

16. Comment seront réalisées les activités d'accompagnement ?

Les activités de mobilisation sociale

Elles regroupent l'ensemble des mesures de **sensibilisation, d'information ou de formation** conduites dans le cadre du projet en direction des usagers. Ces activités visent :

- l'implication des usagers en tant que partie prenante du projet et, au-delà, du service d'eau potable (prise en compte des attentes des usagers, création d'instances représentatives, participation des usagers à l'investissement, etc.)
- le bon usage du service par la population (respect des règles, paiement du service, etc.)
- l'adoption de comportements hygiéniques¹⁶.

L'élaboration et la mise en œuvre des mesures de mobilisation sociale sont confiées à un acteur spécialisé qui dispose d'une bonne connaissance du contexte social et dont l'intervention soit reconnue comme légitime par les usagers. Pour ces raisons, il est préférable de **faire appel à une ou plusieurs organisations locales**.

Les activités de mobilisation sociale sont à réaliser avant, pendant et après la réalisation des ouvrages.

Les activités d'accompagnement de la maîtrise d'ouvrage

Dans la quasi totalité des projets d'aide au développement, il est nécessaire de prévoir des activités de renforcement de la maîtrise d'ouvrage locale. Celles-ci consistent en un **accompagnement du maître d'ouvrage** au fil du projet, et/ou en des temps de **formation du personnel** (par exemple pour une commune les élus et/ou les services techniques).

Dans le premier cas, certains parlent d'assistance à la maîtrise d'ouvrage, par une collectivité du Nord dans le cas d'une coopération décentralisée, ou par une ONG, locale ou internationale.

¹⁶ Voir question n°13

Pour la formation, il existe souvent des centres nationaux proposant des formations aux élus locaux et à leurs services techniques sur les aspects administratifs, institutionnels et techniques de la maîtrise d'ouvrage.

Les activités d'accompagnement de l'exploitation du service

Qu'il s'agisse d'une entreprise, d'une association ou des services techniques d'une commune, il est souvent indispensable de prévoir le renforcement des capacités de l'exploitant d'un service d'eau potable. Des **formations à la gestion technique et financière** d'un système d'eau potable sont utiles et réalisables en mobilisant des compétences locales (ONG spécialisées, centres de formations, etc.) **L'accompagnement de l'exploitant** pendant les premiers mois de la mise en fonctionnement du service est également conseillé et peut être réalisé par des ONG spécialisées locales ou internationales.

Par la suite, les dispositifs de suivi technique et financier du service de l'eau¹⁷ peuvent permettre d'évaluer au fil du temps les besoins de renforcement des capacités, tant au niveau de la maîtrise d'ouvrage que de l'exploitant.

Prévoir le suivi des activités d'accompagnement

Si les activités d'accompagnement sont cruciales pour la réussite d'un projet, il est cependant difficile d'en mesurer les résultats obtenus. Pour cela, il faut prévoir un dispositif de suivi rigoureux de ces activités. Il s'agira de définir des outils réalistes pour mesurer l'efficacité des mesures d'accompagnement (par exemple : validation des acquis après une formation, évolution des comportements, etc.) et des moyens pour assurer le suivi.

¹⁷ Voir question n°9

Infos : Mobilisation sociale : quelques méthodes participatives appliquées aux projets d'eau potable

- La méthode SARAR (Self esteem, Associative strength, Resourcefulness, Action planning and Responsibility) contient de nombreux outils d'animation et de formation dans le but d'encourager ceux qui apprennent à formuler des questions, à résoudre des problèmes de manière créative et à entreprendre l'action pour le suivi.
- La méthode MARP (Méthode Active de Recherche et de Planifications participatives) est un processus d'apprentissage qui vise la connaissance du milieu rural. C'est une méthode où l'expert cherche à connaître et non à enseigner. Ce sont les bénéficiaires qui fournissent les informations à travers leur savoir et leur vision, les experts analysant les informations sous plusieurs angles afin d'en sortir le maximum d'objectivité.

Voir la description de ces méthodes proposée par [Wiki Water](#).

Infos : Quelles mesures de mobilisation sociale réaliser ?

Avant les travaux d'équipements	Pendant les travaux	Après les travaux
Information des populations sur les conditions d'accès au projet (aspects techniques, financiers et organisationnels du projet)	Réunions des usagers par point d'eau sur la nécessité de payer l'eau et sur l'usage qui en est fait	Appui aux représentants des usagers après la mise en service des installations
Participation des populations aux choix d'implantation des points d'eau	Formation des responsables de points d'eau (fontainiers pour les bornes-fontaines, gérants de pompes à main)	Suivi du service de distribution aux points d'eau
Mise en place des outils de gestion et relation contractuelle entre le maître d'ouvrage et l'opérateur en charge de l'exploitation (associations d'usagers, comités de gestion ou exploitant privé)	Formation des représentants des usagers Programmes d'éducation à l'hygiène.	Suivi des activités d'éducation à l'hygiène

Infos : La formation aux métiers de l'eau

Le pS-Eau recense les formations continues existantes dans le domaine de l'eau, dispensées dans les pays francophones et anglophones : www.pseau.org/outils/formations

Le Réseau International des Centres de formation aux Métiers de l'Eau (RICFME) : www.ricfme.org

Quelques organismes proposant des formations aux métiers de l'eau ouverts aux professionnels :

- En Afrique sub-saharienne : [Eau et Assainissement pour l'Afrique](#).
- Au Burkina Faso : [Institut International d'Ingénierie de l'Eau et de l'Environnement](#) (2iE) ; [le Centre des métiers de l'eau](#) (CEMEAU)
- Au Maroc : l'Institut de l'Eau et de l'Assainissement (IEA) de [l'Office National de l'Eau Potable](#) (ONEP)
- A Madagascar : [Centre National de l'Eau, de l'Assainissement et du Génie Rural](#) (CNEAGR)