de questionnaires
- **Multiplier les backups de données**
- **Encourager le contrôle des données en temps réel** et pas seulement a posteriori



Approche de l'outil technologique : risques et réponses

7



**Non-maîtrise de l'outil
par les enquêteurs et
superviseurs**

Formations théoriques et pratiques, désignation d'une ressource consacrée au support technologique, support resserré dans les premiers temps de l'enquête, mise en place d'une solution offline et lisible pour superviseurs, multiples échelles de contrôle, avoir un enquêteur de réserve.



**Pas d'accès à
l'électricité**

3 batteries, fermeture ou mode hors-ligne du téléphone encouragé, insistance sur cette responsabilité quotidienne de l'enquêteur



**Téléphones/SIM non
fonctionnels**

Tests préalables systématiques, matériel de qualité, impression de questionnaires papier en backup, terminal de remplacement dispo en province.



**Capacité stockage
insuffisante**

Effacement régulier des photos dans le workflow quotidien de l'enquêteur, mémoire interne suffisante

**Suppression,
corruption de données**

Multiple backup et contrôle de données

**Téléphones mobiles
volés**

Interface neutre, blocage fonctionnalités autres que professionnelles

Abus crédits téléphone

Blocage de fonctionnalités autres que professionnelles.
Distribution et contrôle centralisé des crédits téléphoniques.

Organisation et outils

doForms mobile



1/Collecter les données

Questionnaires remplis

2/Envoyer les données

2bis/ Backup partiel par SMS



2bis/ Backup carte SD



2bis/ Backup partiel carnet papier

35 enquêteurs



Téléphone / flotte interne

4/Discuter données
6/Discuter méthodes



Téléphone / flotte interne

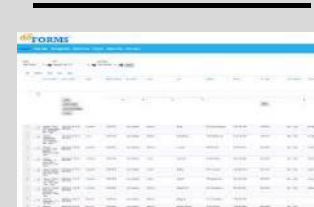
Dropbox

(offline possible)



3/Relire données

doForms web



5/Modifier données

5 superviseurs
2 superviseurs nationaux
1 ressource support outils

5 experts associés

Quelques résultats

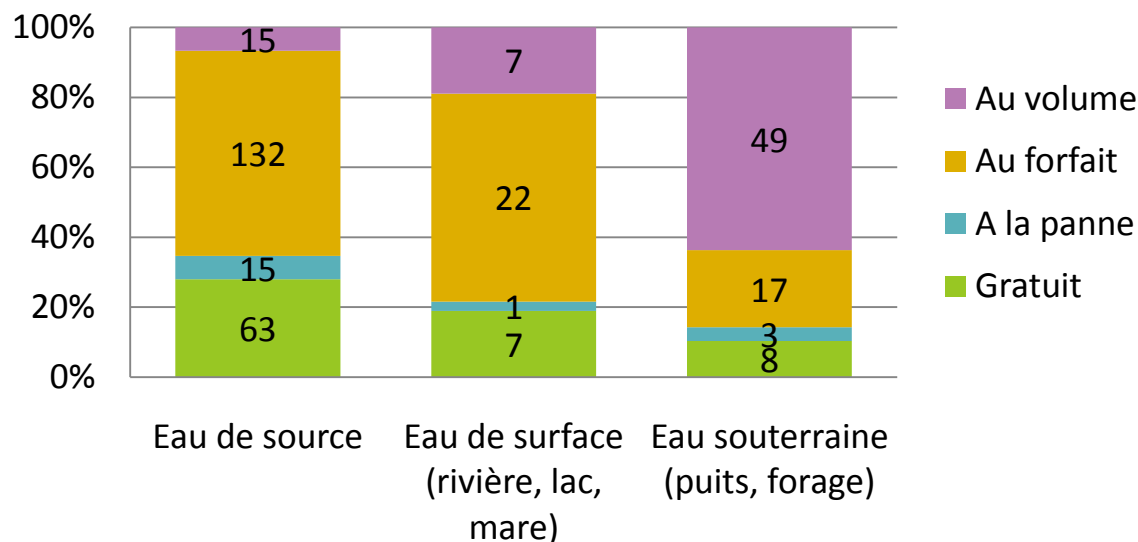
(chiffres et graphiques)

A fin mars

- 340 sites visités (sur ~500)
- 900 interlocuteurs
- 5800 équipements
- dont 5300 bornes-fontaines
- 150 000 réponses collectées

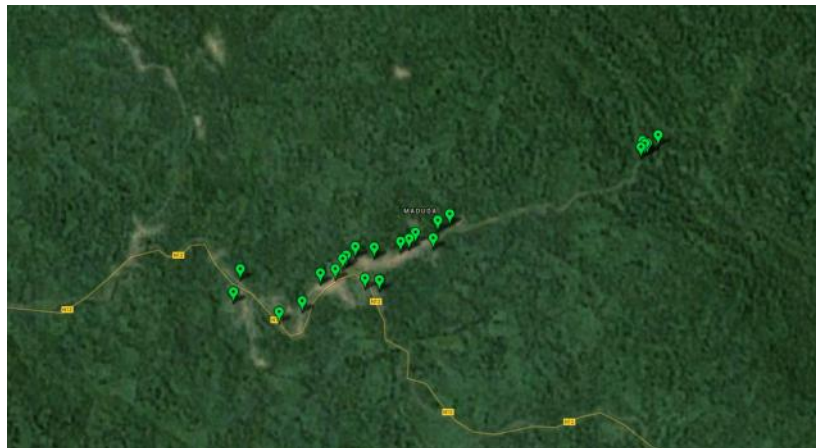
Un exemple d'analyse

Type de paiement selon les sources d'eau

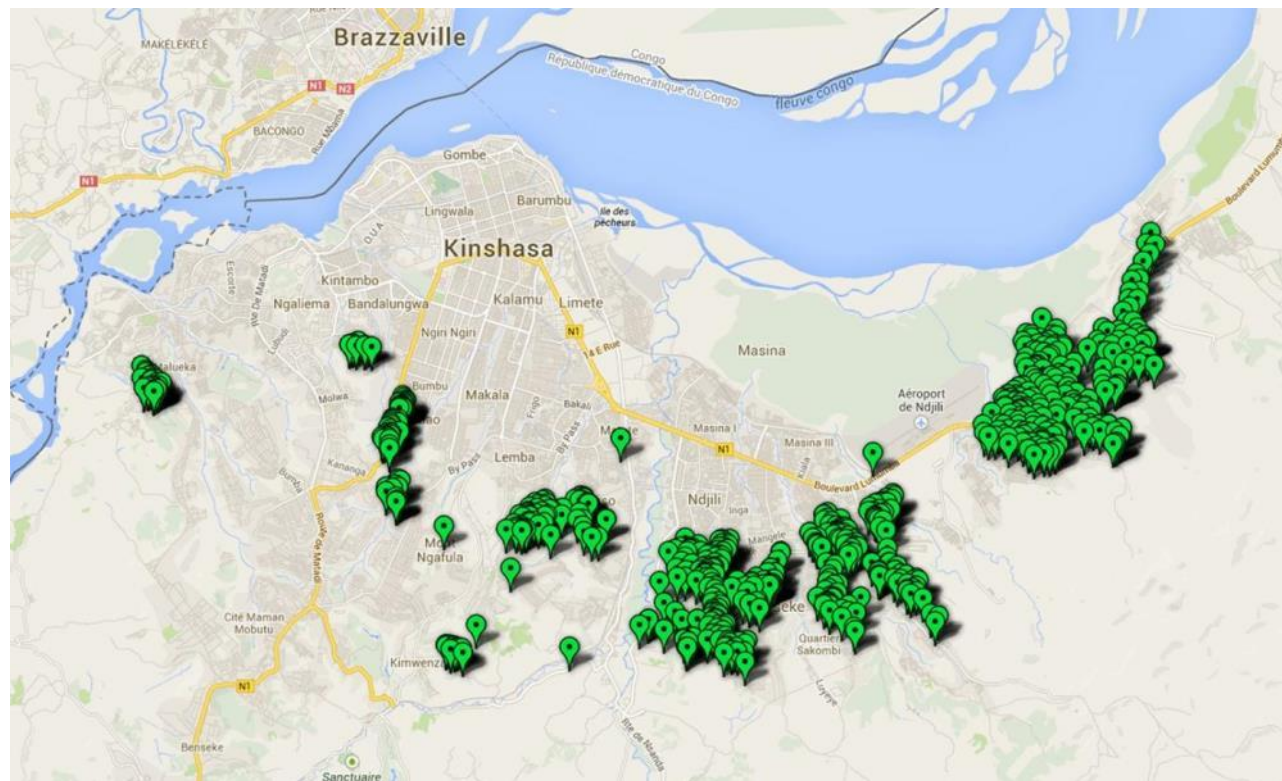


Quelques résultats (cartes)

10



**Carte des
équipements de
Maduda, localité
rurale du Bas-Congo**



**Carte des
équipements de
Kinshasa**



Vers un mécanisme de suivi...

...quels outils ?

Vers un suivi des mini-réseaux ?

Quelques enseignements clés tirés de l'expérience de SeeSaw

1) Design centré autour de l'utilisateur

Comprendre les motivations des acteurs clés dans l'adoption d'un outil de suivi, prendre leur avis en compte.

2) Gestion du changement

Comprendre que l'introduction d'un nouvel outil de TIC peut être considéré comme un processus de «gestion du changement» et il est utile de s'appuyer sur de bonnes pratiques et des systèmes existants.

3) Comprendre les incitations

Quelles sont les incitations à fournir des données fiables et à jour? Les TIC aident à identifier les défis, mais l'action est toujours nécessaire pour les résoudre. Quelles sont les incitations qui transformeront l'information en action?

4) Commencer par ce qui est vraiment important

Débuter par collecter les données les plus importantes et résister à la tentation d'en demander trop, au risque de saper la motivation et de créer des attentes trop élevées.

5) Maintenir le système sur le long-terme

Le paiement des frais de fonctionnement du système est essentiel, et pour cela le service/outil TIC doit être perçu comme utile et de valeur, sinon il sera remis en question.

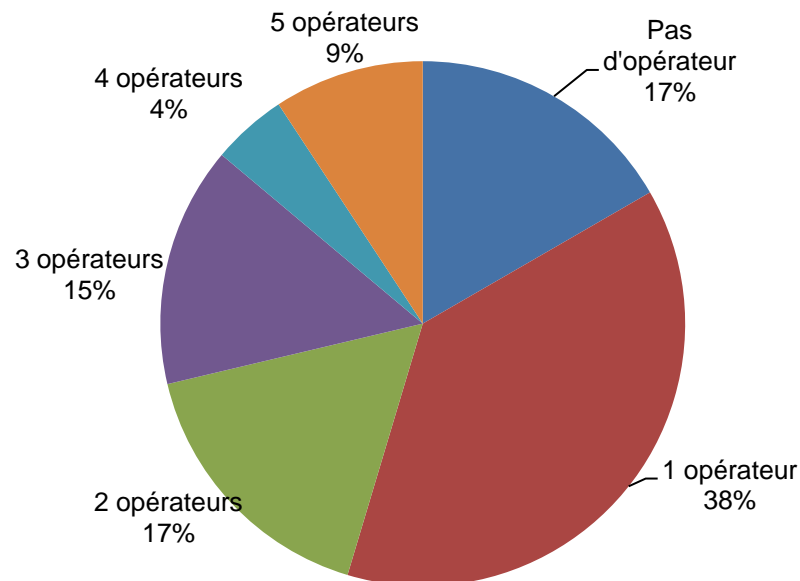


Vers un système de suivi ?

Quelques enseignements de l'enquête

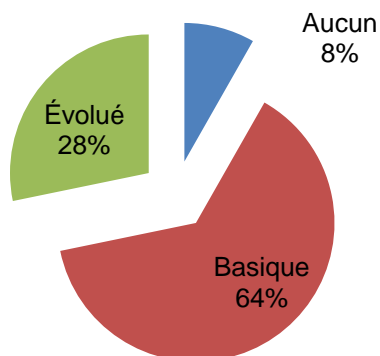
13

Couverture des mini-réseaux au Nord-Kivu

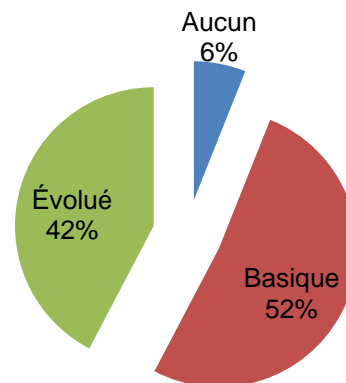


Equipements des responsables :

Type de téléphone
(340 répondants officiels)



Type de téléphone
(182 gestionnaires)



Évolué = permettant
photos, connexion
données, applications

Vers un système de suivi ?

Quelles motivations ?

14



	Motivations de l'opérateur	Motivations d'autres parties prenantes
Performance économique	<p>Améliorer sa gestion financière</p> <p>Pourquoi ? Maîtriser son économie, établir des preuves de bonne gestion en vue de demandes de financement futures</p>	<p>Contrôler l'argent</p> <p>Pourquoi ? S'assurer que les bénéfices dégagés ne sont pas trop élevés, vérifier que le renouvellement des équipements sera possible, que les prêts seront remboursés.</p>
Performance technique	<p>Améliorer sa gestion technique</p> <p>Pourquoi ? Connaître et comprendre le fonctionnement de son service, identifier et remédier rapidement aux problèmes</p>	<p>Contrôler la qualité de service</p> <p>Pourquoi ? S'assurer que les ouvrages répondent à la demande, que la qualité de l'eau respecte les normes, que le service est continu</p>
Performance Sociale	<p>Améliorer ses relations aux usagers</p> <p>Pourquoi ? Informar, répondre aux plaintes, maintenir un taux de satisfaction pour conserver sa position, son marché ou sa réputation.</p>	<p>Contrôler la gouvernance</p> <p>Pourquoi ? Vérifier que le système n'exclut pas des usagers, s'assurer que des comptes sont rendus, que l'opérateur est tenu redevable</p>



Merci !