

FICHE TECHNIQUE 3 : GESTION OPERATIONELLE DES SERVICE D'EAU

BUT :

En se concentrant sur la pérennité des services d'approvisionnement en eau pour les communautés, cette session permettra aux facilitateurs d'initier les discussions sur les concepts de base de la gestion opérationnelle (heures de fonctionnement, profil des superviseurs des points d'eau, entretien et suivi opérationnel).

THEMES :

- Aperçu des échecs des systèmes d'eau en RDC
- Opération du Point d'Eau :
 1. Heures d'opération et accès
 2. Options de collecte des frais des utilisateurs (avantages et désavantages des modèles alternatifs)
 3. Fixation du coût de l'eau
 4. Non-paiement de l'eau
- Modèles d'opération alternatifs
- Directive pour les Superviseurs de point d'Eau
- Registre de distribution d'eau et de collecte des frais



PROBLEME DE PERENNITE DES SYSTEMES D'EAU EN RDC

Malgré de nombreux investissements dans des projets d'eau et d'assainissement, seul 46% de la population de la RDC a accès à des services d'eau améliorés. En zone rurale, plus précisément, seul 29% de la population a accès à des services améliorés en eau (Banque mondiale, 2011).

En 2009, les données de fonctionnalité des pompes à main du Réseau de l'Approvisionnement en Eau en Milieu Rural mettaient en évidence le défi du développement durable en RDC, pays qui a le taux de non fonctionnalité des pompes à main le plus élevé d'Afrique, (67% des pompes installées ne fonctionnent plus). Certains points d'eau ont échoué après seulement quelques mois de fonctionnement.

Dans de nombreux cas, lorsque des défaillances mécaniques ou les premières difficultés opérationnelles se produisent, les communautés d'utilisateurs des points d'eau sont incapables d'effectuer les réparations, ce qui entraîne un arrêt complet de l'approvisionnement en eau. Cela ne laisse d'autre choix aux communautés que de revenir aux sources d'eau traditionnelles, souvent dangereuses.

CAUSES PROBABLE DE L'ECHEC D'UN POINT D'EAU

- Mauvais positionnement géographique du point d'eau ou choix technique inapproprié ;
- Manque de connaissances techniques et personnel approprié pour résoudre les questions techniques au sein du comité ;
- Manque de surveillance de la qualité du point d'eau lors de sa construction (par la communauté et d'autres);
- Absence de services de maintenance et des fournisseurs de pièces de rechange dans la zone ;
- Absence d'une entité responsable et d'une appropriation claire de l'infrastructure ;
- Manque de légitimité du comité au niveau de la communauté ;
- Problème d'influence ou de domination de certains membres au sein des communautés (pouvoir et analyse des risques) ;
- Mauvaise gestion ou problème d'anticipation des besoins pour l'exploitation ;
- Mauvaise utilisation des infrastructures ;

- ☐ Résistance parmi les usagers au paiement des frais.



OPERATION DU POINT D'EAU

Le comité devra se prononcer sur un certain nombre de questions fondamentales concernant les opérations des points d'eau, notamment : les horaires de fonctionnement, les règles d'utilisation et de contrôle, l'accès équitable, les frais d'eau, la collecte et le calendrier de paiement (hebdomadaire, mensuelle, par volume, début ou fin de la période d'utilisation), et les mesures prises en cas de non-paiement par les ménages.

1- HORAIRES D'OPERATION ET D'ACCES DU POINT D'EAU :

Par une consultation des membres de la communauté et/ou de leurs délégués, le Comité devra déterminer les horaires de fonctionnement du point d'eau amélioré.

Quelques leçons apprises à partager :

- *Les horaires d'ouverture doivent tenir compte de la manière dont les ménages collectent et utilisent l'eau (par exemple tôt le matin ou l'après-midi), et établir un nombre suffisant d'horaires de fonctionnement pour assurer que l'ensemble des ménages ont accès au point d'eau durant la journée.*
- *L'accès doit également être pondéré par des contraintes en matière de ressources humaines et de partialité ; il est déconseillé de donner accès 24h/24 et l'accès la nuit (sans surveillance) est également déconseillé.*
- *La disponibilité des membres du Comité ou des membres responsables de la gestion opérationnelle et/ou d'un Superviseur du Point d'Eau (SPE) devra également être envisagée (horaires raisonnables de travail, pause déjeuner, etc.).*
- *Le Comité doit veiller à ce que l'ensemble des ménages et personnes payant aient la possibilité d'accéder au point durant les heures normales de fonctionnement et qu'aucun usager (client) ne paie pour de l'eau détournée ou qu'une personne à l'arrière de la file d'attente soit servie en premier, en raison du sexe, de l'âge, de maladie, ou du statut socioéconomique. Cela signifie également que les membres de la famille du chef de village ne doivent pas avoir un accès spécial ou préférentiel.*

2- MODE DE COLLECTE DES PAIEMENTS EFFECTUES PAR LES USAGERS :

Les différentes approches de collecte que la communauté peut choisir :

1. Une approche de paiement sur utilisation qui implique la collecte des frais par bidon au point d'eau lorsque les usagers reçoivent leur eau ;
2. Le paiement des bidons sur une période d'une semaine ;
3. Le paiement pour les bidons d'eau sur une période d'un mois ;
4. Un montant forfaitaire (non basé sur le volume) payable en début de mois ;
5. Un montant forfaitaire (non basé sur le volume) payable à la fin du mois.
6. Le paiement par nature (bien à revendre par le CGE)

Certains modèles peuvent être plus adaptés et appropriés que d'autres en fonction de la complexité et du type de technologie ou de la possibilité de créer un accès sécurisé

Chaque modèle de collecte de frais d'utilisation a ses avantages et ses inconvénients.

3- FIXATION DU PRIX DE L'EAU

Une session entière (Fiche technique 6) est consacrée à des stratégies que le Comité peut utiliser pour définir les montants des tarifs de l'eau.

Quelques approches pour aider le Comité à fixer des tarifs d'eau réalistes :

PARTICIPATIF :

Les Comités devront associer les membres de la communauté (et leurs délégués, le cas échéant) à une discussion sur les tarifs possibles. Dans le cadre de cette discussion avec les membres de la communauté, le Comité doit prendre le temps de discuter de la pérennité du système, et du fait que les frais d'utilisation doivent être suffisants pour entretenir et réparer le point d'eau. A cet effet, l'Outil V-1 montre le niveau des frais requis selon le type de point d'eau.

ETUDE ECONOMIQUE DES MENAGES.

Une approche utile consistera à mener une enquête auprès des ménages pour comprendre leurs revenus et dépenses mensuels. D'autres questions importantes comprenant le calendrier des revenus, le montant que les ménages dépensent pour les visites médicales et les médicaments pour des maladies d'origine hydrique, et le temps ainsi que l'effort nécessaire pour la collecte de l'eau provenant de sources traditionnelles. Selon le PNUD, les ménages peuvent investir entre 2% et 6% de leur revenu pour avoir de l'eau potable avant de penser à d'autres dépenses essentielles (frais de scolarité ou même nourriture).

DETERMINATION DES TARIFS BASES SUR LE COUT DES INFRASTRUCTURES :

Détermination des tarifs basés sur le coût. Une autre approche est de fixer les frais selon les exigences des coûts des installations pour assurer la viabilité du système.

Les coûts peuvent être estimés à plusieurs niveaux, notamment les coûts associés au remplacement du système complet (équilibre 3) ; les coûts associés à des réparations majeures de l'installation (équilibre 2) ; et les coûts associés aux opérations journalières et les coûts d'entretien régulier (équilibre 3).

DETERMINATION DES TARIFS BASE SUR UN BUSINESS PLAN

DETERMINATION DES EXEMPTIONS.

- Posez des questions au membre de comité sur les catégories des personnes incapable de contribuer ou payer pour l'utilisation de l'eau.
- Laisser les membres des communautés le choix de décider sur cette catégorie des personnes.

LE NON-PAIEMENT DES FRAIS DE L'EAU

Les membres du Comité peuvent définir des stratégies pour des périodes de grâce (nombre de fois qu'un usager peut être en retard de paiement) dans les modèles de paiement forfaitaire mensuel, des pénalités peuvent être appliquées aux usagers qui paient et qui ensuite distribuent de l'eau à des personnes qui ne paient pas, et même l'accès restreint au point d'eau pour les ménages qui ne paient pas pendant un temps, sont quelques stratégies à considérer.

4- MODELES ALTERNATIFS D'OPERATION

Le Comité doit adopter l'approche pour gérer les opérations du point d'eau au jour le jour. Le Comité devra discuter des avantages et inconvénients des modèles d'opérations suivantes :

- Point d'eau supervisé par des membres du Comité
- Point d'eau supervisé par des volontaires
- Supervision rémunérée d'un point d'eau

| Modèle | Description | Avantages | Désavantages |
|--|--|--|--|
| Supervision par un membre du Comité | Les membres du Comité supervisent les opérations journalières sur une base rotative | Le Comité maintient un contrôle direct du point d'eau et n'a pas à compter sur un tiers | Les membres du Comité peuvent ne pas avoir le temps de gérer l'opération au quotidien |
| Supervision par un volontaire | Des bénévoles de la communauté supervisent les opérations et le paiement des tarifs au point d'eau | Le Comité ne paie personne pour la supervision. Cela est aussi opportunité pour la participation communautaire | Risque de corruption Les bénévoles ne vont pas protéger les intérêts du Comité |
| Superviseur de point d'eau payé (SPE) | Le Comité paie un superviseur indépendant sur la base d'un pourcentage des droits perçus (pour le paiement sur le champ) | Choisi une personne dédiée ou un groupe de personnes dont la seule responsabilité est le fonctionnement du point d'eau (y compris la collecte des frais d'utilisation) | Nécessite un paiement Peut aussi ne pas se concentrer sur les intérêts du Comité ; toutefois, ce problème est plus facile à juguler que dans le cas du bénévole (les SPE peuvent être licenciés). |

SUPERVISEUR DE POINT D'EAU :

Le Superviseur de Point d'Eau (SPE) est responsable de la prestation quotidienne des services et des opérations du point d'eau, il est plus visible dans type de point tel que forage, adduction d'eau.

- Le Comité peut envisager de recruter un SPE hors du comité.
- Que le SPE soit interne ou externe au Comité, l'autorité relative au fonctionnement du point d'eau lui a été délégué et il doit veiller aux meilleurs intérêts du Comité et de la communauté.

Le SPE doit aussi considérer les membres de la communauté et les utilisateurs de l'eau comme ses clients.

RESPONSABILITES DU SPE

- Superviser la sécurité et la propreté du point d'eau :
- Fournir un excellent service aux usagers du point d'eau :
- Faire le suivi des indicateurs de fonctionnement du point d'eau : (Tenir un journal de bord quotidien "de distribution de l'eau" qui devra inclure le nombre de bidons livrés et le nombre

usagers uniques ; Partager des données et l'information sur une base régulière, notamment les résultats du suivi, respectant le format et la fréquence requise (semaine, mois, année) ;

- Agir comme un agent de liaison communautaire et communiquer efficacement

NB : Femmes Superviseur de Point d'eau : Considérant que ce sont les femmes qui sont généralement chargées de la collecte de l'eau, le Comité devrait sérieusement envisager d'avoir des femmes candidates au poste de superviseur de point d'eau. Par ailleurs, la confiance entre les membres du Comité et la communauté étant une question primordiale, les femmes de la communauté qui comprennent les détails de l'accès de l'eau (et sont capables de déterminer la valeur du service), peuvent offrir leur expérience et être intéressées à participer à la gestion des fonctions et des opérations au jour le jour du point d'eau amélioré.

PROFIL D'UN SPE EFFICACE

Le Comité devra évaluer attentivement les candidats potentiels. Ici-bas sont quelques qualités et aptitudes recommandés :

- Honnêteté, Bonnes aptitudes relationnelles, Lettré et doit savoir compter, Le SPE devra avoir un niveau d'éducation suffisant pour écrire, compter et calculer avec précision, présenter les données de fonctionnement des points d'eau au comité,
- Dédié : Le SPE, en particulier s'il est rémunéré par le Comité, ne devrait pas être engagé dans d'autres activités commerciales durant ses heures de travail comme SPE.

5- DISTRIBUTION DE L'EAU ET COLLECTE DES FRAIS

La gestion des points d'eau et la prestation du service de distribution d'eau seront certains des aspects les plus importants des travaux et du mandat du Comité. Le rôle du SPE est donc essentiel, puisque certaines caractéristiques décrites ci-dessus détermineront la qualité et la pérennité du service. Par conséquent, avoir un bon outil de suivi et d'enregistrement de la prestation de service est également primordial. Un journal simple peut aider à la transparence et à la redevabilité, tout en servant à plusieurs autres objectifs importants pour les Comités :

- S'il est suivi régulièrement, le journal peut aider les membres du comité à améliorer la qualité du service (ex : identifier "les heures de pointe", ou les périodes les plus achalandées du point d'eau.
- Il peut permettre aux membres du comité de contrôler le travail du SPE et la qualité de la prestation de service et du suivi
- Il clarifie et simplifie la responsabilité de trésorerie et aide à contrôler les transferts de fonds/paiement des usagers au trésorier du Comité et à ses membres de façon plus transparente.
- Les activités autour du point d'eau comprenant la collecte des frais des usagers ou la gestion du service d'eau sont des sujets importants qui doivent être analysés lors des Assemblées Générales et des réunions publiques, afin de veiller à ce que la communauté reçoive des rapports réguliers et à jour, et qu'elle soit capable de fournir des informations sur les problèmes ou les irrégularités liés à la distribution ou à la collecte des frais.