

3. Quelle est la demande des usagers ?

L'analyse de la demande permet d'appréhender la situation existante et **la situation à atteindre du point de vue des usagers du service** et non d'un point de vue purement technique.

La demande traduit le niveau de satisfaction que les populations retirent du système d'accès à l'eau existant et renseigne sur leurs priorités, leurs pratiques, leur capacité et leur volonté à payer selon les niveaux de service proposés.

Elle comprend, à la différence du *besoin calculé*, une part de subjectivité puisqu'elle est propre à celui qui la formule.

Elle est évaluée sur le terrain au moyen d'enquêtes ménages, de réunions communautaires ou de groupes de discussions.

Les conclusions tirées de l'analyse de la demande permettront de donner des orientations claires sur le niveau de service approprié à la volonté et à la capacité des usagers à supporter les charges.

Analyser la demande selon différents aspects

Le volume et le mode de consommation des usagers

- Quelle est la consommation actuelle des ménages ?
- Quels sont les usages de l'eau et la localisation de ces usages ?
- Quelle est la préférence des usagers concernant les sources d'eau et quelles sont les raisons invoquées (tarifs, proximité, potabilité, goût, pénibilité etc..) ?

Le niveau de satisfaction des usagers

- Les usagers se disent-ils satisfaits du service de manière générale ?
- Quelles sont les raisons des éventuelles insatisfactions ? quantités insuffisantes,

éloignement des points d'eau, horaire de desserte, coupures, fatigue, pénibilité etc.

La solvabilité des usagers en fonction des différents niveaux de service de l'offre de service existante et future :

- Quel est le revenu des ménages ?
- Quelles sont les dépenses actuelles liées à l'eau ?
- Quelle est la capacité des ménages à payer l'eau ?
- Quelle est la volonté des ménages à payer l'eau en fonction des différents modes d'approvisionnement et des usages ?

Prendre en compte la demande, c'est favoriser l'équité sociale ...

L'étude de la demande permet de prendre en compte l'expression des besoins de l'ensemble de la population en incluant des groupes parfois exclus du service. Dans tout projet, il est important d'analyser les besoins prioritaires exprimés par les différents groupes sociaux, notamment ceux des femmes à qui incombent bien souvent les corvées d'eau et les activités domestiques. Il est par ailleurs nécessaire de veiller à identifier, lors des entretiens avec les populations, les conflits actuels ou potentiels entre usagers (types ou groupes) ainsi que les pratiques culturelles ou les croyances qui prévalent sur la zone du projet.

... c'est aussi encourager l'adhésion de la population au projet

Analyser la demande en impliquant la population dès la détermination des constats, l'analyse des contraintes et l'identification des facteurs de blocage actuel permet d'**asseoir l'action à venir sur un diagnostic qui aura été concerté.**

Infos : Qui est à l'initiative de l'action ?

L'analyse de la demande vient étudier en profondeur ce que sont les attentes des usagers et permet d'identifier des groupes cibles prioritaires. Elle mettra également en exergue les « **initiateurs** » du projet, c'est-à-dire les individus ou les institutions qui ont lancé l'idée du projet et qui ont pris les premiers contacts, et d'autre part les « **porteurs** » de projet, qui ont l'intention d'en assurer le développement.

Il est en effet très important de bien définir la « représentativité » tant des initiateurs que des porteurs du projet, et de déterminer :

- s'ils sont représentatifs de l'ensemble de la population du village ou bien seulement d'un quartier du village, voire d'un groupe de familles ou d'une catégorie socio-économique (éleveurs, marchands, fonctionnaires, etc.) ;
- si leurs préoccupations personnelles correspondent effectivement à l'un des enjeux prioritaires du développement du village ou du quartier.

Infos : L'importance de prendre en compte les femmes dans l'analyse de la demande

Ce sont les femmes qui sont responsables de l'hygiène domestique, qui utilisent le plus souvent l'eau pour différents usages, qui évacuent les eaux usées de lessive, de ménage et qui utilisent et font utiliser à leurs enfants les toilettes. Il est donc important d'être à l'écoute et de pouvoir faire remonter leurs demandes et leurs messages. Rappelons que les femmes parlent rarement lorsqu'elles sont en présence d'un délégué de quartier ou leader masculin naturel ou encore les anciens ou chefs de famille.

Infos : La demande solvable

La prise en compte de la capacité et de la volonté à payer lors de l'identification de l'action permet à la fois de mieux comprendre les modes de consommation actuels des usagers mais également d'identifier le niveau de service à mettre en place dans un souci d'équilibre financier et de viabilité économique du système d'approvisionnement en eau. Néanmoins, la difficulté de certains ménages ou groupes sociaux à payer le service doit également être abordée d'un point de vue social et pas seulement financier. L'action à venir devra veiller à la prise en compte des populations les plus défavorisées par des solutions techniques et des tarifs adaptés (voir question n°12).

Pour aller plus loin...

Concernant l'analyse de la demande :

- [*Analyser la demande des usagers - et futurs usagers - des services d'eau et d'assainissement dans les villes africaines \(guide SMC n°3\)*](#), pS-Eau, PDM, 2010.

Concernant l'approche par le genre :

- [*La prise en compte du genre dans les projets d'adduction d'eau potable en milieu rural et semi-urbain*](#), AFD, pS-Eau, 2006