



République d'Haïti



Service National
d'Eau Potable
(SNEP)



Ministère des Travaux Publics,
des Transports et de la Communication

Cellule Eau Potable et Assainissement

Eau Potable et Assainissement en milieu Rural (EPAR)

Directives Opérationnelles



Deuxième édition – Janvier 2008



Cet document a été rédigé dans le cadre du projet « **Approvisionnement en eau potable et service d'assainissement en milieu rural gérés à l'échelle de la communauté** » – Composante 1
Financé par le Don LICUS (Low-Income Countries Under Stress), géré par la Banque Mondiale

Table des matières

A. Présentation des Directives Opérationnelles.....	5
A.1. Le défi des Objectifs du Millénaire pour le Développement	5
A.2. Objet des Directives Opérationnelles	6
A.3. Comment ont-elles été élaborées ?.....	6
A.4. Organisation générale du document	6
B. Qui fait quoi dans le secteur ?	8
B.1. Le Ministère des TPTC	8
B.2. Le SNEP	9
B.3. Les autres entités étatiques.....	9
B.4. Les services d'hygiène	9
B.5. Les communes	9
B.6. Les Organisation Non Gouvernementales	9
B.7. Les associations d'usagers	9
B.8. Le secteur privé local.....	10
B.9. La situation actuelle et les évolutions prévisibles.....	10
B.10. La réforme du secteur.....	10
C. Principes stratégiques du secteur EPAR	11
C.1. L'eau et l'assainissement sont des services publics	11
C.2. Pas d'eau potable sans assainissement et hygiène	11
C.3. Répondre à la demande solvable des usagers.....	11
C.4. Les usagers doivent payer le service de l'eau	11
C.5. Maîtrise d'ouvrage décentralisée	12
C.6. Participation communautaire.....	12
C.7. Prise en compte de la dimension genre	12
C.8. Gestion intégrée et durable de la ressource en eau	12
D. Avant la réalisation du projet	13
D.1. Le cycle projet	13
D.2. Identification des interlocuteurs pertinents	14
D.3. Analyse de la demande	14
D.4. Les choix techniques – Eau potable.....	16
D.5. Les technologies à envisager sous conditions.....	20
D.6. La contribution des usagers à l'investissement.....	20
D.7. Dimensionnement des infrastructures.....	21
D.8. L'ingénierie sociale	22
D.9. Les aspects financiers du service	25
D.10. Modèles de gestion	26

E. Pendant la réalisation.....	28
E.1. Liste de contrôle pré-réalisation	28
E.2. Les études techniques.....	28
E.3. La répartition des rôles pendant les travaux	29
E.4. La sélection des entreprises.....	30
E.5. Le rôle du SNEP (ou des futures OREPA) lors de la réalisation.....	31
E.6. Renforcement des capacités des acteurs locaux.....	31
F. Après la réalisation	32
F.1. Importance d'un accompagnement	32
F.2. Les indicateurs à surveiller	32
F.3. Mise à jour des tarifs.....	32
F.4. Règlement des différends	32
F.5. Suivi technique et financier	33
F.6. Amélioration du service.....	33
F.7. Régulation : une perspective à moyen terme	33
G. Assainissement et hygiène	34
G.1. L'importance de l'assainissement et de l'hygiène.....	34
G.2. Avant tout, mieux connaître la demande et les pratiques	35
G.3. Les options techniques	35
G.4. Le financement de l'assainissement, une affaire privée	36
G.5. Entretien des équipements	37
H. Coordination des interventions dans le secteur EPAR.....	38
H.1. Intérêts d'une bonne coordination	38
H.2. Les structures existantes au niveau sectoriel	38
H.3. Le rôle du SNEP (ou des futures OREPA) en matière de coordination.....	39
H.4. La planification des investissements à réaliser	39
H.5. Un engagement réciproque.....	39
H.6. La collaboration entre les ONG est encouragée	40
H.7. La gestion concertée du secteur	40
I. Annexes	41
I.1. Stratégie Sectorielle du Secteur EPA	41
I.2. Lettre type pour informer le SNEP (ou les futures OREPA) de votre projet.....	42
I.3. Les adresses utiles en Haïti.....	44
I.4. Questionnaires pour analyser la demande	56
I.5. Cahier des charges pour l'exploitation d'un SAEP	64
I.6. Statuts types d'un CAEPA	70
I.7. Protocole entre un opérateur projet et le SNEP (ou la future OREPA concernée)	77
I.8. Fiche de bilan/programmation à transmettre	79
I.9. Aspects économiques d'un SAEP	80
I.10. Questionnaire d'évaluation des Directives.....	85

Liste des sigles et abréviations

APD	Avant-Projet Détaillé
APS.....	Avant-Projet Sommaire
BDS	Bureau Déconcentré du SNEP
BID.....	Banque Interaméricaine de Développement
CAEPA.....	Comité d'Adduction d'Eau Potable
CAMEP	Centrale Autonome Métropolitaine d'Eau Potable
Cellule EPA	Cellule Eau Potable et Assainissement du cabinet du Ministre des TPTC
COCEP	Comité Communal d'encadrement de l'Eau Potable
COSEP	Comité de Soutien et d'encadrement à l'Eau Potable
CPH	Comité Protos Haïti (ONG nationale)
DAO	Dossier d'Appel d'Offres (ou Dossier de Consultation des Entreprises)
DHP	Direction de l'Hygiène Publique
DO	Directives Opérationnelles
DSP	Délégation de Service Public
DNEPA	Direction Nationale de l'eau potable et de l'Assainissement
EDH	Electricité d'Haïti (entreprise publique d'électricité)
EPAR.....	Eau Potable et Assainissement en milieu Rural
FAES	Fonds d'Assistance Economique et Sociale
KWh.....	Kilo-watt heure (unité de mesure de l'énergie électrique consommée)
LICUS.....	Low-Income Country Under Stress
MSPP.....	Ministère de la Santé Publique et de la Population
MTPTC.....	Ministère des Travaux Publics, des Transports et des Communications (Ministère de tutelle du secteur EPA)
MSPP.....	Ministère de la Santé Publique et de la Population
OMD	Objectif du Millénaire pour le Développement
OMS.....	Organisation Mondiale de la Santé
ONG.....	Organisation Non Gouvernementale
OREPA	Office Régionaux pour l'Eau potable et l'Assainissement
PEPA	Plate-forme des ONG de l'Eau Potable et de l'Assainissement
PMH.....	Pompe à Motricité Humaine (aussi appelée pompe manuelle)
POCHEP	Postes Communautaires d'Hygiène et d'Eau Potable
SAEP	Système d'Approvisionnement en Eau Potable
SGA	Service du Génie Sanitaire
SNEP	Service National de l'Eau Potable
UCG.....	Unité de Coordination et de Gestion
UNICEF	United Nations' Children and Education Fund
USD	Dollar des Etats Unis d'Amérique
VLOM.....	Very Low Operation and Maintenance

A. Présentation des Directives Opérationnelles

A.1. Le défi des Objectifs du Millénaire pour le Développement

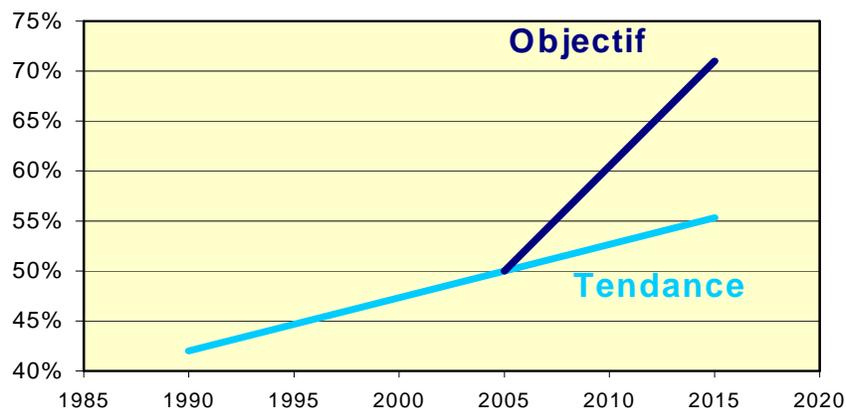
En novembre 2000, la communauté internationale s'est fixée comme objectif de réduire de moitié la population qui n'a pas encore accès à un service d'eau potable ou d'assainissement jugé satisfaisant. Ce sont les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD). C'est un véritable défi en Haïti, où des millions de ruraux sont encore privés d'accès aux services publics essentiels.

Si l'on estime la situation en 1990 à 42% de couverture en eau potable et 12% pour l'assainissement en milieu rural, les Objectifs du Millénaire pour le Développement se déduisent alors automatiquement : en 2015, il s'agit d'atteindre 71% de couverture pour l'eau potable et 56% pour l'assainissement.

Cela représente une moyenne de 135 000 personnes supplémentaires par an devant bénéficier du service eau potable en milieu rural et 176 000 personnes supplémentaires par an devant bénéficier d'un système adéquat de gestion des excréta, comme résumé ci-dessous :

Objectifs du Millénaire	Taux de couverture			Popul.
	1990	2005	2015	addition.
	(%)	(%)	(%)	('000/an)
Eau potable	42%	50%	71%	135
Assainissement	12%	25%	56%	176

Si l'on raisonne par rapport à la tendance actuellement observée en Haïti, atteindre les OMD constituerait une inflexion très marquée de cette tendance, comme le montre le graphique ci-dessous :



Si l'on cherche à déterminer l'accroissement correspondant en termes de couverture du service, en raisonnant en nombre de personnes supplémentaires bénéficiaires du service chaque année, on arrive à la conclusion que la capacité doit s'accroître d'un facteur 3,4 – ce qui revient à dire que pendant les 10 prochaines années, il faudra réaliser chaque année 3,4 fois plus de points d'eau que pendant les 15 dernières années. Cela donne une mesure concrète de l'effort considérable que doit consentir le secteur EPAR.

A.2. Objet des Directives Opérationnelles

Les Directives Opérationnelles (DO) que vous lisez actuellement constituent à la fois un résumé de la politique nationale et un guide pratique à l'intention des porteurs de projets.

Les DO contiennent un ensemble de recommandations sur ce que le SNEP et le MTPTC considère être la meilleure façon de concevoir et de mettre en œuvre un projet d'eau et d'assainissement en milieu rural. Rien n'est figé en matière de projet, mais l'expérience de plusieurs dizaines de projets autorise le SNEP à identifier ce qui marche et ce qui marche moins bien dans le secteur EPAR.

Le but des DO n'est pas d'obliger tous les intervenants à faire exactement la même chose. En revanche, les DO visent à donner plus de cohérence à l'ensemble de ces interventions, pour qu'elles s'inscrivent mieux dans la stratégie nationale du secteur eau potable et assainissement en milieu rural et concourent à l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (cf. ci-dessus).

Ces Directives définissent le « Milieu Rural » comme étant les localités de la République d'Haïti comptabilisant moins de 10.000 habitants. Elles incluent donc le milieu rural et ce qui peut-être considéré comme une partie du milieu semi urbain.

A.3. Comment ont-elles été élaborées ?

Pour préparer ces Directives Opérationnelles, le SNEP a recruté un consultant¹ qui a travaillé en étroite collaboration avec le SNEP et les autres intervenants du secteur EPAR. L'objectif de cette collaboration était de faire bénéficier le document de travaux similaires et de manière générale de l'expérience qui a pu être accumulée au niveau mondial en matière d'eau et d'assainissement.

Une fois que la première version des Directives a été mise au point (en novembre 2006), dans un souci de participation, le SNEP a organisé un atelier national qui a eu lieu le 30 mai 2007. Lors de cet atelier et dans les semaines qui ont suivi, de très nombreux commentaires et suggestions d'amélioration ont été formulés, et incorporés dans le document, en préservant la cohérence d'ensemble.

Cette deuxième édition des Directives Opérationnelles (Janvier 2008) a pour vocation d'être régulièrement mise à jour et améliorée par le SNEP ou la future DNEPA, en tenant compte des retours d'expérience des utilisateurs. Dans tous les cas, les DO doivent être considérées comme un travail collectif orchestré par le SNEP dans un esprit de concertation et de franche collaboration entre les intervenants.

Dans cette optique, il est important que les intervenants contribuent eux-mêmes au travail de capitalisation des expériences qui permettra de consolider progressivement ce document en le rendant encore plus pratique et mieux adapté. Il s'agit notamment de multiplier les outils pratiques (contrats types, carnet d'adresses, outils comptables, etc.) qui auront été validés par les utilisateurs.

A.4. Organisation générale du document

Le document est organisé de manière à ne pas nécessiter une lecture linéaire. Nul besoin de lire l'intégralité des Directives Opérationnelles avant de commencer votre projet ! Au contraire, l'organisation des chapitres épouse plus ou moins le cycle habituel d'un projet (qu'il soit réalisé par une ONG ou non) : identification, faisabilité, préparation, réalisation, suivi, évaluation (voir section D.1).

L'idée est donc plutôt d'avoir un document auquel on peut se référer tout au long de la vie du projet, pour chercher une réponse à une question, approfondir la réflexion en cours, trouver un outil approprié à la situation... en un mot, ne pas ré-inventer la poudre et profiter de l'expérience accumulée depuis des années par les intervenants qui mettent en œuvre des projets en milieu rural en Haïti.

La seule entorse au suivi du cycle projet est le chapitre consacré à l'assainissement et l'hygiène. En effet, le constat est clairement partagé par l'ensemble des acteurs du secteur EPAR que le volet « eau potable » des projets est généralement hypertrophié par rapport au volet « assainissement et hygiène ». C'est la raison pour laquelle il a été jugé nécessaire d'en faire un chapitre séparé.

¹ HYDROCONSEIL, M. Bruno Valfrey-Visser, France.

La structure générale des Directives Opérationnelles est la suivante :

Le chapitre B dresse le panorama institutionnel du secteur, et détaille rapidement qui fait quoi, en indiquant les évolutions prévisibles liées à la réforme sectorielle en cours ;

Le chapitre C est particulièrement important (il peut être lu séparément du reste). Il porte sur les principes d'intervention que doivent respecter les acteurs. Ces principes ne sont pas très nombreux (7 en tout) et ils constituent le socle de toutes les interventions dans le secteur EPAR ;

Les chapitres D, E et F suivent globalement le cycle de réalisation d'un projet eau potable :

- Le chapitre D « avant la réalisation » traite de l'identification des interlocuteurs, de l'analyse de la demande, des choix techniques envisageables, du dimensionnement des infrastructures et d'un concept particulièrement important : l'ingénierie sociale ;
- Le chapitre E « pendant la réalisation » traite de sujets très opérationnels : les choses à vérifier avant de lancer la réalisation, les études techniques, le rôle des différents intervenants dans la phase de réalisation, la sélection des entreprises et le contrôle de leur travail ;
- Le chapitre F « après la réalisation » traite des mesures à mettre en place pour s'assurer de la pérennité du service assuré aux usagers : en particulier, le suivi technique et financier des infrastructures, la détermination des tarifs, le développement des SAEP.

Le chapitre G traite spécifiquement des mesures à mettre en place pour améliorer l'accès des usagers ruraux à un assainissement adéquat et développer des pratiques innovantes en matière d'hygiène – deux éléments qui impactent très fortement la santé des habitants. Ce chapitre peut se lire indépendamment du reste, notamment lors de la phase d'identification du projet.

Le chapitre H se place au niveau sectoriel et traite des aspects coordination et harmonisation des approches.

Le dernier chapitre contient les annexes du document : il s'agit soit d'approfondir certains points spécifiques (en donnant notamment des bases plus théoriques que ce qui est contenu dans le corps du document) ; soit de fournir des outils pratiques à utiliser dans le projet – cet aspect « boîte à outils » des Directives Opérationnelles.

B. Qui fait quoi dans le secteur ?

■■■ De nombreux organismes interviennent dans le secteur EPAR. L'objectif de ce chapitre n'est pas de les recenser, mais de présenter quels sont les intervenants habituels d'un projet mené en milieu rural, et leurs rôles respectifs. Une réforme sectorielle est en préparation et elle viendra modifier cette répartition des responsabilités dans les années à venir.

B.1. Le Ministère des TPTC

Le Ministère des Travaux Publics Transports et Communications est le Ministère de tutelle en charge de l'Eau Potable et de l'Assainissement. Il a, à l'heure actuelle, sous sa tutelle, deux entités autonomes de gestion du Service Public :

- La CAMEP pour la zone Métropolitaine,
- Le SNEP pour le reste du pays.

Depuis 1996 une réforme du secteur est en cours, financée par la BID et mise en œuvre par une unité indépendante créée à cet effet. Devant l'échec de sa mise en œuvre, le MTPTC a décidé en mai 2006 de participer directement à la mise en œuvre de la réforme du secteur avec la rédaction d'une Loi Cadre et la création d'une Cellule EPA pour assurer sa concrétisation.

La réforme prévoit quatre modifications majeures par rapport à la situation actuelle :

- La séparation des responsabilités: (i) régulation, (ii) maîtrise d'ouvrage et (iii) fourniture de services
- La constitution d'une entité publique nationale forte, au sein du MTPTC, la Direction Nationale de l'Eau Potable et de l'Assainissement (DNEPA) pour assurer le développement du secteur, sa régulation et le contrôle des acteurs (notamment les maîtres d'ouvrage et les gestionnaires)
- La décentralisation de la maîtrise d'ouvrage, par la création d'Offices Régionaux d'Eau Potable et d'Assainissement (OREPA) pour rendre directement responsables les acteurs publics compétents les plus proches des usagers des services d'EPA.
- La diversification des gestionnaires, incluant l'intervention du secteur privé, pour améliorer l'efficacité de la gestion des systèmes.

Les projets EPA doivent tenir compte des Directives Opérationnelles qui s'inscrivent dans la Stratégie Sectorielle 2008 de la Cellule EPA du MTPTC.

En annexe, vous trouverez un modèle la Stratégie Sectorielle de la Cellule EPA des TPTC



Les porteurs de projets sont invités à se faire connaître auprès de la Cellule EPA du MTPTC qui fournira toute la documentation et les explications nécessaires concernant cette réforme.

B.2. Le SNEP

Depuis sa création en 1977, le SNEP est responsable du service de l'eau en milieu rural et dans les villes secondaires (la métropole de Port-au-Prince étant pris en charge par la CAMEP). Le SNEP est une structure publique qui reçoit des subventions pour mener à bien sa mission. Le SNEP apporte un appui technique et méthodologique aux projets d'eau et d'assainissement menés en milieu rural.

Le SNEP gère directement le service de l'eau dans 27 villes secondaires du pays (ce sont des réseaux « urbains » avec en moyenne un millier d'abonnés par réseau). Dans les autres cas, le SNEP confie la gestion du service à une structure communautaire, le CAEPA (voir ci-dessous). Le SNEP est une structure décentralisée : il y a une équipe du SNEP dans chaque chef lieu de département, et notamment un ingénieur départemental qui est l'interlocuteur de référence pour les acteurs locaux.

Le SNEP (ou les futures OREPA) a pour mission de coordonner les intervenants du secteur EPAR, et de s'assurer de la cohérence des différents projets. Par exemple, le SNEP essaie d'orienter les ONG vers les zones qui ne bénéficient pas encore d'appui. **Tout organisme intervenant dans le secteur EPAR devrait informer le SNEP (ou les futures OREPA) et la Cellule EPA du MTPTC de son action et solliciter leur aval sur les projets envisagés.**

B.3. Les autres entités étatiques

Un certain nombre d'entités sont actives dans le secteur EPAR, certaines d'entre elles s'étant institutionnalisées au cours du temps. Moyennant l'accord du SNEP, ces unités sont susceptibles d'intervenir dans les projets EPAR. Citons notamment le POCHÉP (projet sous tutelle du Ministère de la Santé Publique et de la Population qui sera intégré à la réforme du secteur), le FAES (Fond sous tutelle du MEF intervenant régulièrement dans le secteur EPAR) ou encore le PL-480.

B.4. Les services d'hygiène

La Direction de l'Hygiène Publique (DHP), et notamment son Service du Génie Sanitaire (SGA) dépendent du Ministère de la Santé Publique et de la Population. Les techniciens et inspecteurs sanitaires qui travaillent pour la DHP ont des compétences² en matière d'assainissement et de promotion de l'hygiène qu'il peut être intéressant de mettre à profit dans le cadre des projets.

B.5. Les communes

Le rôle des communes dans le secteur EPAR est aujourd'hui limité, puisque les projets d'investissement sont gérés soit au niveau central (SNEP, POCHÉP, MTPTC), soit dans le cadre d'un partenariat entre usagers et ONG. La réforme permettra à moyen et long terme de donner un véritable rôle de maîtrise d'ouvrage aux communes. Même si cette compétence ne sera pas effectivement exercée avant plusieurs années, il est important d'impliquer dès à présent les communes dans tout projet EPAR.

B.6. Les Organisations Non Gouvernementales

Les Organisations Non Gouvernementales (haïtiennes ou internationales) jouent un rôle très important dans le secteur EPAR, puisqu'elles mettent en œuvre de nombreux projets, souvent dans les zones difficiles d'accès. Cependant, elles n'ont pas toujours une capacité technique suffisante pour mener le projet dans des conditions idéales, et elles ont tendance à ne pas se coordonner avec les structures de l'Etat comme le SNEP ou le MTPTC. C'est le but de ces Directives de combler ces deux lacunes.

B.7. Les associations d'usagers

Les Comités d'Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement (CAEPA) sont des associations d'usagers qui assurent la gestion du service de l'eau dans les localités où le SNEP n'assure pas directement cette gestion, c'est à dire l'essentiel du milieu rural³.

² Qu'ils n'ont malheureusement pas les moyens d'exercer dans la pratique.

³ Certaines structures similaires (COSEP et COCEP) ont été mises en place par des projets (notamment ceux de

Il peut s'agir de la gestion d'un point d'eau (pompe manuelle, source reliée à un kiosque de distribution) ou d'un réseau de distribution alimenté à partir d'une source aménagée ou d'un forage motorisé (SAEP). C'est aujourd'hui la politique nationale de mettre systématiquement en place des structures communautaires de ce type, qui peuvent gérer directement le service de l'eau ou faire appel à un opérateur privé qui gère pour elles.

B.8. Le secteur privé local

Le secteur privé local est actuellement peu développé dans le secteur EPAR, à l'exception des bureaux d'étude et des firmes impliqués dans la conception et la construction des installations. L'évolution du cadre institutionnel devrait progressivement modifier cette situation avec de fortes incitations à impliquer davantage le secteur privé, y compris sur la gestion du service de l'eau (opérateurs professionnels). Dans tous les cas, il y a intérêt à impliquer le plus possible le secteur privé dans la réalisation du projet, à la fois pour réduire les coûts des ouvrages au minimum et pour garantir le renforcement des capacités locales.

B.9. La situation actuelle et les évolutions prévisibles

Le modèle prédominant aujourd'hui est d'inspiration communautaire : l'association des usagers (le CAEPA) est à la fois maître d'ouvrage délégué de l'Etat et exploitant du service (car le SNEP ne peut pas assurer directement cette fonction d'exploitation dans les petites localités). Si l'on résume les tendances actuelles, le schéma devrait progressivement évoluer de trois manières :

- En donnant progressivement plus de responsabilités aux communes en matière de maîtrise d'ouvrage (qui est actuellement assurée presque exclusivement au niveau central), le SNEP (ou les futures OREPA) se recentrerait alors sur une fonction d'appui-conseil aux communes ;
- En poursuivant le désengagement de l'Etat (en l'occurrence du SNEP) des fonctions les plus opérationnelles qu'il assure aujourd'hui, au profit des opérateurs de développement (ONG, secteur privé) et en repositionnant le SNEP (ou les futures OREPA) comme un coordonnateur et un facilitateur ;
- En professionnalisant l'exploitation du service, qui ne serait plus assuré exclusivement par une structure communautaire, mais par un opérateur professionnel (privé ou non) lié avec le CAEPA ou avec la commune par un cahier des charges bien précis.

B.10. La réforme du secteur

Une loi a été préparée et soumise au Parlement (au moment où la deuxième édition des Directives Opérationnelles était finalisée, la loi n'a pas encore été adoptée). Elle contient les principes généraux de la réforme du secteur qui peuvent être résumés de la façon suivante :

- Une Direction Nationale de l'Eau Potable et de l'Assainissement (DNEPA) sera créée au niveau du MTPTC. Elle aura des attributions en matière de coordination et de développement du secteur au niveau national, de régulation et de contrôle des acteurs.
- Des Offices Régionaux d'Eau Potable et d'Assainissement (OREPA) seront mis en place sur l'ensemble du territoire national. Ils relèvent de la DNEPA et « (...) agissent comme maîtres d'ouvrages de tous les systèmes d'eau potable et d'assainissement jusqu'à ce que les structures de coordination communales et intercommunales remplissent les conditions nécessaires pour le faire » (article 13 du projet de loi).
- Les réseaux ruraux et périurbains peuvent être gérés par des structures communautaires (CAEPA ou CEPA) sous la supervision des OREPA qui conserve la maîtrise d'ouvrage. La loi permet aux OREPA d'assurer en direct la gestion du service de l'eau dans une localité donnée ou de déléguer cette gestion au secteur privé.
- Au fur et à mesure de la mise en place des OREPA, les structures actuelles telles que le SNEP, le POCHÉP, et la CAMEP seront amenées à progressivement disparaître. Le personnel de ces structures sera réaffecté au fur et à mesure de cette évolution

Protos) pour jouer un rôle similaire à celui d'un CAEPA, mais dans des localités où le service de l'eau est assuré par le SNEP, et où un BDS du SNEP prend en charge les fonctions d'exploitation.

C. Principes stratégiques du secteur EPAR

■■■ La plupart des intervenants du secteur EPAR sont d'accord sur l'importance de respecter un certain nombre de principes stratégiques. Ce chapitre passe rapidement en revue ces principes fondamentaux.

C.1. L'eau et l'assainissement sont des services publics

L'eau et l'assainissement sont des services publics et c'est à l'Etat haïtien d'en garantir l'accès à tous les citoyens, quelque soit leurs moyens financiers. Ce principe a deux conséquences :

Parce qu'il est le garant d'un service public, le SNEP au travers du MTPTC joue un rôle très important de coordination du secteur et de planification des investissements, afin que les investissements soient dirigés vers les zones où le taux de couverture est le plus faible.

Les intervenants doivent concevoir et mettre en œuvre leurs projets en ayant le souci que les services eau et assainissement soient accessibles au plus grand nombre et aux plus vulnérables, notamment par une péréquation des coûts entre les usagers.

C.2. Pas d'eau potable sans assainissement et hygiène

L'assainissement rural est aujourd'hui négligé dans les projets, qui se concentrent sur l'eau potable. Les projets EPAR ne doivent pas se contenter de construire des points d'eau supplémentaires, mais doivent également comporter un volet assainissement important, centré sur la promotion de l'hygiène auprès des groupes cibles, sur la gestion des eaux usées dans le cas des petites villes rurales et sur l'encouragement à la construction de dispositifs adéquats de gestion des excréta (latrines) au niveau des ménages et dans les lieux publics.



Les kiosques de vente d'eau (ici à Montrouis) font l'objet d'une forte demande de la part des usagers ruraux. Cela ne veut cependant pas dire que c'est le seul niveau de service possible, et que certains usagers ne sont pas intéressés par un niveau de service supérieur, comme les prises privées.

Photo © Hydroconseil

C.3. Répondre à la demande solvable des usagers

C'est la demande des ménages qui doit structurer l'offre de services et non l'inverse. Cela suppose de bien comprendre comment les ménages ont accès aux services avant le projet, et de les informer soigneusement sur les choix possibles en fonction de leur volonté à payer pour les différents niveaux de service auxquels ils peuvent avoir accès (pour l'eau potable comme pour l'assainissement).

C.4. Les usagers doivent payer le service de l'eau

La ressource en eau est gratuite, mais l'accès à une eau potable n'est pas gratuit. Afin d'assurer la pérennité du service, il est aujourd'hui reconnu que les usagers doivent payer l'eau, et que le prix payé doit couvrir au minimum les coûts récurrents (ce que coûte le fonctionnement et la maintenance des infrastructures) et si possible les frais de renouvellement et d'extension du service.

C.5. Maîtrise d'ouvrage décentralisée

Ce sont les CAEPA qui sont les mieux placés pour assurer la maîtrise d'ouvrage au niveau local, à la condition de bien représenter tous les usagers, de disposer d'une personnalité morale reconnue et de prendre au sérieux la mission d'assurer un service public équitable. Si ces conditions sont réunies, le SNEP (ou les futures OREPA) peut alors déléguer sa maîtrise d'ouvrage au CAEPA de manière formelle, sous la forme d'une convention qui précise les devoirs et obligations de chaque partie.

C.6. Participation communautaire

Les usagers doivent être responsabilisés dans les phases de planification des ouvrages (choix du niveau de service), dans le choix d'un exploitant compétent (qu'il soit communautaire ou privé) et dans la définition de son cahier des charges, et enfin dans la fixation d'un prix de l'eau qui permette de recouvrer les charges courantes et financer l'extension du service à de nouveaux usagers.

C.7. Prise en compte de la dimension genre

La participation des femmes dans les choix et les prises de décisions de la maîtrise d'ouvrage locale revêt une importance particulière en raison de leur forte implication dans l'utilisation des ouvrages et du service fourni. Il est donc indispensable d'impliquer les femmes dans le choix des équipements et dans la gestion des services (présence obligatoire de femmes au sein des CAEPA).

C.8. Gestion intégrée et durable de la ressource en eau

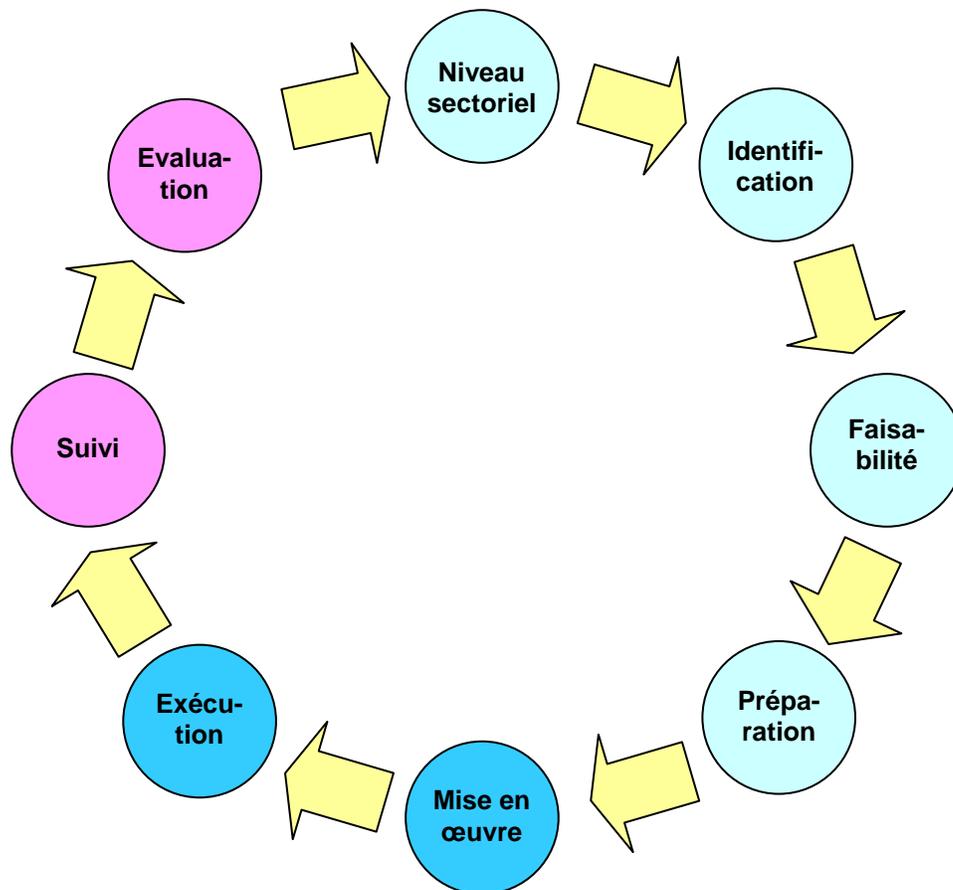
La ressource en eau mobilisée pour l'alimentation en eau des populations doit être gérée de manière durable, dans un contexte où l'environnement est parfois fortement dégradé. C'est un enjeu de durabilité du service mais aussi de qualité de l'eau distribuée (les sources ou captages doivent être protégés des pollutions liées aux activités humaines, les prélèvements doivent être limités dans le cas des aquifères fragiles). Dans le cas où la ressource en eau est partagée avec d'autres utilisateurs, les modalités de partage de cette ressource doivent être précisées (gestion intégrée de la ressource en eau).

Les porteurs de projet sont invités à intégrer les autres usages de l'eau dans leur projet, et à se coordonner avec les structures déconcentrées du MDE et du MARNDR, afin de limiter les conflits susceptibles de surgir face à une utilisation non intégrée de l'eau.

D. Avant la réalisation du projet

■■■ Ce chapitre traite de tout ce qu'il est indispensable de faire avant le début du « projet », c'est à dire la réalisation des infrastructures. Il s'agit donc de la phase que l'on appelle couramment « identification » ou « préparation » du projet. L'objectif n°1 de cette phase est de s'assurer que le projet va bien répondre à la demande des usagers et que les futurs bénéficiaires ont été soigneusement associés aux choix techniques.

D.1. Le cycle projet



La mise en œuvre d'un projet est souvent assimilée à un cycle, car l'achèvement d'un projet peut déclencher le début d'un autre projet. Les quatre étapes en bleu clair se situent avant la réalisation ; ce sont elles qui vont nous occuper dans ce chapitre. Les deux étapes en bleu foncé (mise en œuvre du projet et exécution des travaux) sont celles de la réalisation. Les deux étapes en rose sont celles de l'après réalisation. Chaque groupe d'étapes fera l'objet d'un chapitre séparé de ce document.

D.2. Identification des interlocuteurs pertinents

Quelle que soit l'origine de la demande initiale formulée par la communauté, la première étape consiste à bien identifier les interlocuteurs, et notamment la structure qui va représenter les communautés et servir d'interlocuteur au promoteur du projet. Il est conseillé de mettre en place le plus rapidement possible un embryon de ce que sera le futur CAEPA, et qui servira d'interlocuteur principal.

Il semble également important d'identifier au moins deux autres interlocuteurs : un interlocuteur au niveau de la commune et un interlocuteur au niveau du bureau départemental du SNEP, qui peut-être contacté en adressant une lettre au SNEP (ou à la future OREPA concernée) en copie à la cellule EPA du MTPTC pour l'informer du projet. L'envoi d'une lettre ou d'un e-mail au SNEP est une étape importante du projet, même si des contacts informels ont déjà eu lieu.

En annexe, vous trouverez un modèle de lettre pour informer le SNEP (ou la future OREPA) de votre projet



OUTIL

Au fur et à mesure que le projet se précise, il est souhaitable que le CAEPA se formalise : élection des membres lors d'une assemblée générale du/des village(s) concerné(s) par le projet, adoption de statuts, déclaration comme association, ouverture d'un compte en banque, etc. Un CAEPA solidement institué constituera un gage de crédibilité au projet vis-à-vis des partenaires.

8 règles d'or pour réussir un projet

- 1) S'assurer que **le projet s'inscrit dans une démarche globale** (au niveau national et local) correspondant à une priorité et à des objectifs prédéfinis par les autorités.
- 2) **Associer les futurs usagers** du service tout au long du projet
- 3) Solliciter des **partenaires techniques** qui apporteront leur expertise
- 4) S'assurer que le **budget est acquis** avant de commencer les travaux
- 5) Passer des marchés en encourageant **la transparence et la compétition**
- 6) Bien **définir et répartir les rôles** entre les différents intervenants
- 7) Prévoir d'assurer le **contrôle qualité** des entreprises et fournisseurs
- 8) Etre vigilant à une bonne articulation entre **technique et social**.

D.3. Analyse de la demande

Nous avons vu plus haut que l'approche par la demande était un principe important dans le secteur eau potable et assainissement. L'identification du projet commence donc souvent par une **enquête** destinée à mieux comprendre quelle est la demande des usagers potentiels.

Cette enquête peut se faire sous forme de questions posées auprès d'un nombre suffisamment grand d'usagers (enquête ménage) pour que les chiffres fournis soient réalistes. Elle peut aussi se faire à partir de réunion avec des groupes d'usagers, dans une approche plus qualitative.

Certaines règles élémentaires sont à respecter dans la réalisation de ces enquêtes :

- Il existe des calculs statistiques qui permettent d'assurer la bonne représentativité de l'échantillon de population interrogé (calcul du nombre de questionnaire à réaliser, choix aléatoire des familles, échantillonnage simple, par cluster, etc...).
- Les enquêteurs doivent être formés et une enquête pilote réalisée afin de valider les questions et de déceler les problèmes potentiels que rencontreront les enquêteurs. Il est extrêmement important que les questions ne soient pas orientées et que la façon de les poser soit toujours la même pour une bonne représentativité.
- Les informations récoltées dans le cadre d'enquêtes par questionnaires doivent ensuite être validées ou affinées à l'aide de Focus Group Discussion.
- La définition de la méthode d'analyse des questionnaires doit être réalisée en même temps que le questionnaire lui-même. Il ne sert à rien de récolter un grand nombre d'information sans en faire l'analyse ou sans en avoir l'utilité. Il existe des logiciels spécialisés pour l'analyse des enquêtes (Epi-Info, Sphinx, etc).
- Il est intéressant de présenter les résultats des enquêtes aux populations afin de les informer, et de commencer leur sensibilisation.

Une analyse de la demande devra répondre aux questions suivantes :

- De quelle façon les usagers ont-ils aujourd'hui accès aux services d'eau potable et d'assainissement ? Quelle est leur dépense mensuelle, leur satisfaction par rapport au service (même si ce service n'est pas considéré comme satisfaisant) ? **Quelle proportion d'usagers sont prêts à abandonner le système actuel** pour un service plus moderne mais plus cher ?
- A **quels usages** l'utilisateur va-t-il consacrer l'eau dont il bénéficiera au travers du projet ? Quelle sera la répartition entre les usages purement domestiques (boisson, cuisine, lavage du corps...), la lessive, l'abreuvement du petit bétail, d'éventuelles activités économiques, etc. ?
- Quel est le **niveau de service** souhaité par l'utilisateur ? S'agit-il d'un puits, d'un forage équipé d'une pompe manuelle, d'un réseau équipé de kiosques, d'un branchement domiciliaire ? Quel niveau de service va optimiser la volonté à payer de l'utilisateur ?
- Quelle quantité d'eau l'utilisateur est-il intéressé à acheter, en fonction de son prix ? Ce concept renvoie à la **consommation unitaire**, exprimée en litre par jour et par habitant, qui est un critère très important pour le dimensionnement des infrastructures.
- Qui est chargé au sein du ménage de décider de l'achat d'eau ? Quel est le budget (journalier, mensuel) que l'utilisateur est prêt à consacrer à l'achat d'eau ? C'est ce budget (qui dépend bien entendu du niveau de service) que l'on appelle généralement **volonté à payer**.

Les enquêtes d'analyse de la demande doivent être menées de façon la plus participative possible – les membres du CAEPA doivent bien comprendre quel est le but des enquêtes qui sont menées dans le village. Les résultats doivent être restitués lors d'une réunion publique.

**En annexe, vous trouverez
un modèle de questionnaire pour
l'analyse de la demande**



OUTIL

Exemple : les enquêtes menées dans le cadre du projet LICUS

Dans le cadre du projet Don LICUS, la Cellule rurale du SNEP a réalisé en 2005 une enquête socio-sanitaire dans les communautés rurales de Saint-Louis-du-Sud, Zanglais d'Aquin, Morisseau et Pémerle. L'objectif de l'enquête était de recueillir des données relatives à la santé des populations afin d'orienter les actions de l'équipe concernant l'assainissement et l'éducation à l'hygiène et d'établir une ligne de base (situation initiale) afin de mesurer l'impact du projet.

Un formulaire d'une vingtaine de questions portant sur les habitudes de consommation de l'eau, les habitudes d'hygiène, la disposition des excréta et les maladies hydriques a été élaboré. Des enquêteurs locaux ont recueilli des données auprès d'un échantillon de quelques 1 200 familles, ce qui a permis d'analyser les résultats de manière scientifique. L'enquête a été réalisée avec la collaboration des CAEPA de la zone et a nécessité un budget de moins de 2 000 \$US. Le modèle de questionnaire et les résultats de l'enquête sont disponibles auprès du SNEP.

D.4. Les choix techniques – Eau potable**D.4.1. La gamme des options envisageables**

Différents choix techniques sont envisageables en fonction des paramètres suivants :

- 1) La disponibilité des ressources en eau : existence de sources ou non⁴ ; qualité et accessibilité des eaux souterraines dans le cas où un forage ou puits est nécessaire/envisagé
- 2) Le nombre d'usagers à desservir – on ne peut pas envisager la même option technique pour un village de 500 habitants et une petite ville de 5 000 habitants
- 3) Le niveau de service attendu par les usagers : veulent-ils des branchements privés ou plutôt des kiosques ?
- 4) La volonté à payer des usagers (elle-même fonction du niveau de service), et donc le budget que l'ensemble de la communauté sera prêt à consacrer au service de l'eau potable
- 5) La volonté des habitants à organiser l'exploitation de manière vraiment professionnelle, nécessaire pour gérer un niveau de complexité technique tel que celui d'un SAEP
- 6) La capacité locale à construire et entretenir les infrastructures et équipements correspondant à tel ou tel niveau de technologie (par exemple, des installations solaires).

Le choix de l'option technique est donc forcément multicritères et l'intervenant doit prendre le temps de consulter toutes les parties prenantes et notamment le CAEPA, le SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée) et la Cellule EPA. Pour donner quelques idées qui pourront servir lors des séances d'animation correspondantes, nous avons résumé en termes globaux les principaux avantages et inconvénients de chaque option dans le tableau ci-après, mais les circonstances individuelles de chaque site doivent être considérées.

⁴ Compte tenu de la topographie et de l'hydrogéologie d'Haïti, de nombreuses localités rurales peuvent être alimentées en eau à partir de sources ; mais ce n'est pas toujours le cas, et certaines localités sont placées au-dessus des sources existantes, ce qui oblige de recourir à un pompage motorisé.

Comparatif des options techniques envisageables

Option technique	Avantages	Inconvénients
Point d'eau autonome (non associé à un réseau)		
Puits moderne (cuvelage et captage en béton armé ; mise en eau de 5 mètres minimum)	Très peu de maintenance ; les coûts d'utilisation sont nuls	Faible protection contre les pollutions d'origine superficielle ; exhaure manuelle pénible
Puits fermé équipé d'une pompe à motricité humaine (PMH)	Bonne protection contre les pollutions bactériologiques	La maintenance des pompes manuelles entraîne des contraintes souvent mal maîtrisées (pièces détachées ⁵)
Forage équipé d'une pompe à motricité humaine (PMH)	Réalisation très rapide (quelques jours suffisent pour les travaux)	
Système d'Approvisionnement en Eau Potable (SAEP)		
Captage de source associé à un réseau de distribution (kiosques et branchements)	Excellent rapport qualité-prix ; et coût de fonctionnement particulièrement bas (pas ou peu de pompage)	Nécessité de protéger la source des pollutions ; le débit peut varier fortement avec la saison ; la source peut être loin du centre
Forage équipé d'une pompe solaire (jusqu'à 3 000 Wc) et relié à un petit réseau de distribution	Un confort d'exploitation considérablement amélioré par rapport au puits et aux PMH, et un entretien courant limité	La maintenance relève d'une entreprise privée spécialisée (en général départementale ou nationale) et coûte donc cher
Forage motorisé avec groupe électrogène (diesel) et petit réseau de distribution d'eau	Des capacités de production très importantes (plusieurs dizaines de m ³ / jour), bien adapté pour des gros centres (+ 5 000 hab.)	Le combustible, l'entretien et le renouvellement du groupe coûtent cher et nécessitent une exploitation professionnelle
Forage motorisé avec raccordement au réseau électrique et petit réseau de distribution	Une maintenance simple (pas de groupe électrogène), un coût de production stable dans le temps et meilleur marché que le thermique	Le réseau électrique ne dessert qu'un nombre très limité de villages ; la qualité du courant fourni est très médiocre bien que le kWh soit cher

Remarques importantes sur ce tableau :

Dans la catégorie SAEP, la nature du réseau et de ses équipements est aussi importante et doit faire l'objet d'un choix des futurs usagers : capacité du réservoir de stockage (qui va influencer le nombre d'heures de distribution par jour), dispositif de chloration, distribution de l'eau aux usagers au travers de kiosques ou de branchements privés, etc.

Plusieurs niveaux de service peuvent parfaitement cohabiter au sein d'un même système : c'est notamment le cas des SAEP où certains usagers préféreront aller au kiosque et d'autres seront intéressés à disposer d'un branchement à leur domicile (quitte à payer davantage, ce qui est normal, puisqu'ils bénéficieront d'un niveau de service supérieur).

L'option du pompage motorisé (qu'il s'agisse d'un groupe diesel ou d'un raccordement au réseau d'EDH) doit être envisagée uniquement si l'on a la certitude que les usagers pourront supporter les charges correspondantes. Cela réserve de fait le pompage motorisé à des localités dont la taille permet de générer un volume minimum de recettes.

L'option du pompage solaire doit être choisie en parfaite connaissance de cause : c'est une technologie intéressante, mais à la condition que la maintenance puisse être assurée par un opérateur privé spécialisé, ce qui représente un coût finalement assez élevé, alors que pendant les premières années de fonctionnement le système tombera rarement en panne.

⁵ Le projet doit inclure la mise en place ou l'appui à la mise en place d'un réseau de distribution des pièces détachées correspondant au modèle de pompe distribué.

D.4.2. Combien coûtent ces différentes technologies ?

Lorsque le porteur de projet fait son choix parmi les différentes technologies envisageables, il est important de bien réaliser ce que coûte chaque technologie, que ce soit en termes d'investissement initial ou de fonctionnement. Le tableau ci-dessous présente ces informations, à titre indicatif :

Comparatif économique des options techniques envisageables

Option technique	Investissement initial en USD / habitant ⁶	Charges de fonctionnement en USD / m ³ produit ⁷
Point d'eau autonome (non associé à un réseau)		
Source captée simple (sans réseau de distribution)	30 – 50	0,05 – 0,1
Puits moderne (cuvelage et captage en béton armé)	80 – 120	0,05 – 0,1
Puits fermé équipé d'une pompe à motricité humaine (PMH)	100 – 140	0,2 – 0,3
Forage équipé d'une pompe à motricité humaine (PMH)	60 – 80	0,2 – 0,3
Système d'Approvisionnement en Eau Potable (SAEP)		
Captage de source associé à un réseau de distribution	60 – 80	0,2 – 0,4
Forage à exhaure solaire et petit réseau de distribution	150 – 200	0,4 – 0,8
Forage motorisé diesel et petit réseau de distribution d'eau	100 – 150	0,5 – 1
Forage motorisé électrique et petit réseau de distribution	80 – 130	0,5 – 0,8

Les données ci-dessus ne sont que des moyennes indicatives calculées au niveau national. Il est évident que les conditions locales (la population de la localité à desservir, la dispersion de l'habitat, l'hydrogéologie de la zone (et donc la profondeur des forages et des puits) ou encore le degré d'enclavement de la zone) influencent fortement les valeurs réelles. Ce type d'information est néanmoins stratégique pour permettre aux opérateurs de pré-dimensionner les projets facilement. Le SNEP s'engage donc, dans le cadre de sa mission de suivi-évaluation, à tenir à jour ce tableau en fonction des données réelles communiquées par les intervenants (à condition de respecter le même découpage).

D.4.3. Synthèse des options suivant le type de localité

Quelle est la technologie la plus adaptée en fonction du type de localité ? Bien qu'il n'y ait pas de règle absolue, le SNEP recommande aux porteurs de projet de s'inspirer du tableau ci-dessous.

⁶ Dans le cas des SAEP, ajouter 10 à 20% pour obtenir le coût d'un usager raccordé par l'intermédiaire d'un branchement individuel (qui revient entre 100 et 200 USD, y compris le compteur).

⁷ Ces charges de fonctionnement prennent en compte le renouvellement des infrastructures et équipements dont la durée de vie est inférieure à 10 ans (essentiellement le système de pompage).

Options techniques en fonction de la taille de la localité

Situation type	Solution la mieux indiquée (et modalités de gestion)
Habitat très dispersé Population cible inférieure à 100 habitants	Solutions familiales : puits, aménagement de source, citernes de récupération d'eau de pluie L'investissement correspondant est financé et entretenu par un ménage ou un groupe de ménages
Habitat rural peu dense Très peu d'infrastructures communautaires Population cible comprise entre 100 et 500 habitants	Point d'eau unique : source aménagée avec un kiosque de distribution, puits moderne, forage équipé d'une PMH Gestion communautaire informelle (un groupe de personnes prélève une cotisation en général mensuellement)
Petite localité rurale Habitat faiblement à moyennement regroupé Population cible comprise entre 500 et 5 000 habitants	SAEP simplifié Petit réseau de distribution distribuant de l'eau au travers de quelques fontaines publiques, réservoir de stockage éventuel. La production d'eau est assurée par un captage de source ou par un forage équipé d'une pompe solaire ou diesel Gestion par un CAEPA avec paiement au volume au niveau des fontaines publiques et/ou des branchements domiciliaires et ouverture d'un compte en banque
Localité rurale / petite ville Habitat moyennement regroupé Infrastructures sociales (écoles, centres de santé, etc.) Population cible supérieure à 5 000 habitants	SAEP plus sophistiqué Production d'eau importante (au moins 100 m ³ /jour) au travers de plusieurs sources (captage + un ou plusieurs forage(s)). Réservoir de stockage et distribution au travers d'un réseau étendu comprenant à la fois des kiosques publics et des branchements individuels (au moins 1 pour 20 habitants) Gestion par un CAEPA (maître d'ouvrage) qui délègue l'exploitation du service à un opérateur professionnel ; plusieurs niveaux de délégation (gestion, affermage, concession) sont envisageables en fonction de l'importance du système et de la capacité d'investissement de l'opérateur

D.4.4. Implication des Bénéficiaires

Une fois les choix techniques, les coûts d'investissement et de fonctionnement définis, il est recommandé aux porteurs de projet de procéder à une présentation/explication des différentes options techniques possibles et de leur coûts respectifs. Cet atelier de présentation doit permettre la validation des choix techniques par la population.

D.4.5. Les frontières du service public de l'eau

Le principe général du service public est que chaque citoyen doit avoir accès au service de l'eau. Ce principe comporte cependant des limites géographiques et économiques.

Limite géographique car certaines communautés rurales en Haïti sont très dispersées et par conséquent le coût unitaire de raccordement de ces usagers dispersés au service de l'eau est très élevé. Il existe des solutions d'approvisionnement en eau dites familiales, mais ce n'est pas l'objet de ce guide, qui se concentre avant tout sur les solutions collectives, qui ne sont par définition envisageables que pour des communautés de plus d'une centaine de personnes.

Limite économique car le principe de paiement de l'eau conduirait peut-être à exclure de l'accès au service les usagers dont les revenus monétaires sont trop faibles. Sans remettre en cause le principe du paiement de l'eau, et en l'absence de subvention, chaque communauté doit trouver le moyen d'organiser la péréquation des coûts qui permette aux usagers les plus pauvres d'avoir accès au service de l'eau à un coût très réduit, dans le cadre de la grille tarifaire nationale qui sera élaborée au cours de l'année 2008.

D.5. Les technologies à envisager sous conditions

Certaines technologies paraissent tentantes aux porteurs de projets, souvent pour de bonnes raisons : parce qu'elles sont propres sur le plan écologique, parce qu'elles utilisent des énergies renouvelables, etc. Rappelons les conditions à envisager avant de choisir une des technologies suivantes :

Le **pompage éolien**, une technologie très fragile (pannes très fréquentes) qui demande un dispositif de maintenance qui n'existe pas encore aujourd'hui en Haïti, et notamment un réseau de réparateurs formés et capables d'intervenir en cas de panne dans des zones isolées (la réparation des éoliennes entraîne en général des interventions assez lourdes).

Le **dessalement** (d'eau de mer ou d'eau saumâtre), une technologie extrêmement sophistiquée et coûteuse qui restera hors de portée des usagers ruraux et urbains pendant très longtemps (elle ne se justifie que dans le cas où les besoins en eau sont ceux d'une activité particulièrement rémunératrice comme par exemple la gestion d'un complexe hôtelier).

Le **recueil d'eau de pluie** (au niveau d'une seule habitation), est une technologie qui ne peut pas garantir que l'eau distribuée aux usagers soit potable (elle n'est d'ailleurs pas reconnue par l'OMS) à moins de subir un traitement. Le suivi de la qualité de l'eau est difficile au niveau individuel mais peut s'envisager plus facilement dans le cadre d'installations collectives. De plus l'eau de pluie peut constituer un complément facile d'accès destiné à des usages tels que : arrosage des plantes, bétail, lessive, lavage des sols, etc.

D.6. La contribution des usagers à l'investissement

La diversité des pratiques en matière de participation des usagers ruraux à l'investissement est une source d'incohérence entre les intervenants non gouvernementaux. On demande parfois aux futurs usagers de contribuer à 5 ou 10% de l'investissement initial alors que dans la localité voisine, où intervient une ONG aux méthodes différentes, les usagers bénéficient d'un investissement complètement gratuit. De plus, cette contribution financière directe des usagers ne présente pas que des avantages ; les trois principales critiques qu'on lui adresse sont les suivantes :

Elle ne constitue pas une bonne indication de la demande solvable, comme cela est souvent affirmé. En effet la contribution « communautaire » est rarement payée par les usagers eux-mêmes, mais par les notables de la localité candidate au projet, ce qui renforce d'ailleurs le sentiment qu'ils contrôlent l'infrastructure, puisqu'ils ont payé pour sa réalisation.

Elle constitue souvent un facteur de ralentissement dans la mise en œuvre du projet – réunir la contribution demandée par le projet prend en général du temps et mobilise beaucoup de temps de travail de la part des animateurs qui travaillent pour le projet.

Elle renforce l'inégalité entre le milieu rural et les grandes villes, où l'on ne demande plus aucune contribution financière aux usagers depuis bien longtemps, alors même que les équipements sont beaucoup plus coûteux qu'en milieu rural.

Faut-il pour autant favoriser la participation des populations sous la forme d'un investissement physique : creusement des tranchées, main d'œuvre bénévole, fourniture de matériaux, hébergement et restauration des ouvriers, etc. ? Là encore les leçons de l'expérience sont mitigées. A l'exception de très petites communautés (on est alors presque à un niveau familial), un investissement physique des usagers se révèle difficile à mettre en place. Il est par ailleurs contraignant pour les entreprises professionnelles (qui demandent plutôt à choisir librement leur main d'œuvre) et enfin source d'inégalités au sein de la communauté (si le travail est censé être obligatoire pour tout le monde, les plus riches sous-traiteront inmanquablement leur part aux plus pauvres, et à vil prix).

La recommandation du SNEP est de limiter la participation financière et physique à l'investissement initial au strict minimum, et d'orienter cette contribution vers la constitution d'un fonds de roulement du CAEPA. Cette solution a l'avantage de résoudre un problème concret du CAEPA au début de l'opération du système (le manque de liquidités) et de faire contribuer financièrement les usagers au moment de la fin des travaux, où le projet s'est déjà en grande partie concrétisé à leurs yeux. On compense donc 2 des 3 inconvénients majeurs qui ont été soulevés plus haut. D'un point de vue pratique, le SNEP recommande de demander une participation financière équivalente à 3 mois de charges d'exploitation du système. Il s'agit d'ailleurs d'un excellent moyen d'introduire la question du financement de ces charges – et donc du prix de l'eau – lors des séances d'animation.

D.7. Dimensionnement des infrastructures

D.7.1. Pompes à motricité humaine

Une pompe manuelle peut alimenter au maximum de 300 à 400 personnes (en réalité, cela dépend du débit d'exploitation du forage divisé par une dotation de 20 litres et par habitant en première approximation). La limite n'est pas seulement liée au débit du forage, mais au temps de pompage (à la différence d'un puits, une seule personne peut puiser de l'eau à partir d'une PMH), au temps de nettoyer la bokit et de la mettre en place, etc. Une PMH peut difficilement fournir plus de 8 à 10 m³ d'eau par jour (ce qui correspond tout de même au remplissage de 300 à 350 bokits).

De nombreux modèles de pompes ont déjà été installés en milieu rural en Haïti, et certains de ces modèles ont fait la preuve de leur fiabilité (entre autres : India Mark, Vergnet, Volanta, etc.). Le contexte haïtien est cependant particulièrement difficile pour ce qui est du réseau de pièces détachées et celui des artisans réparateurs. Le SNEP n'impose pas de modèle de pompe en particulier, mais attire l'attention des opérateurs de projet sur le choix d'une pompe de qualité, qui réunisse les conditions suivantes :

Le modèle de pompe doit faire l'objet d'un accord préalable du SNEP (ou de la future OREPA concernée) ; il n'y a pas de spécification technique particulière, à l'exception des parties immergées qui doivent être en inox de manière à mieux résister à la corrosion et aux eaux agressives de certaines zones ;

La pompe doit respecter le principe du « VLOM » (Very Low Operation and Maintenance) – en d'autres termes, elle doit être facile à utiliser et à entretenir, ne pas nécessiter d'équipement lourd pour son relevage et ne pas engendrer trop de charges de maintenance ;

Les opérateurs locaux (artisans réparateurs) doivent être formés lors de l'installation de la pompe (surtout lorsqu'il s'agit d'un nouveau modèle) et l'opérateur doit prendre **un soin particulier à mettre en place un réseau de pièces détachées ou renforcer le réseau existant.**

D.7.2. Cas d'un SAEP

La base de travail pour le dimensionnement du système est l'**analyse de la demande**, et notamment les deux informations capitales que sont : (1) la proportion des usagers qui choisiront tel ou tel niveau de service (kiosques de vente d'eau ou branchements privés) et (2) la consommation unitaire au niveau de chacun des points d'eau (exprimée en litres par jour et par personne). Ce ne sont pas des chiffres « au hasard » à choisir par l'ingénieur chargé du dimensionnement dans le calme de son bureau. Il existe des techniques d'enquête qui permettent d'obtenir une bonne approximation de ces informations (voir D.3 Analyse de la demande).

L'autre information capitale pour le dimensionnement des équipements est la population. Il est très difficile en Haïti d'obtenir des informations fiables quant à la population d'une localité, parce que les recensements ne sont pas entièrement fiables, d'une part, et qu'une « localité » (au sens de la population à alimenter par un système donné) ne recouvre que très rarement le découpage administratif.

Au contraire, la population qui intéresse le concepteur du projet est éclatée entre plusieurs sections communales, ce qui rend impossible sa détermination à partir du recensement seul. Il est donc recommandé aux porteurs de projet de procéder à leur propre recensement de la population bénéficiaire, en impliquant directement le partenaire local dans l'exercice.

Le taux de croissance démographique est également difficile à déterminer, alors qu'il joue un rôle important dans le dimensionnement des installations. Le taux de croissance en milieu rural a été de 0,9% au cours de la dernière période inter censitaire ; mais ce chiffre recouvre probablement une réalité beaucoup plus complexe, avec un taux souvent négatif dans les zones rurales très dispersées, et supérieure à 2% dans les petits centres ruraux les plus peuplés (au delà de 5 000 habitants).

Valeurs recommandées pour le dimensionnement d'un SAEP

Paramètre de dimensionnement	Valeur recommandée
Horizon de dimensionnement	20 ans
Consommation unitaire aux fontaines publiques ou kiosques ⁸	5-20 litres/jour.personne ⁹
Consommation unitaire aux branchements privés	15-40 litres/jour.personne
Nombre d'heures de fonctionnement (pompage)	12 à 20 heures ¹⁰
Nombre minimal de robinets par borne fontaine	2
Nombre minimal de robinets par kiosque	6
Nombre maximal d'utilisateurs desservis par robinet (à un kiosque ou à une borne fontaine)	200 personnes
Proportion d'utilisateurs raccordés au réseau	30% (par défaut)
Pertes techniques ¹¹ pour un réseau neuf	10%
Diminution des performances du réseau	Environ 1% par an
Facteur de pointe pour la distribution	2
Capacité du réservoir de stockage (gravitaire)	25% de la consommation journalière
Capacité du réservoir de stockage (pompage motorisé)	50% de la consommation journalière
Capacité du réservoir de stockage (pompage solaire)	100% de la consommation journalière
Distance maximale d'un branchement privé au réseau	20 mètres

D.8. L'ingénierie sociale

D.8.1. Qu'est-ce que l'ingénierie sociale ?

L'ingénierie sociale, c'est l'ensemble des mesures d'accompagnement qui vont permettre :

De s'assurer que les réalisations du projet répondent bien à la **demande des usagers**, et que ceux-ci sont impliqués à toutes les étapes importantes du projet

De créer toutes les **relations nécessaires entre les acteurs pour un travail en commun**, et de contractualiser ces relations lorsque cela est nécessaire

De s'assurer que toutes les conditions sont réunies pour que les services mis en place dans le cadre du projet soient **gérés de manière durable**

De **renforcer les capacités** des acteurs communautaires qui seront impliqués dans la phase de réalisation du projet et dans la phase de gestion du service.

⁸ Les recommandations de l'OMS en la matière (40 litres/jour.personne) conduisent systématiquement à un sur-dimensionnement des réseaux, car la consommation réelle est souvent inférieure en milieu rural.

⁹ La plage de variation de la consommation unitaire est volontairement très large, parce qu'elle doit avant tout être déterminée par les enquêtes de terrain et l'observation des pratiques effectives dans des réseaux qui présentent des caractéristiques similaires.

¹⁰ 20 heures constitue un maximum en terme de durée journalière de fonctionnement. Si l'on envisage un pompage 24 heures sur 24, il faut envisager de mettre en place deux groupes de pompage.

¹¹ Différence entre le volume distribué aux usagers divisé par le volume produit, en % du volume produit.

L'ingénierie sociale va donc plus loin que l'animation au sens restreint du terme et en tous les cas suppose des animateurs bien formés, capables de définir des stratégies adaptées à chaque communauté, de créer ou d'adapter des outils d'analyse / de formation spécifiques et enfin capables de faire le lien entre les aspects techniques et socio-économiques.

Pour la pérennité de l'action, il est d'ailleurs fortement recommandé de sous-traiter les activités d'ingénierie sociale à une structure spécialisée haïtienne, plutôt que de tout faire en interne, avec des animateurs embauchés par l'ONG seulement pour la durée du projet. Cela pourra contribuer à développer une compétence « ingénierie sociale » permanente dans le secteur.

Depuis quelques années, le SNEP a développé ses propres compétences en matière d'ingénierie sociale, et a embauché des agents spécialisés en la matière. N'hésitez pas à contacter le SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée) et à prendre conseil au moment de dimensionner la composante ingénierie sociale.

D.8.2. Pourquoi est-ce important ?

L'échec de plusieurs projets menés dans le secteur EPAR depuis quelques années s'explique en grande partie par la faiblesse des mesures d'accompagnement :

Usagers mal informés sur le contenu du projet et ses conditions d'accès ; le démarrage du projet provoque alors de fortes tensions au sein de la communauté

Usagers mal informés sur les différentes options techniques qui s'offrent à eux pour l'eau et l'assainissement et surtout sur les implications financières de ces options

Structures communautaires non représentatives des différentes composantes de la communauté, ce qui conduit inévitablement à une « privatisation » sauvage du système

Manque de préparation de la phase de gestion du service : les structures qui doivent assurer l'entretien et l'exploitation du système ne sont pas mises en place et formées

Manque de réflexion sur la réutilisation des bénéfices issus de la vente de l'eau au niveau de la communauté (qui peut pourtant être une disposition très intéressante).

L'ingénierie sociale cherche à combler ces manquements en maintenant une intensité d'animation suffisante tout au long du projet (et même après la réalisation des infrastructures), et en plaçant le renforcement des capacités comme une priorité absolue pour la réussite du projet.

L'ingénierie sociale se démarque notamment de l'approche « par leader » qui est souvent utilisée par les ONG : l'interlocuteur du projet est constitué par les leaders de la zone, à qui on demande de prendre des décisions collégiales et de « faire le lien » avec les usagers finaux. Cette approche a souvent montré ses limites et ne garantit pas toujours que les préoccupations des usagers finaux soient prises en compte correctement. Pour pallier à cette difficulté, l'ingénierie sociale privilégiera donc par exemple les assemblées générales qui optimisent le degré de participation, et cherchera à comprendre les enjeux et courants d'intérêts qui traversent la communauté des futurs usagers.

D.8.3. Cahier des charges de l'ingénierie sociale

L'ingénierie sociale s'organisera autour d'un certain nombre d'étapes clés chronologiquement :

Pré-identification de la communauté et des principales organisations qui la composent ; il s'agit d'une phase de **prise de connaissance** et d'identification des interlocuteurs ; la conclusion de cette phase peut-être qu'il n'existe pas vraiment de demande au niveau de la communauté, ou que les problèmes d'eau et d'assainissement ne constituent pas une priorité. Dans le cas contraire, un projet semble envisageable et les étapes ci-dessous doivent être respectées ;

Présentation du projet et de la démarche participative qui sera utilisée ;

Réalisation d'enquêtes qualitatives et quantitatives pour mieux comprendre le fonctionnement de la communauté et les attentes des usagers – il s'agit de la phase d'analyse de la demande, dont les résultats devront être restitués et discutés publiquement ;

Accompagnement des études techniques – il s'agit de faire en sorte que la communauté comprenne quel est le travail en cours et que les choix ne sont pas encore définitifs ;

Restitution des études techniques, présentation des différents choix possibles et de leurs implications : niveau de service, contraintes de gestion, prix de l'eau, etc. ; cette restitution pourra se faire sous la forme de scénarios (essayer d'en définir au moins trois) ;

Accompagnement de la communauté dans le **choix** de ce qu'elle considère comme la **meilleure option** sur le plan technique et socio-économique ; formalisation de la décision (un protocole d'accord ONG / communauté peut être mis au point à cette occasion) ;

Présentation à la communauté des **différentes options envisageables pour la gestion du service**, des avantages et inconvénients de chaque option, notamment sur le plan du coût ; une visite de villages représentatifs des différentes options pourra être organisée à ce moment-là ; accompagnement de la décision et de ses implications concrètes ;

Démarrage des actions d'information sur le **volet assainissement** (opportunité de bénéficier d'une subvention pour construire une latrine) et des actions d'éducation à l'hygiène ; ces actions se poursuivront normalement, même après la fin des travaux de construction ;

Mise en place de la structure qui sera chargée d'assurer la **maîtrise d'ouvrage déléguée** du projet au nom du SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée) – en général, il s'agit de la création d'un CAEPA ; cette étape inclut l'approbation des statuts et du règlement intérieur du CAEPA en assemblée générale, l'élection formelle de ses membres (idem), l'ouverture d'un compte en banque, et le suivi des premiers mois de gestion du SAEP une fois ce dernier terminé ;

Renforcement des capacités du CAEPA et de l'exploitant qui aura éventuellement été choisi pour gérer le service au quotidien ; il s'agit avant tout de formations ciblées et d'élaboration d'outils adaptés ; ces actions se poursuivront jusqu'à l'achèvement du projet ;

Travail de préparation de la phase de réalisation : sélection des entreprises (si le CAEPA est impliqué à cette phase), calendrier des travaux et contraintes associées ; organisation de la participation éventuelle de la communauté aux travaux (si cela est prévu) ;

Accompagnement de la réalisation, prévention et règlement des problèmes qui peuvent éventuellement survenir entre les entrepreneurs et la communauté ; vérification du bon fonctionnement des ouvrages et organisation de leur réception provisoire puis leur réception définitive avec le SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée) ;

Mise en place effective de la **structure de gestion**, qu'elle soit communautaire ou impliquant un opérateur professionnel ; cette mise en place s'accompagne d'un **suivi rapproché du fonctionnement** du système pendant au moins 6 mois, sous la forme de visites régulières – cette phase de suivi doit impérativement être intégrée dans le budget du projet.

Plusieurs intervenants ont déjà mis au point de nombreux outils pour l'ingénierie sociale. Le SNEP s'engage à les compiler régulièrement et à les mettre à disposition des intervenants intéressés



OUTIL

D.9. Les aspects financiers du service

D.9.1. Combien va coûter le service de l'eau

Pour assurer le service de l'eau sur le long terme, il est nécessaire de prendre en compte un certain nombre de charges financières, que l'on peut ranger en trois catégories.

Les trois types de charges

Type de charge	Description sommaire	Importance
Fonctionnement	Dépenses à couvrir pour que le service soit assuré au quotidien : salaires, carburant ou facture énergétique, produits de traitement, entretien et maintenance, réparations, etc.	Indispensable
Renouvellement	Ces charges correspondent au remplacement des éléments d'usure des équipements qui ont une durée de vie inférieure à 10 ans, à commencer par la pompe et le groupe électrogène	Très souhaitable
Développement	Ces charges correspondent à l'amélioration du service (extension du réseau à des zones non desservies, multiplication des fontaines, équipement de nouveaux forages, etc.)	Recommandé

Comme indiqué, les trois charges ont des statuts assez différents.

Les charges de fonctionnement doivent impérativement être couvertes par le prix que les usagers vont payer localement. En effet, il n'existe aucune façon de subventionner durablement les charges de fonctionnement d'une infrastructure d'approvisionnement en eau en milieu rural. C'est la base « non négociable » pour déterminer le prix de l'eau qui sera payé par les usagers et c'est ce qui permettra probablement aux usagers de choisir le niveau de service qu'ils souhaitent.

Il est **fortement recommandé** que les usagers financent les charges de renouvellement des équipements dont la durée de vie est inférieure à 10 ans (le renouvellement des autres équipements, comme par exemple le forage, le réservoir, les canalisations principales, sont pour le moment à la charge de l'Etat ou plus tard de la commune). L'enjeu est par exemple de pouvoir acheter une pompe ou un groupe lorsqu'une panne survient, sans recourir à une cotisation exceptionnelle ou un financement extérieur hypothétique. Ce point est important lorsqu'il s'agit d'une pompe manuelle, et devient carrément capital lorsqu'il s'agit d'un SAEP où l'arrêt de la pompe signifie l'arrêt du service.

La prise en charge du développement du service est souvent **primordiale pour l'avenir** : un bon équipement est un équipement qui s'adapte progressivement à la demande des usagers, et mieux vaut financer ce développement directement sur le prix de l'eau plutôt que d'attendre l'intervention de l'Etat ou d'un hypothétique partenaire financier. Dans un premier temps, cela peut cependant représenter une charge trop importante pour des usagers. Il est néanmoins recommandé d'inclure dès que possible les charges de développement du service dans le calcul du prix de l'eau.

D.9.2. Déterminer le prix de l'eau

Nous avons vu que le prix de l'eau constituait un élément clé dans le choix du niveau de service par la communauté. Il est donc important de pouvoir calculer ce prix pour les différentes options techniques envisagées, avec une marge d'incertitude raisonnable. Il est recommandé de calculer le prix de l'eau à partir d'un **compte d'exploitation prévisionnel du service** qui prenne en compte au minimum les cinq premières années de fonctionnement, et des hypothèses conservatrices en ce qui concerne la consommation unitaire (qui sera peut-être faible au démarrage des équipements).

En annexe, vous trouverez un compte d'exploitation d'un SAEP, à adapter à votre situation particulière



OUTIL

D.10. Modèles de gestion

D.10.1. Le CAEPA est maître d'ouvrage

Le CAEPA est le maître d'ouvrage des équipements, plus précisément maître d'ouvrage délégué par le SNEP Départemental (ou par la future OREPA concernée). Un protocole d'accord doit d'ailleurs être signé entre le SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée) et le CAEPA pour préciser les implications concrètes de ce transfert de responsabilités.

Concrètement, cette maîtrise d'ouvrage signifie que le CAEPA :

Est responsable ultime du bon fonctionnement du service, même s'il peut choisir de déléguer la responsabilité de l'exploitation du service à un opérateur professionnel

Est chargé de déterminer le prix de l'eau pratiqué au niveau du système dont il a la charge, et que ce prix doit garantir la pérennité du service

Est responsable de l'égalité de tous dans l'accès au service – il doit donc s'assurer que les infrastructures peuvent subvenir aux besoins de tous les usagers et que le prix de l'eau ne contribue pas à exclure du service une catégorie d'usagers

Doit décider (avec le SNEP Départemental ou la future OREPA concernée) des investissements importants à réaliser pour maintenir la qualité ou améliorer le service (extension, remplacement d'éléments importants, etc.)

D.10.2. Pour l'exploitation, deux options

Par « exploitation », on comprend toutes les tâches quotidiennes (ou mensuelles) nécessaires à un bon fonctionnement du service de l'eau ou de l'assainissement.

a) Option 1 : gestion par le CAEPA lui-même

Le CAEPA peut assurer lui-même l'exploitation du service, soit de façon complètement bénévole, soit en salariant une ou plusieurs personnes pour s'occuper du travail quotidien. Ce mode de gestion est particulièrement indiqué lorsque les infrastructures réclament peu de travail : pas d'équipements motorisés ou pompage solaire ; réseau de distribution faiblement développé. Il peut s'agir également d'un choix fait par la communauté pour le démarrage du service, de façon à évaluer la charge de travail que représente la gestion des équipements pour les bénévoles du CAEPA.

b) Option 2 : gestion par un opérateur professionnel

Lorsque la complexité des installations devient importante, dépassant les capacités et la disponibilité des bénévoles du CAEPA, ce dernier peut décider d'en confier l'exploitation à un opérateur professionnel recruté dans la communauté ou à l'extérieur. Il s'agit d'une personne qui signe un contrat avec le CAEPA et fait du service de l'eau sa principale source de revenus.

Cette solution prend tout son sens lorsqu'il s'agit d'un réseau de distribution complexe (desservant de nombreux usagers au travers de branchements privés), ce qui est souvent le cas quand la population desservie dépasse 5 000 habitants – mais un opérateur professionnel peut être mis en place pour une population inférieure si les espérances de revenu de l'opérateur sont suffisantes.

Les modalités du contrat entre le CAEPA et l'opérateur professionnel peuvent varier assez fortement d'une situation à l'autre, le degré d'autonomie de l'opérateur étant plus ou moins grand sur le plan financier. Quelle que soit la formule retenue, il est recommandé que l'opérateur verse un pourcentage minimum au CAEPA (3 à 5 % des recettes) pour lui permette d'assurer son fonctionnement.

En annexe, vous trouverez un modèle de contrat de délégation entre le CAEPA et un opérateur



D.10.3. Quelques principes importants

a) Paiement au volume

Quel que soit le modèle de gestion qui est choisi, le SNEP et la cellule EPA du MTPTC recommandent fortement de généraliser le paiement au volume, au niveau des fontaines publiques ou kiosques et au niveau des branchements privés, par l'utilisation de compteurs volumétriques (cf. note technique pour le choix des compteurs des branchements particuliers proposée par le MTPTC).

Ce mode de paiement facilite la gestion, garantit une certaine équité (ceux qui consomment le plus sont ceux qui payent le plus) et limite le gaspillage (toujours très fort lorsque le paiement est mensuel et indépendant de la quantité consommée, comme c'est très souvent le cas actuellement).

b) Maintenance des équipements

La maintenance de certains équipements requiert souvent des compétences qui n'existent pas au niveau villageois, qu'il s'agisse de pompes à motricité humaine, de pompe électrique, de groupe électrogène ou encore d'un système photovoltaïque. Si l'opérateur professionnel ne possède pas la compétence correspondante, le CAEPA ou l'opérateur devront obligatoirement passer un contrat de maintenance avec une entreprise spécialisée au niveau régional ou national. Le coût de ce contrat (très élevé dans le cas du solaire) devra être intégré dans le calcul du prix de l'eau.

c) Constitution d'un fonds d'épargne

Pour assurer le renouvellement de certains équipements, le CAEPA et/ou l'opérateur professionnel devront normalement mettre de l'argent de côté, en constituant une épargne bloquée sur un compte en banque, ce qui peut susciter des difficultés au niveau de la communauté. Il est généralement délicat et dangereux d'investir cette épargne dans d'autres activités économiques, notamment parce qu'il y a peu de garanties que cette épargne soit facilement mobilisable en cas de coup dur, ce qui reste quand même l'objectif. Il peut être judicieux de définir un montant minimum d'épargne qui doit rester bloqué sur le compte – par exemple le prix de la pompe ou du groupe électrogène.

E. Pendant la réalisation

■■■ L'objectif n°1 de cette phase est de s'assurer que les ouvrages réalisés ont une qualité optimale et que les usagers sont impliqués dans les choix techniques définitifs et informés de la réalisation des travaux.

E.1. Liste de contrôle pré-réalisation

Avant d'envisager la réalisation du projet, nous vous invitons à vérifier les points suivants, sous la forme d'une « liste de contrôle » qui pourra vous servir dans le montage du dossier.

- Est-ce que le CAEPA est légalement établi et en mesure d'assurer la maîtrise d'ouvrage des travaux ou de déléguer cette maîtrise d'ouvrage à une tierce personne ?
- Est-ce que l'identification du projet s'est faite de manière participative, en tenant compte des autres intervenants de la zone et des autres usages de l'eau ? Est-ce que le SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée) a été associé à chaque étape ?
- Est-ce que la demande des usagers a été clairement identifiée ? Est-ce que le niveau de service choisi correspond aux attentes de la majorité des usagers ?
- Est-ce que les études techniques ont permis de dégager une solution viable économiquement (prix de l'eau raisonnable) qui a été validée par l'ensemble des usagers ?
- Est-ce que le coût des travaux a été correctement estimé et est-ce que le financement disponible permet de réaliser l'ensemble des ouvrages qui ont été prévus ?
- Est-ce que les problèmes fonciers ont été abordés et résolus : emplacement des fontaines publiques, des réservoirs de stockage, des passages de canalisations ?
- Est-ce que le modèle économique du service a été décidé dans ses grandes lignes ? Est-ce que le prix de l'eau a été arrêté et accepté par la majorité des usagers ?
- Est-ce que le modèle de gestion a été choisi et accepté par les usagers ? Si c'est l'option qui a été retenue, est-ce que le recrutement de l'opérateur professionnel a été lancé ?
- Est-ce que l'entreprise qui a été choisie est fiable et prête à commencer la réalisation des travaux dans les délais qui ont été décidés d'un commun accord avec le CAEPA ?
- Est-ce que le dispositif de contrôle qualité des travaux a été mis en place ? Est-ce que la personne chargée du contrôle est prête à prendre ses fonctions ?
- Est-ce que le rôle des différents intervenants lors de la réalisation (entreprises privées, CAEPA, usagers, SNEP Départemental ou la future OREPA concernée, cellule EPA) a été bien précisé et est cohérent dans l'ensemble ?
- Est-ce que les flux financiers lors de la réalisation (qui paie quoi à qui à quel moment) ont été clarifiés et est-ce que l'organisme payeur a la trésorerie pour assurer les paiements ?
- Est-ce que le calendrier des travaux de réalisation et ses implications sur la vie quotidienne des futurs usagers a été expliqué, négocié et accepté ?

E.2. Les études techniques

On distingue souvent trois niveaux de détail dans les études techniques.

Etudes techniques : faisabilité, APS et APD

Qualification	Caractéristiques	Niveau de précision
Etude de faisabilité	Comme son nom l'indique, l'étude de faisabilité a pour objet essentiel d'étudier les solutions possibles et d'en évaluer la faisabilité, de manière à permettre au maître d'ouvrage de faire des choix techniques (par exemple en termes de niveau de service).	+/- 20% Certaines options techniques peuvent n'être pas encore fixées
Avant-projet sommaire	L'APS est lancé lorsque les grands choix techniques sont arrêtés, et que le maître d'ouvrage souhaite évaluer avec précision le coût du projet. C'est en général sur la base de l'APS que la requête de financement est présentée par le maître d'ouvrage.	+/- 10% Les options techniques sont fixées, pas forcément tous les détails sur le mode d'exécution
Avant-projet détaillé	L'APD a pour objectif de décrire le projet avec le plus de précision possible, sans laisser aucune ambiguïté possible sur les options techniques et la manière dont les ouvrages vont être réalisés. L'APD est souvent postérieur au bouclage du financement du projet. L'objectif est alors de sélectionner les entreprises et de passer commande des travaux.	Quelques % Aucune ambiguïté possible ni sur les options techniques, ni sur le mode d'exécution

Pour un projet de complexité technique réduite (par exemple, un captage de source avec un petit réseau de distribution en aval), l'étape intermédiaire de l'APS n'est pas forcément nécessaire. En revanche il est important de bien soigner l'APD, qui sera le document de référence des entreprises à qui l'on va passer commande de la réalisation des travaux. L'APD doit comporter le plan de tous les ouvrages prévus, ainsi qu'un descriptif détaillé de la façon dont ils seront réalisés, et un listing détaillé de toutes les quantités qui seront utilisées pour réaliser le projet – c'est le devis quantitatif.

E.3. La répartition des rôles pendant les travaux

Dans l'organisation classique de la réalisation des travaux, on a quatre intervenants.

E.3.1. Le maître d'ouvrage

C'est le client, celui qui passe commande des ouvrages qui seront réalisés et en assure généralement le financement. Dans le cas d'un projet EPAR il s'agira du CAEPA, qui a reçu une délégation de maîtrise d'ouvrage de la part du SNEP Départemental ou la future OREPA concernée (voir chapitre précédent).

E.3.2. Le maître d'œuvre

Le maître d'œuvre est l'entité – en général privée – à laquelle le maître d'ouvrage va passer commande de la coordination de l'ensemble des travaux. C'est en quelque sorte un chef d'orchestre, qui s'engage sur l'aboutissement des travaux en déchargeant le maître d'ouvrage.

Faut-il forcément un maître d'œuvre ? Le choix d'un maître d'œuvre dépend en fait de la taille du chantier et de l'ampleur des réalisations. Si le chantier est suffisamment petit pour qu'une seule entreprise puisse réaliser à elle seule tous les travaux, il n'y a aucune raison pour recruter un maître d'œuvre qui ne fera qu'alourdir le dispositif, et un contrat peut être signé directement entre le maître d'ouvrage et l'entreprise (qui fait alors office de maître d'œuvre).

Qui peut assurer cette fonction ? L'idéal est de la confier à un consultant ou un bureau d'études haïtien, car le montage garantit ainsi un renforcement des capacités du secteur privé. Souvent, par défaut, ce rôle d'ensemblier est assuré par l'ONG partenaire du maître d'ouvrage.

E.3.3. Le contrôleur (ou bureau de contrôle)

Si c'est un CAEPA qui assume la maîtrise d'ouvrage du projet, il ne dispose pas forcément des compétences techniques pour porter un regard critique sur les travaux effectués par les entreprises. Il peut donc être intéressant de faire appel à des compétences extérieures pour assurer le contrôle des travaux. Deux options sont alors envisageables :

Le contrôle des travaux est confié à un bureau privé ou à un consultant. C'est l'option à privilégier dans le cas d'ouvrages d'une certaine complexité (qui suppose par exemple la présence d'un ingénieur à plein temps pour suivre le travail effectué par les entreprises) ou dans le cas de travaux déclenchant des volumes de paiement très importants ;

Le contrôle des travaux est confié au SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée), sous une forme légère (visite hebdomadaire par exemple) ou en mettant carrément un ingénieur du SNEP Départemental à disposition pendant la durée du chantier. Ce peut être une option économique pour les chantiers de plus faible envergure, car les coûts du SNEP sont moindres que ceux pratiqués dans le secteur privé.

E.3.4. Les entreprises d'exécution (ou firmes)

Ce sont les entreprises (privées) qui réaliseront concrètement les travaux. Certaines sont spécialisées (c'est par exemple le cas des entreprises de forage) ; d'autres interviennent de façon plus généraliste (génie civil et pose des canalisations, par exemple). Il peut également s'agir d'un fournisseur qui livrera un équipement particulier (par exemple une pompe) et procédera à son installation.

E.4. La sélection des entreprises

Sauf lorsque des circonstances spéciales le justifie, il est recommandé de sélectionner les entreprises d'exécution en passant un appel d'offres, c'est-à-dire une procédure qui consiste à demander à plusieurs entreprises de proposer une offre sur la base du même cahier des charges techniques (l'APD tel que défini plus haut), puis de sélectionner l'entreprise qui offre le meilleur prix et / ou les meilleures garanties de réaliser des travaux de bonne qualité (rapport qualité / prix).

La difficulté de l'exercice est que l'entité qui va passer l'appel d'offres est le maître d'ouvrage, c'est-à-dire le CAEPA, qui n'a pas toujours des compétences pour gérer la procédure et évaluer les offres reçues. Dans ce cas, le CAEPA peut déléguer l'organisation de l'appel d'offres et se contenter de signer le contrat avec l'entreprise ou de simplement faire partie du comité d'évaluation des offres. Le CAEPA peut déléguer cette responsabilité à l'ONG qui coordonne l'exécution du projet, si elle en a la compétence.

Dans tous les cas, si un appel d'offres est envisagé, il est important de bien prendre en compte la durée de la procédure de consultation dans le calendrier du projet. Si l'intervenant souhaite renforcer ses compétences en la matière, il est invité à se rapprocher du SNEP (ou de la future OREPA concernée). En terme d'ingénierie sociale, plusieurs réunions avec le CAEPA seront sans doute nécessaires pour bien expliquer les tenants et aboutissants de la procédure d'appel d'offres, afin d'écartier tout malentendu.

E.5. Le rôle du SNEP (ou des futures OREPA) lors de la réalisation

Le rôle du SNEP dans la réalisation doit être discutée entre le SNEP, le CAEPA et l'intervenant qui porte le projet. Les options envisageables se situent entre les deux configurations détaillées ci-après :

E.5.1. Option minimale

Au minimum, le SNEP (ou la future OREPA concernée) ET la cellule EPA doivent être consultés sur le cahier des charges technique du projet (l'APD), auquel ils donnent leur non objection avant le début de la réalisation, et lors des réceptions provisoire et définitive des travaux aux côtés du CAEPA, à leur achèvement.

E.5.2. Option maximale

Si l'ONG et le CAEPA en conviennent, le rôle confié au SNEP (ou à la future OREPA concernée) peut être plus important : par exemple la réalisation d'une partie des études techniques, ou encore le contrôle des travaux. Si c'est cette option qui est retenue, le SNEP devra facturer ses prestations à un prix qui reste compétitif par rapport à ceux pratiqués dans le secteur privé, et comme pour tout intervenant dans la réalisation du projet son rôle et ses responsabilités devront faire l'objet d'un contrat avec le CAEPA et/ou l'ONG.

E.6. Renforcement des capacités des acteurs locaux

La phase de réalisation est le moment idéal pour renforcer les capacités du maître d'ouvrage et de l'éventuel exploitant qui aura été choisi. Cette formation peut être en grande partie assurée par l'ONG avec la collaboration du SNEP (ou de la future OREPA concernée). Dans le cas de l'exploitant, la meilleure solution peut être un stage dans une localité dont les caractéristiques techniques et le profil socio-économique sont similaires à ceux du projet. Enfin, il est fortement recommandé que chaque fournisseur inclue dans sa prestation la formation du personnel qui sera affecté à l'utilisation de l'équipement fourni.

F. Après la réalisation

F.1. Importance d'un accompagnement

Les premiers mois de fonctionnement du système d'approvisionnement en eau (quelque soit son niveau de complexité technique) concentrent souvent les problèmes. Il est donc capital que le porteur du projet dégage les moyens d'assurer un accompagnement pendant cette période, afin de s'assurer que les indicateurs sont au vert. Si des problèmes apparaissent, il sera toujours temps de corriger le tir avec le CAEPA et/ou de mettre en place un renforcement des capacités complémentaire sur les aspects techniques et financiers qui posent spécifiquement problème. Une durée de 6 mois est le minimum recommandé pour la durée de cet accompagnement. Un an serait préférable.

F.2. Les indicateurs à surveiller

Parmi les indicateurs qu'il est le plus intéressant de surveiller attentivement :

Le volume total des recettes (un niveau d'impayé anormalement élevé constitue l'indice d'un manque de satisfaction des usagers ou d'une gestion mal organisée)

La consommation unitaire : à quel niveau se stabilise-t-elle après les premiers mois de fonctionnement, pendant lesquels elle peut fluctuer assez fortement ? Si elle s'écarte trop des prévisions, il faudra envisager de revoir le prix de l'eau à la baisse ou à la hausse

La fréquence des pannes : si cette fréquence est trop élevée, elle est l'indice d'une mauvaise maîtrise de l'exploitation ou de la maintenance des équipements

Le nombre de litiges entre le CAEPA et l'exploitant (si c'est la solution qui a été retenue) : un nombre trop élevé indiquerait que le contrat a été mal conçu ou est mal appliqué.

F.3. Mise à jour des tarifs

Dans un contexte de paiement au volume, le prix ne doit pas être figé mais refléter les réalités économiques de l'exploitation des installations : dans le cas d'un pompage diesel, il est par exemple normal que le prix de l'eau augmente si le gasoil a lui-même fortement augmenté. Le prix de l'eau peut également augmenter pour financer une dépense exceptionnelle comme l'équipement d'un nouveau forage, l'extension du réseau vers un nouveau village, le remplacement d'une pompe, etc.

Il est donc souhaitable que durant les premières années d'exploitation, le CAEPA fasse l'expérience d'une mise à jour des tarifs, à condition que cette mise à jour se fasse de la manière la plus transparente possible, par exemple à l'occasion d'une assemblée générale durant laquelle les comptes de l'année écoulée sont analysés pour mettre en évidence un déficit.

Cette mise à jour peut aussi concerner la structure des tarifs, qui peuvent être modifiés pour les rendre plus favorables aux usagers pauvres (création d'une tranche de consommation à prix très réduit, dite « sociale », par exemple). On peut aussi imaginer d'introduire un tarif élevé pour les branchements privés afin de maintenir un prix de l'eau le plus bas possible aux bornes-fontaines et aux kiosques (où s'alimentent en priorité les usagers à faibles revenus).

F.4. Règlement des différends

De nombreux différends peuvent voir le jour pendant les premiers temps de l'exploitation : entre le CAEPA et l'exploitant, entre les usagers et l'exploitant, entre les usagers et le CAEPA. Cela fait partie du rôle de l'ingénierie sociale de déminer ces litiges avant qu'ils ne deviennent des conflits potentiels qui pourraient bloquer le fonctionnement du service. Au début, les différends peuvent être directement résolus avec l'aide de l'équipe d'ingénierie sociale, lors de la phase d'accompagnement.

Sur le plus long terme, il faudra envisager une manière plus durable et plus locale de gérer ces conflits, en faisant appel à une « autorité » qui soit reconnue comme indépendante par les parties prenantes et qui soit au courant des règles de gestion qui avaient été initialement définies. Ce rôle peut être joué par la commune, puisqu'elle est amenée à prendre de plus en plus d'importance dans le secteur. Ce rôle

d'arbitre impartial peut également être joué par l'ingénieur départemental du SNEP (ou la future OREPA concernée), qui a l'avantage d'avoir une expertise technique sur le fond des dossiers.

F.5. Suivi technique et financier

Au delà de l'accompagnement assuré en général par l'ONG qui a mise en œuvre le projet pendant les premiers mois de fonctionnement, il existe **une fonction d'appui-conseil et d'audit des CAEPA et des exploitants** qui permettrait d'assurer la durabilité du service sur le long terme. Un tel dispositif de suivi technique et financier n'existe pas pour le moment en Haïti, mais il présenterait de très nombreux avantages : prévenir les « passages à vide » des CAEPA qui peuvent conduire à l'arrêt complet du service ; maintenir la qualité du service assuré aux usagers ; fournir une information financière indépendante sur les comptes des CAEPA et des exploitants, contribuant à garantir une certaine transparence dans la gestion ; fournir un appui aux « petits » systèmes qui seront toujours limités sur le plan des capacités et notamment de la capacité à mobiliser facilement de l'expertise.

F.6. Amélioration du service

Une part importante de la durabilité du service de l'eau et de l'assainissement réside dans la capacité du CAEPA et/ou de l'exploitant à réinvestir « intelligemment » les bénéfices de la vente de l'eau en améliorant sans cesse la qualité du service, lorsque cela est envisageable et souhaitable (c'est surtout vrai pour des SAEP desservant plus de 2 ou 3 000 personnes). Pour que cela soit possible, il faut donner au CAEPA les moyens de programmer les investissements dans le temps, sous la forme d'un « business plan » simplifié qui prévoit les principales étapes de développement du service. Ce plan de développement doit être tracé dans ses grandes lignes en même temps que l'APD. Après le départ de l'ONG, le SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée) peut jouer un rôle d'appui technique dans sa mise en œuvre.

F.7. Régulation : une perspective à moyen terme

Mise à jour des tarifs, règlement des différends, suivi technique et financier et amélioration du service sont les facettes d'une fonction que l'on qualifie souvent de manière générale de « régulation ». Cette fonction n'est actuellement pas assurée dans le secteur EPAR, pas plus qu'en milieu urbain, mais les évolutions prochaines du secteur devrait la mettre à l'ordre du jour. Les porteurs de projets et notamment les ONG peuvent contribuer à cette évolution qui prendra probablement quelques années, en testant de nouvelles approches et de nouveaux outils, en suivant les orientations de la cellule EPA du MTPTC et en renforçant le SNEP Départemental (ou la future OREPA concernée) dans sa mission d'accompagnement des CAEPA et de suivi technique et financier des systèmes.

G. Assainissement et hygiène

G.1. L'importance de l'assainissement et de l'hygiène

L'amélioration de l'accès des usagers ruraux à l'eau potable et à l'assainissement concourt au même objectif : réduire les taux de mortalité et de morbidité liés au contact de l'être humain avec les matières fécales via de très nombreuses voies de transmission – les flèches noires représentées dans le schéma ci-dessous.

L'enjeu est bien entendu considérable : chaque année, le manque d'assainissement et les mauvaises habitudes en termes d'hygiène entraînent des milliers de morts et font perdre des centaines de milliers d'heures de travail.

Eau, Assainissement, Hygiène & Maladies

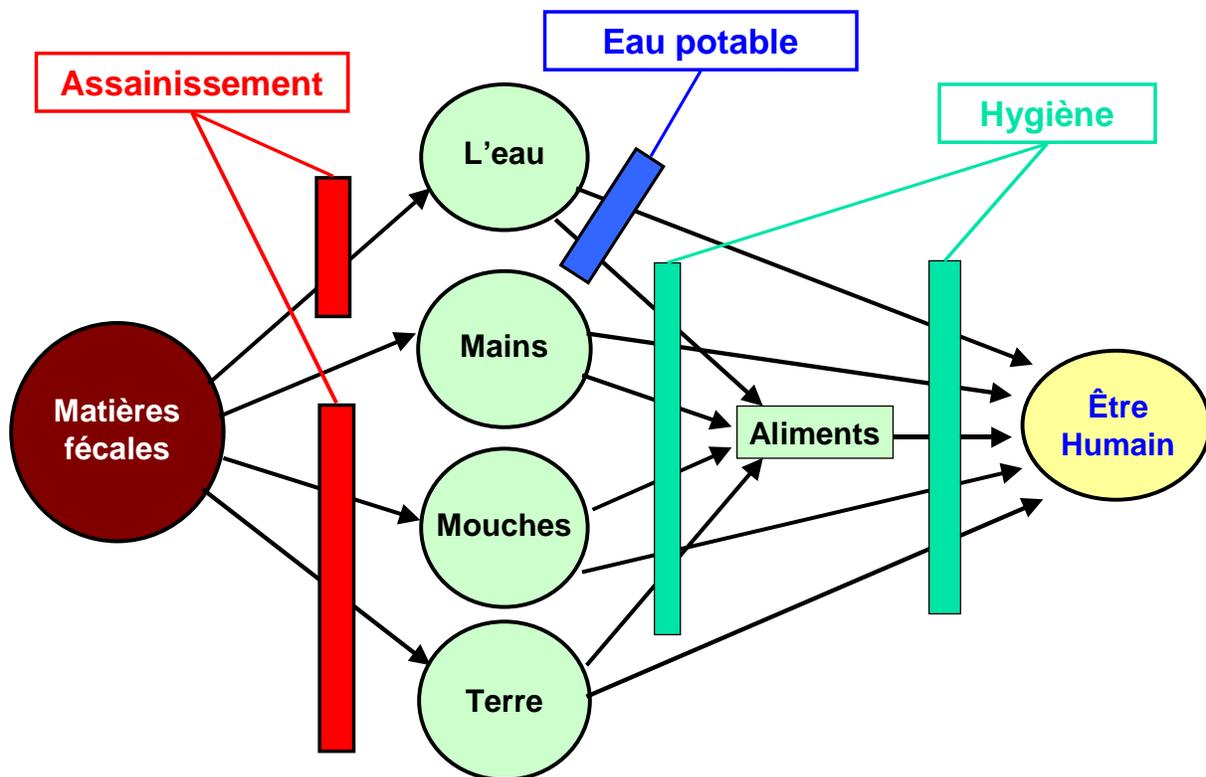


Schéma élaboré par d'après Wagner et Lanoix, OMS (1959).

Ce schéma montre que l'accès à l'eau potable ne contribue qu'à « supprimer » deux voies de transmission. L'accès à l'assainissement contribue de manière beaucoup plus significative à la réduction du péril fécal (quatre voies concernées). L'hygiène, quant à elle, a un impact quasiment sur toutes les voies, et sans hygiène une intervention en milieu rural risque de ne pas atteindre ses objectifs.

Ce schéma démontre donc l'importance de l'hygiène en tant que telle – c'est à dire l'ensemble des mesures qui permettent d'améliorer les comportements des individus, comme par exemple le lavage des mains avec du savon. Le principe n°2 des Directives Opérationnelles établit qu'on ne peut pas faire d'eau potable sans assainissement et hygiène, on pourrait ajouter « pas d'assainissement sans hygiène ».

G.2. Avant tout, mieux connaître la demande et les pratiques

La plupart des toilettes dans le monde sont financées et construites par les usagers eux-mêmes, sans intervention des bailleurs ou du gouvernement. Il est capital de bien comprendre avant tout quelle est exactement la demande des usagers, et sur quel(s) type(s) de technologie ils sont prêts à investir. L'investissement des ménages dans un dispositif d'assainissement n'est pas une chose qui va de soi, en milieu rural comme en milieu urbain, et financer des latrines sans connaître la demande, c'est prendre le risque que les latrines soient utilisées pour autre chose ou pas utilisées du tout.

La plupart des enquêtes menées au niveau international ont montré qu'en général, cinq raisons principales poussent les usagers à investir dans des dispositifs d'assainissement (dans l'ordre) :

Eloigner les odeurs et les mouches

Bénéficier d'un environnement propre

Améliorer la dignité et l'accès à un espace privé

Avoir moins honte vis-à-vis des visiteurs

Réduire les maladies liées au manque d'assainissement

En matière d'assainissement, la santé est loin d'être la principale préoccupation des usagers ! Avoir une approche purement « sanitaire » pourrait donc conduire à sur-estimer la demande des ménages.

D'autre part, pour optimiser l'impact du projet en matière d'hygiène, il est capital de bien connaître les **pratiques actuelles des usagers**, au moyen de groupes de discussions sexo-spécifiques (il est très difficile de discuter des pratiques intimes avec un public mixte) ou d'enquêtes. L'intervention ponctuelle d'un anthropologue peut être très utile pour mieux comprendre les raisons des pratiques observées ou les mettre en relation avec des croyances et des traditions qui peuvent devenir des facteurs de blocage potentiels.

L'expérience menée au Bangladesh, et appelée CLTS-Community-Led Total Sanitation (Assainissement pour tous piloté par la population Locale) a montré qu'en touchant le nerf de la fierté et en réveillant le sentiment de dégoût des communautés qui réalisent qu'elles « mangent » littéralement leurs excréments (cf schéma précédent), l'impact peut être maximal pour en finir avec une vie entière d'habitudes et des siècles de traditions.

« La défécation en plein air est une habitude profondément ancrée dans le corps et l'esprit. C'est une norme de comportement culturellement et socialement admise, qu'il est impossible de faire disparaître à coup de subventions aux familles qui construisent des toilettes »¹².

G.3. Les options techniques

G.3.1. L'assainissement autonome

L'Etat Haïtien souhaite promouvoir l'assainissement autonome en milieu rural, c'est à dire les latrines au niveau des ménages et les blocs sanitaires au niveau des institutions publiques telles que les écoles et les centres de santé, ou encore les lieux très fréquentés comme les marchés, les gares routières. Le but est d'augmenter la prise de conscience des habitants sur la nécessité de gérer les excréta de manière hygiénique, et de susciter la construction de latrines familiales, quelque soit leur niveau de technicité. Notons tout de suite que le contexte du milieu rural s'oppose absolument au recours à une solution de type assainissement collectif. Même dans les centres ruraux les plus peuplés, le réseau d'égout n'est possible, ni techniquement, ni financièrement, ni en termes de capacité de gestion. Pendant encore de très nombreuses années, l'assainissement autonome sera la seule solution en milieu rural.

¹² Texte issu d'un document WASH intitulé « à l'écoute » rédigé par P&LA, Oxfordshire, Royaume Uni, sur la base de l'expérience menée par Kamal Kar, spécialiste en développement social et participatif.

G.3.2. Les standards techniques

Les expériences constatées en Haïti et dans le monde permettent de définir quatre points à prendre en compte dans la mise en place d'un projet d'assainissement (et en particulier de construction de latrines) :

1. La qualité des latrines construites ne doit pas être supérieure à celle des maisons d'habitation des bénéficiaires,
2. La réplication doit être rendue possible par le coût de construction abordable des latrines construites,
3. Les matériaux utilisés doivent être disponibles au niveau local, sans pour autant constitué un risque environnemental (bois),
4. Une structure ou entreprise capable de proposer des constructions aux tarifs abordables doit être disponible en fin de projet, de sorte à permettre aux familles intéressées (sensibilisées par le projet) d'avoir accès au même niveau d'assainissement que les familles ayant bénéficiées du projet.

L'expérience menée par le CLTS a montré que les villageois eux-mêmes sont capable de concevoir des latrines tout à fait fonctionnelles, dans leur moyen et à partir de matériaux locaux s'ils sont convenablement guidés par des facilitateurs, sans être orientés ou sans recevoir d'office des exemples existant comme modèle.

Enfin l'appui à la formation de micro entreprises spécialisées augmente les possibilités d'accès des populations, et favorise l'économie locale.

Dans le respect du principe de l'approche par la demande, les ménages doivent avoir le choix du modèle de leur latrine. Le rôle du porteur de projet est alors d'améliorer le standard technique de la latrine existante et de fournir tout l'accompagnement nécessaire : campagnes de sensibilisation, formation des artisans, diffusion de modèles techniques améliorés, subvention partielle de l'ouvrage.

Le SNEP recommande les caractéristiques techniques suivantes pour les latrines :

Standard minimal : une dalle en ciment (pas de bois), pour assurer un maximum de sécurité et de propreté et augmenter le plus possible la durée de vie de l'ouvrage (il est toujours possible de déplacer la dalle lorsque la fosse est pleine et qu'une autre est creusée) ; ce devrait être l'existence de cette dalle qui constitue la frontière entre la latrine « traditionnelle » et la « moderne ».

G.3.3. Les critères de choix des équipements

En ce qui concerne l'assainissement, les critères déterminants sont :

La capacité d'investissement du ménage (sa volonté à payer pour l'assainissement)

Le niveau de sophistication souhaité par le ménage pour ses équipements sanitaires

Les capacités du secteur privé local pour la réalisation des équipements.

Il existe une très large gamme de systèmes en matière d'assainissement autonome, du plus rustique au plus sophistiqué, du plus économique au plus onéreux, de la simple latrine dite « traditionnelle » à la latrine VIP offrant le meilleur confort d'utilisation (limitation des odeurs). Le porteur de projet se contente d'accompagner les familles dans le choix de l'équipement qui convient le mieux à leur niveau de vie et à leurs capacité d'entretien.

G.4. Le financement de l'assainissement, une affaire privée

Le cas de l'assainissement est très différent de celui de l'eau potable, puisqu'il s'agit d'un investissement en général familial. **Il faut toujours garder à l'esprit que la grande majorité des latrines existantes ont été financées par les ménages eux-mêmes.** Le financement des ouvrages d'assainissement autonome, en milieu rural, est donc fortement déconseillé dans le but de favoriser l'initiative personnelle, et d'assurer la diffusion maximal de la pratique de construction de latrines. Sinon, et pour atteindre les OMD, il faudrait, en milieu rural, subventionner la construction de 54 000 latrines familiales par an entre 2008 et 2015 ; ceci est irréaliste, tant du point de vue financier que logistique.

Néanmoins dans l'attente de projets ayant fait leurs preuves en la matière, la recommandation générale est de limiter le niveau de subventionnement à 50%, de manière à ce que le projet encourage les ménages qui souhaitent vraiment améliorer leurs équipements sanitaires, à augmenter au maximum le nombre de bénéficiaires potentiels, et à limiter une demande qui ne serait que la conséquence de cette subvention et disparaîtrait dès son arrêt.

Il existe également la possibilité d'appui à la création de micro entreprises de construction (type dalles de ciment, puits perdus et autres éléments d'assainissement autonome) accompagnée d'une sensibilisation des ménages à l'usage de ces éléments. Ce type de projet peut permettre une approche plus pérenne de l'assainissement et contribuer au développement économique de la zone bénéficiaire.

Pour les écoles et les places publiques, la subvention des équipements peut-être pratiquée par les porteurs de projets uniquement si les infrastructures ont fait l'objet d'une demande de la part de la population, et si la gestion et l'entretien des latrines sont mis en place de façon pérenne.

G.5. Entretien des équipements

Dans le secteur de l'assainissement, la question de la gestion se pose surtout pour les latrines dites « collectives », qui sont utilisées par un grand nombre d'usagers. L'expérience internationale montre que le modèle de gestion qui s'est révélé le plus efficace est celui où l'infrastructure est confiée en gestion par la collectivité à un opérateur individuel rémunéré sur le prix payé par les utilisateurs (soit par visite, soit par un tarif mensuel). Cela implique de choisir pour ces ouvrages collectifs des emplacements qui assurent à cet opérateur un minimum de revenus pour l'intéresser à cette activité et en garantir ainsi la pérennité. Pour les latrines familiales, l'essentiel de l'entretien se fait au sein de la famille elle-même, qui recourt éventuellement à un vidangeur manuel. Dans ce cas les latrines doivent être conçues de sorte à pouvoir être vidangées.

Si des vidangeurs locaux (ou Bayakou en créole) existent déjà dans la zone, les porteurs de projets sont vivement encouragés à les intégrer au programme et à participer à leur formation (pour le ramassage ou le compostage par exemple).

H. Coordination des interventions dans le secteur EPAR

H.1. Intérêts d'une bonne coordination

Le manque de coordination sectorielle a été soulignée dans le document CCI paru en juin 2004, qui fait l'analyse suivante : « Les bailleurs de fonds reconnaissent un manque d'articulation, de cohérence et de vision stratégique dans leurs interventions. Les bailleurs de fonds ont souvent mis en place des structures-projets parallèles affaiblissant d'autant l'État, sans pour autant lui donner les moyens de coordonner cette aide externe et de développer des capacités d'absorption et d'exécution nationales. » et formule la recommandation suivante : « Qu'il doit revenir à l'État de fixer les priorités et de jouer le rôle de régulateur, afin d'optimiser l'efficacité et la cohérence de l'aide externe. »¹³. Cette importance de la coordination est également souligné dans le document de Stratégie Sectorielle rédigé par le MTPTC-Cellule EPA en Janvier 2008.

Le manque de coordination influe négativement sur la qualité des réalisations, et le problème se pose aussi bien en interne à l'Etat qu'au sein des organisations non gouvernementales. Il faut :

- Inciter les intervenants (et notamment les ONG) à informer sur ce qu'ils font et s'informer sur ce qui se fait, afin d'orienter aussi efficacement que possible les interventions
- Améliorer la qualité des interventions en diffusant des bonnes pratiques sectorielles et des outils spécifiques (les présentes directives opérationnelles constituent un de ces outils)
- Mieux articuler les interventions « lourdes » (les gros projets financés par les grands bailleurs multi ou bilatéraux) et les interventions des acteurs non gouvernementaux
- Inciter les intervenants à communiquer davantage pour faciliter la capitalisation des expériences menées par le secteur, de manière à influencer la stratégie nationale EPAR.

H.2. Les structures existantes au niveau sectoriel

La coordination actuelle dans le secteur est faible, mais pas complètement inexistante. Fin 2003 a été mise en place la Plate-Forme de l'Eau Potable et de l'Assainissement (PEPA) qui coordonne un certain nombre d'ONG intervenants dans le secteur. Après plusieurs années sans véritable mise en œuvre, cette Plate-Forme a été réactivée au cours de l'Année 2007 et compte maintenant une quinzaine d'ONG. Tous les porteurs de projets sont invités à se rapprocher de cette structure pour coordonner leurs actions et partager leurs expériences dans le domaine.

L'année 2007 a également vu la réactivation de la Table Sectorielle Eau Potable et Assainissement au sein du MTPTC, qui regroupe les principaux bailleurs, les organes de l'État, les Ministères concernés et les représentants de la PEPA, pour assurer une bonne coordination au niveau national.

Notons enfin la mise en place au niveau départemental de Tables Sectorielles de Concertation (notamment dans les départements du Nord et du Sud-Est). Ces initiatives doivent être encouragées par les porteurs de projet, par une participation sans faille à ces rencontres.

¹³ Extrait du document publié par le SNEP, *Diagnostic et analyse du secteur*, version finale, décembre 2005, élaboré dans le cadre du même projet que ces Directives Opérationnelles (Don LICUS, composante 1).

H.3. Le rôle du SNEP (ou des futures OREPA) en matière de coordination

Le SNEP souhaite :

- Etre informé des projets menés par les autres intervenants dans le secteur, et si nécessaire, pouvoir modifier certaines des orientations prévues ;
- Que la programmation au niveau sectoriel se fasse de manière concertée entre tous les acteurs, gouvernementaux, ou non gouvernementaux.

H.4. La planification des investissements à réaliser

La fonction de coordination de l'Etat Haïtien se traduit par une plus grande implication dans la planification des investissements à réaliser dans le secteur EPAR.

Cette fonction de coordination/planification se traduit de deux façons distinctes :

Le SNEP (ou la future OREPA concernée) recueille l'information sur les ouvrages réalisés et les actions menées dans le secteur EPAR. Cela suppose que les acteurs et notamment les ONG transmettent annuellement une fiche récapitulative des actions menées au cours de l'année écoulée.

Le SNEP (ou la future OREPA concernée) anticipe les prévisions d'intervention de l'ensemble des acteurs (y compris l'Etat et les agences d'exécution), compile cette information et l'analyse de manière à mettre en évidence les déséquilibres entre les différents départements.

Vous trouverez en annexe la fiche de bilan/programmation à transmettre au SNEP chaque année avant le 15/12



OUTIL

H.5. Un engagement réciproque

H.5.1. Les engagements des intervenants vis-à-vis du SNEP (ou des futures OREPA)

Ces engagements sont les suivants (liste non exhaustive) :

Respecter les principes directeurs de la stratégie nationale EPAR

Informier régulièrement le SNEP (ou les futures OREPA) à toutes les étapes importantes du projet

Associer le SNEP (ou les futures OREPA) et la cellule EPA au choix final de l'option technique pour les ouvrages

Envoyer au SNEP (ou aux futures OREPA) et à la cellule EPA la fiche annuelle de bilan/programmation

Participer aux réunions de concertation et de programmation organisées par le SNEP (ou les futures OREPA)

Transmettre la fiche récapitulative de chaque action pour la capitalisation

Contribuer à la critique et l'enrichissement de la stratégie nationale EPAR

H.5.2. Les engagements du SNEP vis-à-vis des intervenants

Ces engagements sont les suivants (liste non exhaustive) :

Garder à jour le fichier des intervenants du secteur EPAR (contact et activités)

Compiler et mettre en forme les données transmises par les intervenants

Conserver et diffuser l'information transmise par les intervenants

Mettre à jour régulièrement un site Internet accessible facilement

Diffuser les bonnes pratiques tirées de fiches de capitalisation

Elaborer, diffuser, améliorer des outils répondant à la demande des intervenants

Organiser des réunions de programmation associant tous les intervenants

Organiser des réunions de concertation associant tous les intervenants

Mettre en place et développer un dispositif de suivi-évaluation

Publier une revue annuelle des performances du secteur EPAR

Tenir compte des observations dans la mise à jour de la stratégie sectorielle.

H.6. La collaboration entre les ONG est encouragée

Au delà de la coordination « passive », l'Etat Haïtien souhaite encourager une coordination plus active, en incitant les acteurs non gouvernementaux à travailler en commun (par exemple en faisant la promotion des meilleures structures d'ingénierie sociale), voire à élaborer des projets en commun. Des projets communs sont susceptibles d'attirer davantage de financement, d'augmenter les économies d'échelle (réduction des coûts unitaires des ouvrages en augmentant la taille des contrats) et de brasser les idées et les pratiques en mettant en commun les expériences et les savoir-faire.

H.7. La gestion concertée du secteur

Des groupes de travail paritaires peuvent être mis en place sur des thématiques particulières (par exemple maintenance, amélioration du design technique des ouvrages, dispositif de suivi-évaluation, assainissement et promotion de l'hygiène, gestion des SAEP, capitalisation) pour poursuivre la réflexion et la rendre plus opérationnelle. Un des groupes pourrait être chargé de la mise à jour de ces directives en fonction des observations formulées.

La gestion concertée du secteur se traduit également par une communication plus efficace de la part du SNEP. Ces directives opérationnelles seront largement diffusées, accompagnées d'un questionnaire permettant d'améliorer les prochaines éditions. Le site Internet du SNEP sera régulièrement mis à jour. Le SNEP s'engage à publier au début de chaque année un récapitulatif des activités des principaux intervenants du secteur et des progrès accomplis au cours de l'année écoulée. Ce rapport annuel sera rendu public et diffusé le plus largement possible par le SNEP.



N'oubliez pas de renvoyer au SNEP et à la cellule EPA le questionnaire d'évaluation des DO, afin que vos remarques soient prises en compte dans la prochaine édition !

I. Annexes

I.1. Stratégie Sectorielle du Secteur EPA

I.2. Lettre type pour informer le SNEP (ou les futures OREPA) de votre projet

République d'Haïti
Département de
Commune de
Comité provisoire¹⁴ de suivi du projet
d'alimentation en eau potable du (des)
village(s) de
Boite Postale : à

A l'attention de Monsieur
Ingénieur départemental du SNEP

A, le

Monsieur l'Ingénieur,

Nous, représentants des habitants du (des) village(s) de, informons le SNEP de notre intention d'améliorer l'approvisionnement en eau des villages. Au dernier recensement¹⁵ les villages concernés par le projet comptaient habitants.

Le projet est initié depuis Le suivi en est confié à notre Comité provisoire, qui a été créé lors de l'Assemblée Générale des villages tenue le La composition du Comité est actuellement la suivante :

Liste des membres avec leur fonction, leur titre, leur village d'origine...

Un certain nombre d'organismes nous appuient dans notre démarche, il s'agit de :

Liste des organismes avec si possible les coordonnées d'un représentant par organisme.

Nous souhaitons impliquer le SNEP à toutes les étapes du projet, et en tout premier lieu lors de la phase d'élaboration. C'est pourquoi nous serions intéressés d'obtenir des informations de votre part sur les points suivants :

Etudes réalisées ou projets à l'étude dans la zone du projet

Possibilité d'intégrer notre projet dans le cadre d'un programme plus large mené par le SNEP

Coordonnées de bureaux d'études, de consultants, d'entreprises du secteur hydraulique à qui nous pourrions faire appel pour d'éventuelles études et réalisation

Normes actuellement en vigueur pour dimensionner les ouvrages

Recommandations du SNEP concernant la structure de gestion à mettre en place.

Nous souhaiterions vivement aboutir rapidement à la signature d'un accord de partenariat avec le SNEP, qui marquerait l'intérêt de votre institution pour notre initiative.

Nous espérons pouvoir lancer les premières études vers le mois de Dans cette optique, une Assemblée Générale des villages¹⁶ est prévue pour le Nous souhaiterions beaucoup qu'un représentant du SNEP y soit présent. Si cela n'est pas possible, nous sommes prêts à faire le déplacement à pour venir vous présenter notre projet et discuter des possibilités de le conduire jusqu'à sa réalisation.

¹⁴ Ou toute autre structure en charge du projet.

¹⁵ Ou selon le comptage réalisé directement par l'ONG en charge du projet.

¹⁶ Ou un Conseil communal, suivant le type de montage retenu dans le projet.

Nous restons à votre entière disposition pour toute information complémentaire.

En vous souhaitant bonne réception de la présente, et en vous remerciant d'avance de l'intérêt que vous porterez à notre dossier, veuillez accepter, Monsieur l'Ingénieur,

Fait à, le

Signatures des principaux responsables du Comité provisoire, ainsi que des autorités locales, de la représentante des femmes, de la commune si elle a été impliquée dans le processus.

Annexer tous les documents pouvant fournir des informations supplémentaires sur l'avancement du projet : plans, correspondances, comptes-rendus de réunions, éléments techniques...

I.3. Les adresses utiles en Haïti

Ce carnet d'adresses répertorie les contacts de plus de 170 personnes représentant une centaine d'organismes intervenant dans le secteur eau et assainissement en Haïti : services de l'administration, partenaires non gouvernementaux, opérateurs privés, bailleurs de fonds, etc. Ce document été réalisé par le Cellule EPA du MTPTC, il sera actualisé régulièrement et disponible sur le site Web de la cellule EPA. Ce carnet a vocation a servir d'outil pour fluidifier la circulation de l'information dans le secteur et favoriser les partenariats. Si vous identifiez des erreurs dans cet annuaire, merci de contacter la cellule EPA (epa.mptc@yahoo.fr ou tel au 221 4233 / 256 4770).

I.3.1. Bailleurs de fonds

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
ACDI	Agence Canadienne de Développement International						pmce@dfait-maeci.gc.ca
AECI	Coopération Espagnole	Madame	Beltran	Rosa	Directrice		rosa.beltran@aecihaiti.org
AFD	Agence Française de Développement	Madame	Javaloyes	Geneviève	Directrice		afdhaiti@hotmail.com javaloyesg@goupe-afd.org
AFD	Agence Française de Développement	Monsieur	Barbot	Ernest	Chargé de projet		barbote@groupe-afd.org
BID	Banque InterAméricaine de Développement	Madame	Matthieussant	Sarah	charge de mission		sarah@contractual.iadb.org
BID	Banque InterAméricaine de Développement	Madame	Duret Piquion	Sybille	resp. suivi projets EPA		sybilled@iadb.org
BID	Banque InterAméricaine de Développement	Monsieur	Yvon Mellinger	Yvon	resp. suivi projets EPA		yvonm@iadb.org
BID	Banque InterAméricaine de Développement	Madame	Jean	Marie-Alice	coordinatrice		mariej@iadb.org

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
BM	Banque Mondiale	Monsieur	Schiffler	Manuel	Senior économiste		mschiffler@worldbank.org
BM	Banque Mondiale	Monsieur	Gbetibouo	Mathurin	Représentant BM		ngbetiboo@worldbank.org
BM	Banque Mondiale	Monsieur	Myboto	Ulrich	Représentant en Haïti		umyboto@worldbank.org
BON	Bureau de l'Ordonnateur National	Monsieur	Pady	Price	Ordonnateur National		ordonnateurnlhaïti@yahoo.com
BON	Bureau de l'Ordonnateur National	Monsieur	Fexil	Emmanuel	Ingénieur technique		-
CGF	Centre de Gestion des Fonds Locaux de la Coopération Canadienne	Monsieur	Joseph	Hugues	Gestionnaire Fonds Développement et Emplois FODEM)		hugues.joseph@cgf.ht
CGF	Centre de Gestion des Fonds Locaux de la Coopération Canadienne	Monsieur	Badeau	Lucien	Chargé de projet FODEM		lucien.badeau@cgf.ht
Coopération Canadienne		Monsieur	Cote	Denis			
GTZ	Coopération Technique Allemande	Madame	Fleurand	Marie Yves	Administratrice		-
UAPC	Unité d'Appui au Programme de la Coopération Canadienne	Madame	Archange	Gladys			gladys.archange@uapc.org

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
UE	Délégation Union Européenne	Monsieur	Fine	Guillaume	Conseiller Infrastructure		guillaume.fine@ec.europa.eu
USAID		Monsieur	Poitevien	Lionel	Secteur eau		
USAID		Monsieur	Paultre	Ernest	Ingénieur E&A		epaultre@usaid.gov
UT-PR (UE)	Unité Technique - Programmes de Réhabilitation	Monsieur	Exantus	Georges	Assistant Technique, resp. Volet Eau Potable		pigexan@hotmail.com georges.exantus@rehab-haiti.org
UT-PR (UE)	Unité Technique - Programmes de Réhabilitation	Monsieur	Courcier	Remy	Coordonnateur		remy.courcier@rehab-haiti.org remycourcier@hotmail.com
UT-PR (UE)	Unité Technique - Programmes de Réhabilitation	Monsieur	Leger	Jonas	Chef Section Infrastructure		robleger@yahoo.fr
UT-PR (UE)	Unité Technique - Programmes de Réhabilitation	Monsieur	Isla-Villar	Pablo			pablo.isla-villar@rehab-haiti.org

I.3.2. Bureaux d'études

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
BEGES		Monsieur	Adam	Willy			willy03_06@yahoo.fr
BEJV		Madame	Brisson	Françoise	Représentante		francoisebrisson@bejv.net
CECOM Consultants		Monsieur	Taylor	Jean Crepsain	Directeur Général		jeancrepsain@yahoo.fr
CFET	Centre de Formation et d'Encadrement Technique	Madame	Gay	Marlène	Directeur Exécutif		cfet@accesshaiti.com
Compac Ingénierie		Monsieur	Cavé	Franck Richard			-
ELMECEN SA	Bureau consultation et construction hydromécanique, électromécanique et automatismes	Monsieur	Marcel	Josué	Directeur Technique		info@elmecen.com
Energie Alternative	BE et execution projets éoliens et solaire	Monsieur	Dumont	Lesly			lesly_dumont@hotmail.com
FRAME & Co		Monsieur	Métellus	Frantz	Président Directeur		metellus_frantz@yahoo.com

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
GPM	Bureau de Consultation et d'exécution	Madame	Pérodin Mathurin	Ginette	Président Directeur Général		gpmconsultant@yahoo.fr
GRETCO		Monsieur	Boisrond	Arsène	Directeur Technique		-
INESA	Inter Entreprises	Monsieur	Mathelier	Richard	Président Directeur Général		ricmat@hotmail.com
INESA	Inter Entreprises	Monsieur	Damais	Gilles	Agro-socio-économiste		gdamais@hughes.net
LGL SA	Lalonde, G...et Letendre Société Anonyme	Monsieur	Chancy	Bernard	Directeur		bernard.chancy@lqlsa.com lqlsa@lqlsa.com
Mangonès & Associés	Mangonès & Associés	Monsieur	Mangonès	Georges	Vice-Président - Directeur général		georgesmangones@yahoo.com
	Bureau de l'Ingénieur Louis Honoré Pierre	Monsieur	Pierre	Louis Honoré	Directeur		-

I.3.3. Entreprises et fournisseurs

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
A&R	Antoine & Riboul Construction	Monsieur	Riboul	Guy	Directeur		a_rconstruction@dnetwork.net
EATT		Monsieur	Abellard	Axan	Président Directeur Général		eatthaiti@yahoo.fr
ECEM		Monsieur	Metéllus	Vivens			-
Engineering Plus		Monsieur	Pierre-Louis	Martel	Président Directeur Général		engineeringplus@hotmail.com
Experts Conseils & Associés		Monsieur	Avignon	Judex			-
Firme Turnier		Monsieur	Turnier	Lionel			lturnier@hotmail.com firmeturnier@yahoo.fr
Gardère & Noailles		Monsieur	Moïse	Philippe L.			-
Haïti Foratech		Monsieur	Jean-Baptiste	Gérald	Directeur Général		-
Hydrassa		Monsieur	Duvalsaint	Lionel	Directeur Général		-
	Mérové-Pierre - Cabinet d'Experts-Comptables	Madame	Mérové-Pierre	Mireille	Associé Directeur		merovepierre@hainet.net
Sani-Suisse	Traitement d'eau Potable (commercial - industriel - résidentiel)	Monsieur	Zehnder	Harry	Directeur		sanisuisse03@yahoo.fr
	SETEX Engineering	Monsieur	Abellard	Gracia	Directeur Général		-
SOCAP	Société Caraïbe de Production (études, gestion, Production, Construction)						-
SOGENIE		Monsieur	Géhy	Claudiel	Directeur Général		-
SOHECO		Monsieur	Dorcé	Frémot	Directeur Général		-

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
STEACI		Monsieur	Rabel	Lionel	Directeur Général		steaci2@yahoo.fr
TECINA SA		Monsieur	Bauduy	Lionel	Vice-Président		lionbauduy@hotmail.com lbauduy@tecina.com
H2O	Haiti Hydraulique Organisation	Monsieur	Steib	Alain	Directeur		contact@h2ohaiti.com alain.steib@h2ohaiti.com
UTECO	Universal Trading & engineering Corporation	Monsieur	Harper	Rosario L.	Business Manager		rharper@utecous.com
UTECO	Universal Trading & engineering Corporation	Monsieur	Gutierrez	German	Chef de Projet Senior		ggutierrez@utecous.com
UTECO	Universal Trading & engineering Corporation	Monsieur	Métellus	Vivens			ecem@hainet.net
Valerio Canez		Monsieur	Auguste	René Max	Directeur des Opérations		valerio_canez@vcanez.com

I.3.4. Services et projets de l'Etat

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
AMOCCI	Appui a la Mise en Oeuvre du Cadre de Concertation Intérimaire	Monsieur	Dumont	Lesly	Collecte des données de décaissement	510 44 78	lesly_dumont@yahoo.com
CAMEP	Centrale Autonome Métropolitaine de l'Eau Potable	Monsieur	Gerton		Directeur général	443 79 48	pierregr@hotmail.com
CAMEP	Centrale Autonome Métropolitaine de l'Eau Potable	Monsieur	Fonrose		Directeur Financier	250 18 42	
CAMEP	Centrale Autonome Métropolitaine de l'Eau Potable	Monsieur	Toussaint		Ingénieur	250 18 32	
CAMEP	Centrale Autonome Métropolitaine de l'Eau Potable	Monsieur	Adrien	Ramon	Directeur Planification	250 18 32	ymradrien@yahoo.com
CAMEP	Centrale Autonome Métropolitaine de l'Eau Potable Agence Port au Prince	Madame	Bonhomme	Maryse	Archivage	222 41 33	-
Cellule EPA	Réforme du Secteur Eau Potable / MTPTC	Madame	Augustin	Nadège	Ingénieur attaché à la Cellule Technique	256-0831	Naugustin@ursep.org
Cellule EPA	Réforme du Secteur Eau Potable / MTPTC	Monsieur	Aurélien	Alix	Responsable Cellule Passation de Marché	256-0831	AurelienAursep.org
Cellule EPA	Réforme du Secteur Eau Potable / MTPTC	Monsieur	Dorval	Emmanuel	Responsable Cellule Technique	256-0831	DorvalE@ursep.org
Cellule EPA	Réforme du Secteur Eau Potable / MTPTC	Madame	Elizée	Guerda M.	Ingénieur attaché à la Cellule Passation de Marché	256-0831	Gmorancy@ursep.org
Cellule EPA	Réforme du Secteur Eau Potable / MTPTC	Monsieur	Lafond	Arnel	Administrateur	256-0831	Alafond@ursep.org
Cellule EPA	Réforme du Secteur Eau Potable / MTPTC	Madame	Michel	Viviane	Secrétaire exécutif	256-0831	MichelV@ursep.org
Cellule EPA	Réforme du Secteur Eau Potable / MTPTC	Madame	Simon	Micheline	Secrétaire exécutif	256-0831	SimonM@ursep.org

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
Cellule EPA	Réforme du Secteur Eau Potable / MTPTC	Madame	Simon	Norma	Secrétaire archiviste	256-0831	Nsimon@ursep.org
CMEP	Conseil de Modernisation des Entreprises	Monsieur	Bastien	Yves Robert	Membre		cmep@cmephaiti.com
CNIGS	Centre National d'Information Géographique et Geospatiale	Madame	Porcena Meneus	Gina	Directrice	244 99 80-82	gporcena@yahoo.com
CNMP	Commission Nationale des Marchés Publics	Monsieur	Marcello	Joseph François Robert	Coordonnateur	510-4780	info@cnmp.gouv.ht
FAES	Fond d'Assistance Economique et Social	Monsieur	Adam	Harry		513 93 60	
FAES	Fond d'Assistance Economique et Social	Monsieur	Ducarmel	Francois	Directeur projets Sociaux	246 85 32	ducarmel@faeshaiti.org
FAES	Fond d'Assistance Economique et Social	Monsieur	Beauboeuf	Jean Léon	Chef de Projet	744 39 97	j_bauboeuf@hotmail.com
IHSI	Institut Haïtien des Statistiques et de l'Information	Monsieur	Bodet	Georges		221 58 12	
IHSI	Institut Haïtien des Statistiques et de l'Information	Monsieur	Dorélien	Renand	Directeur du recensement de 2003	558 9232	drenand@yahoo.fr
MARNDR	Ministère de l'Agriculture , des Ressources Naturelles, et du Développement Rural				Secrétariat	250 87 53	
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances				Secrétariat	223 16 31	
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances	Monsieur	Georges	Jean Marie	Conseiller Technique		jimgeorges@mefhaiti.gour.ht
MPCE	Ministère de la Planification et de la Coopération Externe				Secrétariat	228 25 16	-
MPCE	Ministère de la Planification et de la Coopération Externe	Monsieur	Jean	Yves Robert	Directeur Général du Plan	228 25 14	-
MSPP	Ministère de la Santé Publique et des Populations	Monsieur	Vely	Jean-Francois	Responsable épidémiologie (pour maladies vectorielles)		
MSPP	Ministère de la Santé Publique et des Populations				Secrétariat	222 12 48	
MSPP	Ministère de la Santé Publique et des Populations	Monsieur	Magloire	Roc	Directeur épidémiologie	457 7301	-
MTPTC	Ministère des Travaux Publics des Transports et de la Communication	Monsieur	Jean Baptiste	Gerald	Conseiller EPA		geraldjeanbaptiste@usa.net
MTPTC	Ministère des Travaux Publics des Transports et de la Communication	Madame	Paulemon	Sandra	Secrétariat	221 42 33	spaulemon@yahoo.fr
MTPTC	Ministère des Travaux Publics des Transports et de la Communication	Monsieur	Carenard		Ingenieur en liaison avec UTE	222 29 21	-
MTPTC	Ministère des Travaux Publics des Transports et de la Communication	Monsieur	Toussaint	Rode	Coordonnateur des Directions Départementales	222 17 28	toussaintrode@yahoo.fr
ONACA	Office National du Cadastre	Monsieur	Hypolite		Dir. Dept de l'Ouest	222 19 15	-

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
POCHEP	Postes Communautaires d'Hygiène et d'Eau Potable	Monsieur	Bellegarde	Frantz	DG	510 45 84	bellegardefanfan@hotmail.com
POCHEP	Postes Communautaires d'Hygiène et d'Eau Potable	Monsieur	Paradon	Augustin	Directeur de Programmation	730 19 14	-
SNEP	Société Nationale de l'Eau Potable	Monsieur	Philippe	Jean	Directeur	246 53 00	jeanpphil@yahoo.fr
SNEP	Société Nationale de l'Eau Potable	Monsieur	Merisier	Michael	Chef Cellule Rurale	558 10 32	snep_cellulerurale@yahoo.fr
SNEP	Société Nationale de l'Eau Potable	Monsieur	Charlot	Antoine	Directeur Technique	526 34 34	antoinecharloths@hotmail.com antoinecharloths@yahoo.fr
SNEP	Société Nationale de l'Eau Potable	Monsieur	Duclosel		Directeur de la Planification	409 2299	yonelstarduc200@yahoo.fr
SNEP	Société Nationale de l'Eau Potable	Monsieur	Jules	François	Assistant Planification	636 88 29	francoisjul@yahoo.fr
UCAONG	Unité de Coordination de l'Action des ONG	Monsieur	Baudelaire	Petit-Frere	Directeur	514 08 58	ucaong@yahoo.fr
UCAONG	Unité de Coordination de l'Action des ONG	Monsieur	Germain		Coordinateur	222 05 15	-
UTE	Unité Technique d'Exécution	Monsieur	De Landsheer	Michael	Directeur Executif	244 34 84	mdelandsheer@mefhaiti.gouv.ht
UTE	Unité Technique d'Exécution	Monsieur	Youance	Gaetan		244 34 84	

I.3.5. Organisations Non Gouvernementales

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
AAA	Agro-Action Allemande	Monsieur	Kuehn	Michael		257 39 62	aaa.haiti@dwvh.org
ACDED	ACtion pour un DEveloppement Durable	Monsieur	Saint-Louis	Cantave	Directeur	288 22 58	acdedjc@yahoo.fr
ACTED		Madame	Langlade	Carine	Responsable de programmes	551 10 42	carine.langlade@acted.org
ACTION AID	Association Anglaise	Monsieur	Woolley	James F. Edwin	Responsable des Programmes Urgence	245 52 27	edwinwoolley@yahoo.com ; james.woolley@actionaid.org
ACTION AID	Association Anglaise	Monsieur	Yves Pierre	Raphael	Directeur	513 38 46	-
ADRA						234 01 91	
AICF	Action Internationale Contre la Faim	Madame	Mazaleyrat	Cécile	Chef de Mission	608 31 55	acf_haiti_cdm@yahoo.fr
AICF	Action Internationale Contre la Faim	Monsieur	Fabre	Sébastien	Coordinateur E&A	608 31 55	acf_haiti_pdp@yahoo.fr
Aide et Action		Monsieur	Bangoura	Alain Georges	Représentant	552 98 11	info@aide-et-action.org
AMI	Aide Médicale Internationale						amihaiti@ifrance.com
AQUASSISTANCE		Madame	Provencher	Lisette	Directrice Générale	00 33 1 58 18 54 46	lp@aquassistancenet.org
ASS	Association Service Secours	Monsieur	Telcinord	Armand		245-4345	-
ASSODLO		Monsieur	Pierre-Lean	Luc	Directeur Exécutif	429 49 59 faux	assodlo@yahoo.fr assodlo@hotmail.com
ASSODLO		Monsieur	Fleurantin	Loubeau Joseph	Agronome	257-1290	assodlo@yahoo.fr assodlo@hotmail.com
AVSF	Agronome et Veterinaires sans frontieres	Madame	Berut	Cecile	Directrice	245 39 36	c.berut@avsf.org
AVSI	Association Italienne	Monsieur	Zorzi	Carlo	Chef de Mission	446 19 18	carlo.zorzi@avsi.org haiti@avsi.org haitisad@avsi.org
AVSI	Association Italienne	Madame	Sbrana	Irene	Chef de Projet		andrea.bianchessi@avsi.org irene.sbrana@avsi.org
BND	Bureau de Nutrition et Développement	Monsieur	Padberg	Rob J.		223-0329	-
BRCH	Blue Ridge Christian Homes	Monsieur	Berder	Clyde		511-6542	-
CARE haiti		Monsieur	Coty	René	Responsable du programme des Gonaives	510 33 62	
CARE haiti		Monsieur	Regis	Yves Laurent	Responsable du Suivi Evaluation	510 33 62	regisyl@pap.care.org
CARE haiti		Monsieur	Philoctète	Gary	Responsable Gonaives	730 40 41	philoctete@pap.care.org
CARITAS Cayes		Monsieur	Gilles	Rony	Responsable Suivi	762 49 50	ronygilles2006@yahoo.fr
CARITAS Cayes		Madame	Faldor	Kettlie	Coordinatrice E&A	762 49 50	kettlief@yahoo.fr
CARITAS Haiti		Madame	Bury	Margaret	Représentante		bury@caritashaiti.org

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
CBH	Convention Baptiste Haiti	Monsieur	Ilné Joseph	Elisée	?	407 2208	-
CBP	Comité Bienfaisance de Pignon	Monsieur	Godefroy	Daniel		255-9014	-
CDS	Centres pour le Développement et la Santé	Monsieur	Boulos	Réginald		246-0961	-
CECI-Haiti		Monsieur	Cazeau	Eberne	Responsable Infrastructure	495 95 97	ebernece@ceci-haiti.org
CEEH	Concile des Eglises Evangéliques d'Haïti	Monsieur	Calixte	Clorin		222-5351	-
CFTC	Canadian Feed The Children	Monsieur	Gachette	Madsen	Représentante	246 12 24	gacmad@yahoo.fr mgachette@canadianfeedthechildren.ca
CHF	Cooperative Housing Fondation	Monsieur	Marshall	Ashley	Chef de Mission	244 14 49	marshashley@yahoo.com boakes@haiti.chfinternational.org
CICR	Comité International de la Croix Rouge	Monsieur	Guidotti	Gianluca	Résponsable WatHab	456 32 52	haiti.poa@icrc.org
CICR	Comite International de la Croix Rouge	Monsieur	Mora	Ugo	Delegue E&A	257 71 43	haiti.poa@icrc.org
CLIO	Cadre de Liaison Inter ONG						cliohaiti@yahoo.fr info@cliohaiti.org
COFADH		Madame	Bonhomme	Rolande	Infirmière	469 46 91	cofadh2003@yahoo.fr
COMPASSION International	NA	Monsieur	Zéphir	Luckmy	Responsable des recherches	511 6043	zephyr@ht.ci.org luckmyz@yahoo.fr
CONCERN		Madame	Roemen	Karine		256 05 04	
CONCERN		Monsieur	Denis Caton	Paul	Resp Gonâve	256 05 04	pauldeniscaton@concern.net
CONCERTACT ION	Issu de Interaide	Monsieur	Seide	Ducange	Chef secteur Agro-Hydro	513 09 55	concertactionhaiti@yahoo.fr
CONCERTACT ION	Issu de Interaide	Monsieur	Eyma	Anthony	Directeur	4,596,236	concertactionhaiti@yahoo.fr
CPH	Comite Protos Haïti	Monsieur	B. Laroque	Samuelle		245 41 21	samuellabl@yahoo.fr
CPH	Comite Protos Haïti	Monsieur	Belizaire	Saul	Coordonateur	454 78 83	saulb20002000@yahoo.fr
CRAD		Monsieur	Faustin	Jimmy Guy	Représentant Animation	427 66 54	cradhaiti@yahoo.com jimmyfaustin@yahoo.fr
CRS	Catholic Relief Services	Monsieur	Luxen	Fevrin Wilson		416 29 05	wfevrin@crshaiti.org
CW	Concern World Wide (Irlande)	Madame	Roenen	Carine	Représentante	257 45 91	haiti@haitimail.org
CWH	Clean Water for Haïti		Wodsey	Tal & Adèle		547-3210	cleanwaterforhaiti@yahoo.com
FCLH	Friends of the thildren of Lascahobas	Madame	Dubuisson	Estelle		c/o 246-0495	-
FIDA	Foundation for International Development Assistance	Monsieur	Wall	Jack F.		249-4317	-
FLM	Federation Lutherienne Mondiale	Monsieur	Gianoli	Bernard		412 92 15	prakash@lwf-haiti.org bgianoli@lwf-haiti.org bernardgianoli@hotmail.com emergency@lwf-haiti.org lebij2000@yahoo.com ryfrancois@lwf-haiti.org dodoanlade@hotmail.com

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
FYH	Fondation Yélé Haiti	Madame	Penette Ke-dar	Maryse	Représentante		info@vele.org
GAFE	Groupe d'Action Francophone pour l'Environnement	Madame	Pochon	Virginie	Administrateur	249 39 12	gafe_haiti@yahoo.fr www.gafe-haiti.org
GAFE	Groupe d'Action Francophone pour l'Environnement	Monsieur	Tilus	David	Président	249 39 12	gafe_haiti@yahoo.fr
GARR	Groupe d'Appui aux Rapatriés et aux Réfugiés	Madame	Lespinasse	Colette	Coordinatrice	244 49 77	garrhaiti@yahoo.com colespinasse@yahoo.fr
GECAMH	Groupe d'Experts Conseil en Aménagements Hydro-Agricoles	Monsieur	Montes	Charles	Représentant	238 36 76	gecamh@gecamhinfo.com
GRET-HAITI	Groupement de Recherche et d'Échange Technologique	Monsieur	Henrys	Daniel	Représentant	245 79 58	tidanyh@yahoo.fr
GRET-HAITI	Groupement de Recherche et d'Échange Technologique	Monsieur	Ledu	Anacasis		245 79 58	annacacisl@yahoo.fr
GRET-HAITI	Groupement de Recherche et d'Échange Technologique	Monsieur		Jackson		529 13 23	-
GTIH	Groupe Technologie Intermédiaire d'HAITI	Monsieur	SAINTIDOR	Wedner	Coordonnateur	262 55 88	gtihcap@hotmail.com
GTIH	Groupe Technologie Intermédiaire d'HAITI	Monsieur	FREDERIC	Eric Alabré	Directeur Exécutif	245 01 89	gtihdoc@yahoo.fr
Haïti Outreach		Monsieur	Van Dine	Kenneth Neil	Programme Manager	701 61 64	neil@haitioutreach.org
Haïti Outreach		Monsieur	Roger	Michel	Programme Manager	702 61 64	-
HAS	Hôpital Albert Schweitzer	Monsieur	Johnson	Dawn	Directeur de Développement Communautaire	274-2772	communautairedev@starband.net
Helvetas Haïti		Monsieur	Zaug	Bernard	Directeur Programme		bernard.zaugg@helvetas.org
Helvetas Haïti		Monsieur	Eugene	Elgo	Responsable EAM	453 93 68	elgo.eugene@helvetas.org
Helvetas Suisse		Monsieur	Buzberger	Marcus	Coordonnateur de Programme		marcus.buzbergo@helvetas.org
HRDF	Fondation Haitienne Ressources et Développement	Monsieur	Bartoli	Jacques	Représentant en HAITI	461 52 25	bartoli@hrdf.org hrdfpap@yahoo.fr scorpio61145@hotmail.com
IA	INTERAIDE	Madame	Desjardins	Cécile	Représentante	245 03 04	interaidehaiti@interaide.org
IA	INTERAIDE	Monsieur	Ramade	François Xavier	Responsable Programme Hydraulique	245 03 04	-
IA	INTERAIDE	Monsieur	Renaudin	Franck			-
IA	INTERAIDE	Monsieur	Berges	Eric	Directeur		interaid@haitionline.com
ID	Initiative Développement	Monsieur	Renaud	Voltaire	Responsable Programme	782 17 67	rvoltaire@id-org.org
ID	Initiative Développement	Monsieur	Moreau	Nicolas	Chargé de mission	680 68 14	n.moreau@id-ong.org

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
IFP/CLO	Institut Fame Pereo et le Cardinal Léger et ses Oeuvre	Monsieur	Charlebois	Gilles			-
International Action	International Action	Monsieur	Lesther	Dalebrun	Représentant pour I. A. en Haïti	554 5549 / 405 6600	info@iawater.org , kokapop9@yahoo.fr
KOMBIT	Association Konbit Neg Lakay	Monsieur	Rodrigue	Maurice	Chef de Mission	246 03 49	-
LCM	Lifeline Christian Mission	Monsieur	Georges	Pierre-Paul Joseph	Représentant	287 00 64	info@lifeline.org
MDM canada	Médecin du Monde Canada	Madame	Mainville	Claire	Représentante	244 00 92	assist_adm_mdmca_ht@yahoo.ca
MDM France	Médecin du Monde France	Madame	Laserre	Sophie	Représentante	245 18 69	
MSF Belgique	Médecin Sans Frontière	Monsieur	Hamel	Philippe	Représentant	512 58 39	msfb-port_au_prince@brussels.msf.org
MSF France	Médecin Sans Frontière	Madame	Gayraud	Olivia	Représentante	257 48 74	msff-port-aux-princes@paris.msf.org
MSF Hollande	Médecin Sans Frontière	Madame	Krattinger	Raphaele	Représentante	245 42 02	
OXFAM GB	Oxfam Grande Bretagne	Monsieur	Mondestin	Samuel	Dir. Assitant projet EauCap	262 27 28	SMondestin@oxfamhaiti.org
OXFAM GB	Oxfam Grande Bretagne	Monsieur	Amara	Koné	Directeur projet EauCap	735 50 44	koamara@oxfam.org.uk
OXFAM GB	Oxfam Grande Bretagne	Madame	Etienne	Yolette	Représentante		yetienne@oxfamhaiti.org
OXFAM Intermon	Oxfam Espagne	Monsieur	Maurepas	Judy	Représentant	402 18 16	vmjeudy@intermonoxfam.org , vmjeudy@yahoo.com
OXFAM Intermon	Intermon Oxford Famine and Relief	Madame	SAMSON	Marie-Denise	Responsable du programme sécurité alimentaire et projet Hydropur	711 13 87	mdsamson@intermonoxfam.org
OXFAM Quebec / OCSD	OXFAM Quebec / OCSD	Monsieur	Arthur	Dario	Coordinateur de Gestion	514 45 87	bureauhaiti@oxfam.qc.ca
OXFAM Quebec / OCSD	OXFAM Quebec / OCSD	Monsieur	Philippe	Mathieu	Représentant	404 53 50	mathieup@oxfam.qc.ca
P&A	Parole et Action	Monsieur	Louissaint	Kender	Administrateur	249 37 97	kenderfloyd@yahoo.fr
P&A	Parole et Action	Monsieur	J.Jovin	Jacques	Représentant	246 21 05 249 36 96	parolaction@yahoo.fr
PADF	Pan American Development Foundation	Monsieur	Benoit	Frantz	Directeur de Projet	464 80 62	frantzbenoit@yahoo.fr
PADF	Pan American Development Foundation	Monsieur	Currelly	John	Représentant	513 30 29	padf-dc@padf.org
PCH	Productive Cooperative Haïti	Madame	Bauman	Janet	Directrice		jbauman@hainet.net
PRODEVA	Association Haïtienne pour la Promotion d'un Développement Autonome	Monsieur	Jean-Baptiste	Obed	Chef de Mission	510 76 48	prodevahaiti@yahoo.fr
PROTOS	PROTOS	Madame	Haentjens	Martine	Représentante	210 51 75	martine.haentjens@protosh2o.org
PROTOS	PROTOS	Monsieur	Greenberg	Sacha	Charge de programme	210 51 75	sacha.greenberg@protosh2o.org
Rotary Club de Saint-Marc		Monsieur	Martel	Jude	Président	279-3486	-
SCH	Service Chrétien Haïti	Monsieur	Abraham	Ernst	Secrétaire exécutif	221 67 51	sch_haiti@yahoo.com

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
SOE	Service Oecumenique d'Entraide	Monsieur	Bercy	Richard	Coordination Marche Général	401 08 02	richardbercy@hotmail.com
Terre des Hommes							-
WVI	World Vision International		Eleazard	Odel	Project Manager	260 09 66	odneleazard@wvi.org haiti@wvi.org wesley_charles@wvi.org
	Church of God Eben Ezer	Monsieur	Arbouet	Rémus		245-2756	-
	Eglise Méthodiste à l'intérieur d'Haïti	Monsieur	Land	Warren		246-0941	-

I.3.6. Agences des Nations-Unies et autres

Organisme	Traduction	Titre	Nom	Prénom	Fonction	Tel 1	email
OCHA	Bureau de Coordination des Affaires Humanitaires	Madame	Gonzalez	Manuella	Head of Office	478 61 51	gonzalez8@un.org
OIM	Office des Migrations Internes	Monsieur	Fern	Jean	Consultant Cap Haitien	431 6760	jean0505@yahoo.fr
OIM	Office des Migrations Internes	Monsieur	Sidibé	Bakari	Chef de Projet	431 6760	bsidibe@iom.int
OPS-OMS	Organisation Mondiale de la Santé	Monsieur	Mtellus	Frantz	Resp. technique prog. Eau et assainissement	244 7675	metelluf@hai.ops-oms.org
OPS-OMS	Organisation Mondiale de la Santé	Monsieur	Teixeira	Paulo	Chef de Programme Eau - Assainissement	245 69 17	-
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement	Monsieur	Ibanez Lopez	Ovidio	Conseiller Technique	288 44 14	ovidio.ibanez-lopez@undp.org
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement	Madame	Bissainthe	Ruth	Responsable bibliothèque	229 1616	registry.ht@undp.org
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement	Madame	Santelli	Chantal	Programme Officer	244 93 50 à 65	chantal.santelli@undp.org
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement	Monsieur	Duplan	Yves	Resp. Programme d'Appui à la Gestion de l'Environnement (PAGE)		-
UNICEF	Fond des Nations Unies pour l'Enfance	Monsieur	Bayard	Rony	Administrateur de Projets Eau et assainissement	245 35 25	rbayard@unicef.org
CRF	Croix Rouge Française	Monsieur	Renou	Sébastien	Responsable Projet	490 53 55	crfhaiti_water@yahoo.fr
CRH	Croix Rouge Haitienne						crroha@hainet.net
Université Quisqueya	Université Quisqueya	Monsieur	Emmanuel	Evens	Laboratoire Qualité de l'Eau et de l'Environnement		evemm@hotmail.com evemm1@yahoo.fr

I.4. Questionnaires pour analyser la demande

I.4.1. Pourquoi analyser la demande ?

L'importance d'analyser la demande découle du principe général décrit au paragraphe C3 et les raisons pour le faire sont expliquées dans le paragraphe D3. Nous vous invitons à relire ces deux paragraphes avant de poursuivre la lecture de cette annexe. Retenons que dans le cadre de la préparation d'un projet, **c'est avant tout la demande solvable qui nous intéresse**, et que cette demande peut parfaitement se mesurer, à condition de préparer l'enquête avec rigueur.

I.4.2. Quelques rappels sur la demande

a) Un concept protéiforme

Le terme de demande recouvre souvent des réalités différentes, car c'est un concept qui prend des dimensions à la fois qualitatives et quantitatives. Précisons un peu les aspects qualitatifs :

Les principales caractéristiques qualitatives de la demande

La demande peut être :	La demande est toujours :	La demande n'est pas toujours :
<ul style="list-style-type: none"> - exprimée - révélée (effective) - latente - non informée - irréaliste - biaisée - créée (ou suscitée) 	<ul style="list-style-type: none"> - propre à chaque site de projet - dépendante des options alternatives existantes (sources gratuites, etc.) - dynamique (évolutive dans le temps) - différente selon les niveaux de service proposés aux usagers - dépendante du consentement à payer des individus pour les options qui leur sont proposées 	<ul style="list-style-type: none"> - équivalente au choix effectif - rationnelle sur le plan économique - satisfaite par les « meilleures » solutions techniques proposées par les professionnels - identique à ce que les individus affirment vouloir - effectivement prise en compte

D'après PARRY-JONES, 1999 adapté dans : MOREL A L'HUISSIER, 2003, Gestion domestique des eaux usées et des excréta : étude des pratiques et comportements, des fonctions de demande, de leur mesure en situation contingente et de leur opérationnalisation. Programme de recherche financé par le Ministère français des Affaires Etrangères et coordonné par le pS-Eau et le PDM

b) Ne pas oublier l'approche holistique

Si ces Directives recommandent la réalisation d'une enquête, pour bien prendre en compte le fait que la demande est propre à chaque site de projet, il ne faut pas oublier pour autant l'approche dite holistique. Il s'agit de chercher des situations comparables au projet tel que l'on envisage de le mettre en œuvre. Pour anticiper ce que sera la consommation unitaire des usagers dans un réseau donné, il est souvent plus simple d'aller faire une enquête rapide au niveau d'un réseau existant qui fonctionne depuis quelques années. Toute la difficulté de l'exercice réside alors dans l'aspect « comparable », qui doit l'être à plusieurs niveaux : taille de localité, service proposé, mode de gestion, etc.

I.4.3. Quelques conseils pour organiser l'enquête

Calendrier : La préparation d'un projet est très consommatrice de temps et de ressources humaines. Une enquête prend également du temps, il faut donc faire attention à la programmer le plus en amont possible dans la préparation du projet. En effet, les résultats d'une enquête sur la demande devraient logiquement influencer une partie du design du projet, qu'il s'agisse du dimensionnement des installations sur le plan technique ou du choix des modèles de gestion qui seront proposés.

Objectif(s) : Comme pour toute activité, il est capital de bien définir le ou les objectifs exact(s) de l'enquête, parce que cela aura un impact sur sa préparation, sur le questionnaire, sur la taille de l'échantillon, sur le degré de sophistication dans le traitement des données, etc. Une enquête peut avoir plusieurs objectifs, à condition de bien les séparer dans le traitement des données.

Parmi les objectifs possibles d'une enquête sur la demande, deux grandes catégories :

Mieux comprendre les pratiques en matière d'eau potable et d'assainissement : comment les usagers s'alimentent-ils actuellement en eau, auprès de quelles sources, à quel prix, pour quelles quantités et avec quelle opinion sur la qualité du service obtenu ? Idem pour les pratiques en matière d'assainissement. Permet **d'adapter l'offre du projet** à la situation actuelle des usagers et de proposer des solutions réalistes sur les plans technique et économique.

Identifier les différents niveaux de service qui sont susceptibles d'intéresser les usagers (pompes manuelles, branchements privés, bornes-fontaines), anticiper leur consommation unitaire (la quantité d'eau qu'ils sont susceptibles d'acheter en fonction des différents niveaux de service) et leur volonté à payer (également fonction du niveau de service). Permet de **caler le modèle économique** et de faire des propositions pertinentes concernant le modèle de gestion¹⁷.

Budget : Faire une enquête a un coût qui n'est jamais négligeable. La logistique coûte notamment cher lorsque l'on doit réaliser une enquête sur plusieurs villages ou sur un échantillon de plusieurs centaines de ménages. Les ressources correspondantes doivent donc être mobilisées le plus en amont possible. L'opérateur projet doit également se poser la question de savoir s'il est préférable de réaliser l'enquête en interne ou de la sous-traiter à un opérateur spécialisé (et il ne faut pas croire qu'il est forcément moins cher de réaliser une enquête en interne).

Protocole : On désigne sous le nom de protocole le document qui récapitule les objectifs de l'enquête, les hypothèses de travail et la façon dont l'enquête va se dérouler – par exemple, va-t-on tirer les usagers au sort ou les sélectionner sur un critère plus géographique ? Plus le protocole est détaillé et plus l'enquête est susceptible d'être rigoureuse sur le plan scientifique et donc de produire des résultats intéressants. Le protocole constitue à la fois un support de formation et un « pense-bête » à emmener sur le terrain par les enquêteurs pour ne pas perdre de vue l'objectif final de l'enquête.

Formation : Le travail d'enquête est un peu particulier, car il requiert une neutralité et un respect du protocole. Une enquête ménage n'est pas une discussion de groupe, et un questionnaire doit être rempli avec soin en respectant scrupuleusement la codification. Un bon animateur ne fait pas forcément un bon enquêteur, surtout lorsque l'enquête se déroule dans une zone où l'animateur est connu par les personnes qui seront interrogées. Une séance de formation des enquêteurs et d'explication détaillée du protocole est souvent indispensable avant de commencer l'enquête.

Echantillon : En fonction des traitements statistiques envisagés et de la précision recherchée, l'échantillon devra avoir une taille plus ou moins grande. Un taux d'échantillonnage de quelques % des ménages est souvent suffisant pour avoir une bonne précision. Il est également important de déterminer les critères que l'on va utiliser pour sélectionner l'échantillon.

Implication des partenaires : Il est important d'informer les partenaires du projet de la réalisation de l'enquête, en expliquant le pourquoi de l'enquête, la démarche adoptée et les résultats attendus. Il est également intéressant pour tout le monde d'organiser une présentation des principaux résultats de l'enquête auprès des partenaires et des représentants des usagers. En revanche, sur le plan méthodologique, il faut limiter au maximum l'implication des partenaires dans la phase opérationnelle de l'enquête, car on court le risque d'interférer avec le travail des enquêteurs.

Saisie des données : Une bonne saisie des données n'est pas toujours facile à mettre en place, car elle ne constitue pas seulement un travail mécanique de saisie dans un logiciel. Il est également nécessaire d'avoir une vue d'ensemble de l'enquête afin de corriger les incohérences et d'éliminer les questionnaires incomplets ou manifestement biaisés (c'est la phase de « nettoyage », qui est conditionnée par une bonne codification des questionnaires en amont du processus).

Traitement des données : Trop souvent on utilise seulement 20% des données d'une enquête, faute de compétence ou de temps pour les traiter correctement. En général un bon logiciel et une personne expérimentée peuvent tirer le meilleur parti des données collectées. Le type de logiciel dépend des traitements envisagés. En règle générale si l'on ne fait que des traitements simples (tris à plat, corrélations de 2 variables), un bon tableur (par exemple Excel) est suffisant et offre par ailleurs l'intérêt d'être facilement manié par la plupart des personnes qui maîtrisent l'informatique.

¹⁷ Dans la littérature spécialisée, ce type d'analyse de la demande porte souvent le nom « d'analyse contingente de la demande » (CVA – Contingent Valuation Analysis) – ce qui signifie que l'on cherche à connaître les préférences des usagers (et en tout premier lieu la volonté à payer) pour un service qui n'existe pas encore.

Test : Il est toujours recommandé de réaliser un test sur un échantillon réduit afin d'évaluer la pertinence des questions, la structure générale du questionnaire et les contraintes logistiques. Le questionnaire définitif peut alors être élaboré en fonction des enseignements de la phase de test. Sur un plan plus technique, le test permet d'éprouver la robustesse de certaines questions, et de réduire au minimum le nombre de questions ouvertes (difficiles à codifier et à analyser).

I.4.4. Modèle de questionnaire

Le meilleur questionnaire est toujours celui qui est rédigé en fonction des besoins spécifiques du projet, de la situation locale et des questions que l'on se pose lors de la préparation du projet (les interrogations ne sont pas les mêmes suivant que l'on est dans le cas de la construction d'un nouveau SAEP ou de la réhabilitation d'un SAEP qui est tombé en déshérence).

Il n'existe donc pas de questionnaire type, celui qui est proposé ci-dessous ne constitue qu'un canevas à adapter en fonction du contexte de votre projet. En matière de questionnaire, le mieux est l'ennemi du bien : inutile d'inclure dans le questionnaire des éléments trop éloignés des interrogations contenues dans le protocole, et qu'on ne pourra donc pas exploiter dans la suite.

Enfin, il est fortement recommandé, dans la mise en page finale du questionnaire, de garder une colonne réservée à la codification (la façon de rendre compte des différentes réponses possibles, et de faciliter le travail ultérieur de saisie des données par l'opérateur de saisie).

Questionnaire d'enquête ménage

N° du questionnaire :

Date :

Enquêteur :

Village / Quartier :

Village : concentré éclaté avec quartier (s) ou village(s) éloigné(s)Quartier : au centre en périphérie éloignéCoordonnées¹⁸ GPS : Longitude :..... Latitude :.....

Présentation de l'enquête et de l'enquêteur

A adapter en fonction de chaque cas. Il est toujours important de bien préciser que l'enquête est réalisée de manière indépendante et que les données resteront anonymes et confidentielles.

1. Identification du ménage

Personne répondant à l'enquête

Qui répond au nom du ménage ?

 Homme Femme (*préciser si chef de famille*) Célibataire Marié(e) Veuf(ve) Divorcé(e)

Age de l'interlocuteur :ans

Caractéristiques du quartier

 Raccordé Non raccordé (*mesurer la distance du quartier au point de réseau le plus proche*) Habitat en dur Habitat précaire Population homogène Mixte (*préciser / socio-économique, religieux, ethnique*) Ancien quartier Quartier récent

Caractéristiques du logement occupé par le ménage

Type d'habitat, matériaux toiture et murs, nombre de pièces, type de latrine, etc.

Statut du ménage : propriétaire locataire hébergé par parent autre :

Nombre de personnes dans le ménage / habitant le même logement

Caractéristiques socio-économiques du ménage

Activité principale du chef de ménage

Combien d'autres membres actifs dans la concession (*préciser le nombre*)Biens du ménage (*observés et évoqués au cours de l'entretien*)

Il existe de nombreuses méthodes d'évaluation du statut économique (et donc de la richesse) d'un ménage en fonction des biens d'équipement qu'il possède

2. Mode d'approvisionnement en eau

2.1. Sources d'alimentation en eau utilisées

Quelle est la principale source d'approvisionnement en eau du ménage ?

 Branchement privé à domicile Branchement privé d'un voisin Borne-fontaine Puits à domicile Puits extérieur Transporteur d'eau (*préciser : porteur d'eau, charretier, camion-citerne*) Autres sources :

¹⁸ A garder uniquement si on envisage une exploitation des données dans un SIG ou équivalent.

Branchement privé

Avez-vous un branchement privé individuel ? oui non

Si oui, depuis quand ?

Quel était votre principal mode d'approvisionnement avant ?

Si non, pourquoi ?

Coût de raccordement trop élevé

Préférence pour le paiement de l'eau au détail

Attente de l'extension du réseau

Dépôt de la demande et attente de connexion

Autre :.....'

Faites-vous de la revente d'eau à votre voisinage ? oui non

Préciser à quel prix et en quelles quantités

Borne-fontaine

Utilisez-vous l'eau des bornes-fontaines ? oui non

Si non, pourquoi ?

A quelle distance approximative se trouve la BF utilisée?

Attente : jamais parfois souvent

Quelle opinion sur la qualité de l'eau ?

A quels moments de la journée utilisez-vous la borne fontaine ?

Qui va à la BF chercher de l'eau ? (*Préciser le nombre*)

Revente de voisinage

Utilisez-vous l'eau d'un BP voisin ? oui non occasionnellement

Si oui, pourquoi ?

Attente : jamais parfois souvent

A quelle distance approximative se trouve le BP utilisé ?

Quelle opinion sur la qualité de l'eau ?

A quels moments de la journée utilisez-vous la borne fontaine ?

Qui va au BP chercher de l'eau ? (*Préciser le nombre*)

Quel est le prix et les éventuelles conditions d'accès à ce service ?

Quelle est la nature de vos relations avec l'abonné ? commerciales amicales parenté

Transporteur d'eau

Utilisez-vous les services d'un transporteur d'eau ? oui non

A quel prix ? (*préciser unité, origine et qualité de l'eau*)

Quand et pour quels usages y avez-vous recours (*selon la qualité d'eau à préciser*) ?

Toute l'année En complément du réseau

Ponctuellement si le forage / la source est en panne Autre raison

Quantité d'eau achetée aux camions-citernes le mois dernier / sur l'ensemble de l'année

Sources traditionnelles

Utilisez-vous les sources traditionnelles ? oui non

Si oui, lesquelles : puits source eau de surface pompe manuelle autre

A quel prix et dans quelles conditions ?

Quand et pour quels usages y avez-vous recours (*selon la qualité d'eau à préciser*) ?

Toute l'année En complément du réseau

- Ponctuellement si le forage / la source est en panne Autre raison
Quantité d'eau achetée aux camions-citernes le mois dernier / sur l'ensemble de l'année

2.2. Niveau de consommation

Evolution et variation du niveau de consommation

Questions à adapter à chaque cas particulier
Faire particulièrement attention aux variations saisonnières

Niveau de consommation selon l'usage et selon le point de distribution

Questions à adapter à chaque cas particulier
Recouper l'information pour avoir une idée précise des quantités

3. Fonctionnement des structures de gestion vu par l'utilisateur

Dans cette partie on peut analyser (si nécessaire) la perception des structures de gestion (communautaires) par l'utilisateur – fréquence de réunion, qualité de la communication et du reporting, etc.

4. Appréciation du service de l'eau (cas d'un réseau existant)

Comment jugez vous globalement la qualité du service ? bonne moyenne mauvaise
Quels sont les principaux problèmes que vous pose le réseau ? (*plusieurs réponses possibles*) :
 Coupures fréquentes Manque de pression Couleur de l'eau Goût de l'eau
 Paiement des factures Prix élevé Abonnement suspendu / résilié autre

4.1. Couverture du réseau et type d'équipement proposé

Que pensez vous de l'extension actuelle du réseau : insuffisante correcte très bonne
Pourquoi ? Que peut-on faire pour améliorer la situation ?
Que pensez-vous du type de points d'eau en service sur ce réseau (*BP, BF, abreuvoir, autre*) ?
Le nombre de points d'eau est-il : insuffisant correct très bien
La localisation et l'aménagement des BF posent-ils problème : oui non
Si oui, lesquels et pourquoi :
Y aurait-il d'autres types de points d'eau à prévoir sur le réseau ? oui non
Si oui, lesquels, où et pourquoi ?.....
Connaissez-vous les conditions et modalités d'accès au BP ? oui non
Si oui, pensez-vous qu'elles soient : bonnes correctes mauvaises
Pourquoi ? Préciser ce que l'utilisateur en sait (*s'il n'est pas raccordé*) ou ce qu'il a payé (*s'il est abonné*)
Coût du raccordement (*ce qu'il inclut*) :.....Gourdes
Modalités de paiement (*éventuelles facilités*) :.....

4.2. Régularité du service

Chez vous, avez-vous l'habitude de stocker l'eau ? oui non
Si oui, dans quoi, en quelle quantité et pourquoi ?
Avez-vous de l'eau régulièrement toute la journée ? oui non
Que faites-vous face à ce problème ?
La pression est-elle suffisante ? oui non
Que faites-vous face à ce problème ?
Les interruptions du service sont elles fréquentes ? oui non
A quand remonte la dernière interruption du service ?
Quelle en était la cause ?.....
Combien de temps a-t-elle duré ? heures jours mois
Cette année combien y a t il eu d'interruptions du service ?
Quelles en étaient les causes les plus fréquentes ?.....

4.3. Qualité de l'eau du réseau

L'eau du réseau est-elle bonne au goût : oui non
 Si non, pourquoi ? eau salée goût de fer odeur autre :
 L'eau est-elle bonne pour la lessive : oui non
 L'eau est elle traitée avant la distribution ? oui non
 Traitez-vous l'eau vous-même ? oui non : pourquoi ?

4.4. Paiement de l'eau

Responsable du ménage pour le paiement de l'eau

Qui s'occupe du paiement de l'eau dans la famille ?
 Chef de famille Femmes Autre :
 Y a-t-il un migrant dans votre famille qui aide à payer eau : oui non
 Si oui, selon quelles modalités et à quelle fréquence

Montants moyens de la dépense en eau du réseau

Combien payez-vous pour l'eau du réseau en moyenne ?

Appréciation de la facturation

Payez-vous au forfait ou en fonction du volume consommé ?
 Selon quelle périodicité recevez-vous vos factures ? mois trimestre autre
 Cette périodicité a-t-elle fait l'objet de négociation avec le CAEP ? oui non
 Si oui, comment et pourquoi ?

Quel est le montant de vos dernières factures?

Janv.	Févr.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.

Leur montant est-il variable dans l'année ? oui non
 Si oui, indiquer la fourchette des variations, à quels moments, et les raisons
 Que pensez-vous de la fiabilité des factures ? bonne discutable douteuse
 (si la réponse est discutable ou douteuse) Pourquoi ?
 Votre compteur est-il en état de marche ? oui non
 Si non, depuis combien de temps est-il en panne ? Pourquoi ?
 Qui est chargé de le réparer ?
 Payez-vous vos factures régulièrement : oui non
 Si non, pour quelle(s) raison(s) :
 Y a-t-il des périodes de l'année où il est difficile de payer : oui non
 Si oui, quand ? Que se passe-t-il en cas de difficulté à régler la facture

Appréciation du tarif

Que pensez vous du prix de l'eau pratiqué par le CAEP ?
 bon marché correct trop cher nsp
 Selon vous qui fixe le prix de l'eau ?
 Le prix de l'eau a-t-il déjà été révisé ? oui non nsp Si oui, quand ?

5. Analyse de la volonté à payer pour un service amélioré

Cette partie du questionnaire peut être développée en utilisant plusieurs méthodes distinctes : jeu d'enchères, choix discrets, etc. Une des choses les plus importantes est que l'on évalue la volonté à payer de l'utilisateur à partir d'une demande informée : le chef de ménage (ou la personne qui répond à sa place) doit avoir tous les éléments nécessaires pour apprécier l'amélioration qu'on lui propose en termes de niveau de service, de prix, de continuité, etc. Il est recommandé de consulter la littérature existante à ce sujet et/ou de faire appel à un spécialiste pour rédiger cette partie.

I.5. Cahier des charges pour l'exploitation d'un SAEP

I.5.1. Le recours à un opérateur professionnel¹⁹

a) Définitions

L'**opérateur professionnel (OP)** est la personne désignée par la communauté, à qui l'on délègue les tâches de gestion, d'opération et d'entretien du réseau d'eau potable. Il peut s'agir d'un simple individu ou d'une petite entreprise selon la complexité du système.

Le **Comité d'Approvisionnement en Eau Potable (CAEP)** est un comité de bénévoles composé généralement de cinq (5) membres : président, vice-président, secrétaire, trésorier et conseiller. Il est élu par une Assemblée Générale composée de représentants des principaux secteurs d'activité d'une communauté (éducation, santé, églises, groupes de femmes, organisations paysannes, commerçants, etc.). Le CAEP est régi par des statuts fournis et approuvés par le SNEP (cf. Annexe 5 de ces Directives). Ces statuts confèrent au CAEP un statut juridique qui lui permet d'ouvrir un compte bancaire. Les membres du CAEP ont en général un mandat de trois (3) ans.

Un **système d'approvisionnement en eau potable (SAEP)**, parfois aussi désigné par le terme « réseau », est un système d'alimentation en général gravitaire, constitué d'un ou deux captages, d'une conduite d'adduction de quelques kilomètres, d'un réservoir doté d'une chambre de chloration (hypochlorateur), et d'un réseau de distribution qui alimente des kiosques de vente d'eau ainsi qu'un certain nombre de branchements domiciliaires. Plus rarement le pompage est motorisé et la production d'eau se fait à partir d'un forage ou du traitement d'une eau de surface.

Parmi les utilisateurs du réseau, un **abonné** est une personne dotée d'un branchement domiciliaire, et un **usager** est une personne s'approvisionnant aux kiosques.



a) Branchement domiciliaire



b) Kiosque de vente d'eau

En ce qui concerne **les niveaux de service**, un **branchement domiciliaire** est un tuyau en PVC (1/2 pouce de diamètre) équipé d'un robinet, en général situé dans la cour d'un abonné (Figure a). Un **kiosque de vente d'eau** est un local fermé muni de plusieurs robinets, auquel les usagers viennent s'approvisionner à l'aide de leurs propres récipients. Un préposé leur distribue l'eau selon un horaire déterminé et perçoit leur paiement (Figure b).

¹⁹ Adapté des « Notes concernant l'élaboration du modèle de gestion des systèmes d'AEP ruraux par opérateur professionnel » rédigé par le SNEP en avril 2006 dans le cadre du projet financé par le Don Licus.

b) Principes de l'approche de gestion par opérateur professionnel

La méthode de gestion des SAEP ruraux par opérateur professionnel repose sur trois principes :

- 1) **Tous les usagers et abonnés payent l'eau.** Les usagers s'approvisionnent à des kiosques de vente où l'eau est vendue par bokit . Les abonnés possédant un branchement domiciliaire sont soumis à une cotisation mensuelle forfaitaire ou, grâce à l'installation de compteurs volumétriques, à une facturation périodique suivant leur consommation réelle.
- 2) **La gestion du système d'eau est confiée à un opérateur professionnel.** Les tâches de gestion, d'opération et d'entretien du réseau sont entièrement déléguées à une personne (opérateur professionnel) qui en retire un bénéfice économique.
- 3) **Le CAEP demeure le maître d'ouvrage du SAEP.** Le CAEP demeure le représentant de la population en matière d'eau potable et, à ce titre, régleme la tarification de l'eau, s'assure qu'un service de qualité est offert, recueille les plaintes des usagers et gère le contrat de service établi avec l'opérateur professionnel.

c) Comment sélectionner l'opérateur ?

Il est important que l'opérateur soit vraiment professionnel, c'est-à-dire qu'il soit choisi en fonction de ses compétences particulières et de son aptitude à gérer correctement le système. Il n'est pas forcément nécessaire que l'opérateur soit plombier, mais plutôt un bon gestionnaire.

Ce choix doit être fait en partenariat étroit avec la collectivité des usagers et ses représentants. Il est fortement recommandé de mettre en concurrence plusieurs candidats (chaque fois que cela sera possible), qui pourront présenter officiellement leur candidature et leurs références.

I.5.2. Modèle de contrat CAEP / opérateur professionnel

Remarque préalable : le contrat ci-dessous ne constitue qu'un modèle, une base de travail proposée par le SNEP. Le meilleur contrat est celui qui sera négocié entre les parties concernées (CAEP, opérateur, SNEP) en fonction des contraintes propres à chaque localité. Le niveau de précision du contrat peut notamment être adapté à la complexité du système à gérer.

**COMITÉ D'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE (CAEP)
CONTRAT DE GESTION DU RÉSEAU D'EAU POTABLE
DE LA LOCALITÉ DE _____**

Entre :

Le COMITÉ D'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE (CAEP) de la communauté de _____, représenté par son président, M. _____, domicilié à _____ et identifié au numéro _____.

Et :

M. _____, domicilié à _____, et identifié au numéro _____, ci-après dénommé l'OPÉRATEUR PROFESSIONNEL.

IL EST ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

a) Objet du contrat

ARTICLE I

Le CAEP, auquel le SNEP a délégué la responsabilité d'assurer le service public de l'eau potable dans la localité de _____ contracte les services d'un opérateur professionnel pour assurer la gestion technique et commerciale du système d'eau potable de cette localité. Les tâches spécifiques à exécuter sont définies à l'article III du présent contrat. L'objectif commun des deux parties signataires est d'assurer un service de l'eau durable et équitable pour tous les habitants de la localité.

b) Durée du contrat

ARTICLE II

La durée de ce contrat est de _____ mois/années, commençant à partir du _____ pour s'achever au _____. Ce contrat est renouvelable par tacite reconduction.

c) Opération et entretien du système

ARTICLE III

L'opérateur professionnel est responsable de toutes les tâches liées à l'opération et à l'entretien du système. Il embauche et supervise tout le personnel nécessaire à cet effet. Les tâches sous sa responsabilité, et dont il assure entièrement les coûts, sont les suivantes:

- a) Servir les usagers aux kiosques de vente d'eau
- b) Lire les compteurs et facturer les abonnés
- c) Recevoir le paiement des abonnés au local désigné à cet effet
- d) Tenir les livres de comptabilité
- e) Ouvrir et fermer les vannes et ventouses
- f) Assurer le chlorage approprié de l'eau au niveau de l'hypochlorateur (y compris acheminement)
- g) Nettoyer adéquatement les infrastructures (réservoir, kiosques, captage, etc.)
- h) Réparer ou changer les robinets défectueux
- i) Réparer les fuites
- j) Colmater les fissures sur les infrastructures de béton
- k) Remplacer les barres de tuyau endommagées

- l) Réparer ou remplacer les vannes endommagées
- m) Changer les couvertures de protection ou les cadenas
- n) Entretien et réparer les compteurs

Remarque : vous pouvez ajouter autant de fonctions qu'il est nécessaire pour exploiter et entretenir correctement les infrastructures – par exemple, entretien du groupe électrogène en cas de production d'eau à partir d'un forage équipé d'une électropompe immergée.

d) Réparations majeures

ARTICLE IV

Le CAEP est responsable d'exécuter et d'assurer les coûts de toutes les réparations dites majeures. Celles-ci comprennent entre autres les réparations pouvant être nécessaires à la suite d'un cataclysme naturel, ou toute réparation qui sort du cadre de l'exploitation normale des ouvrages.

e) Ajout de connexions domiciliaires

ARTICLE V

L'opérateur professionnel est responsable d'assurer le branchement des nouveaux abonnés qui en feront la demande, dans la limite des capacités techniques du réseau (si ces capacités sont insuffisantes, de nouvelles ressources en eau devront être mobilisées).

Le coût d'installation d'un branchement sera intégralement facturé au futur abonné sous la forme d'un forfait de _____ Gourdes auquel s'ajoutera des coûts supplémentaires (canalisation et main d'œuvre) si le futur abonné est situé à plus de 20 mètres du réseau existant.

Compte tenu du débit de la source captée / du débit du forage fournissant l'eau au système, le nombre total de connexions domiciliaires autorisées sur ce réseau est de _____ branchements. Au-delà de ce nombre, l'opérateur ne pourra ajouter de connexions domiciliaires.

f) Modification du réseau

ARTICLE VI

L'opérateur professionnel ne peut apporter de modification majeure au réseau, telle extension, construction d'un nouveau réservoir, sans le consentement écrit du CAEP et de l'ingénieur départemental du SNEP. Si un accord est trouvé, le financement des travaux pourra être discuté et l'opérateur pourra s'il le souhaite investir ses propres fonds. Dans ce cas, un avenant à ce contrat sera signé, précisant le rôle de chaque partie dans le financement et la réalisation des travaux.

g) Tarification

ARTICLE VII

L'opérateur professionnel devra appliquer la grille tarifaire établie par le CAEP en accord avec la population, et qui s'établit comme suit :

Tarif au kiosque de vente d'eau :	_____gourdes par bokit de 5 gallons
Tarif au kiosque de vente d'eau :	_____gourdes par bokit de 1 gallon
Tarif la prise domiciliaire privée ²⁰ :	_____gourdes par m ³
Tarif préférentiel (hôpitaux, écoles, etc.) :	_____gourdes par m ³

²⁰ Dans le cas d'une prise domiciliaire, l'opérateur peut également être invité par le CAEPA à facturer à l'utilisateur un forfait mensuel / semestriel / annuel correspondant à la location du compteur.

h) Modification de la grille tarifaire

ARTICLE VIII

L'opérateur professionnel ne pourra modifier la grille tarifaire que s'il obtient préalablement l'aval de la population et l'autorisation écrite du CAEP.

i) Redevance à verser par l'opérateur au CAEP

ARTICLE IX

L'opérateur professionnel versera une redevance mensuelle de _____ gourdes par mois au CAEPA. Ce montant devra être déboursé le _____ de chaque mois au compte bancaire no _____. Cette redevance permettra au CAEPA de couvrir :

- a) Ses propres coûts de fonctionnement (réunions, déplacements, etc.)
- b) Les réparations exceptionnelles
- c) Le renouvellement des infrastructures et équipements²¹

Les sommes correspondantes à ces deux derniers items seront bloquées sur un compte en banque ouvert par le CAEPA et leur montant (ou leur utilisation éventuelle) sera justifié régulièrement auprès de l'assemblée générale des usagers et abonnés du SAEP.

j) Comptabilité

ARTICLE X

L'opérateur professionnel tiendra à jour les registres et livres afférents aux pratiques administratives et commerciales du réseau. Sur demande, le CAEPA ou un représentant du SNEP pourront consulter ces documents pour en vérifier la bonne tenue. La liste des documents est la suivante ;

- a) Cahier de versement des recettes des kiosques
- b) Livre de relevé mensuel des compteurs (kiosques et prises domiciliaires)
- c) Payroll des personnes employées par l'opérateur (vendeurs, plombiers, releveurs, etc.)
- d) Livre de comptes (sous la forme simplifiée recettes/dépenses)
- e) Carnets d'entretien des équipements sous la responsabilité de l'opérateur

k) Responsabilité de l'opérateur

ARTICLE XI

L'opérateur professionnel avisera par écrit le CAEPA de toute situation ou événement l'empêchant de remplir à bien ses obligations. Si le CAEPA n'apporte pas de suivi dans un délai de _____ jours, l'opérateur sera dégagé de toute responsabilité résultant de la non exécution de ses obligations.

²¹ Le montant exact de ce renouvellement est laissé à l'appréciation du CAEPA. En la matière, **la recommandation du SNEP est de couvrir les charges d'exploitation et les réparations exceptionnelles avec les produits de la vente de l'eau**. La prise en charge du renouvellement constitue un pas supplémentaire vers la durabilité du service, mais il risque de porter le prix de l'eau à un niveau insupportable et cela doit donc constituer une décision mûrement réfléchie et acceptée à l'ensemble de la collectivité.

l) Interruption du service

ARTICLE XII

L'opérateur professionnel comprend que la santé et la sécurité de la population dépend de son bon travail. Si, pour une raison ou une autre, le service doit être interrompu ou si la potabilité de l'eau laisse à désirer, l'opérateur avertira immédiatement le CAEPA et remédiera le plus rapidement possible à la situation. Les interruptions liées aux interventions techniques sur le réseau seront limitées au strict minimum, c'est à dire à une période maximum de _____ heures au-delà de laquelle l'opérateur pourra être déclaré fautif par le CAEPA et le contrat par là même dénoncé. Le CAEPA se réserve le droit de contrôler régulièrement le respect de cette obligation.

m) Arbitrage

ARTICLE XIII

Les différends seront autant que possible réglés à l'amiable entre les parties. Dans le cas où les deux parties ne pourraient arriver à une entente, elles choisiront conjointement un notable de la localité ou un juge de paix comme arbitre. La décision de celui-ci sera sans appel.

n) Bris de contrat

ARTICLE XIV

Si l'une des parties veut mettre fin au présent contrat avant son échéance, elle devra en informer par écrit l'autre partie au minimum _____ mois à l'avance. Si le CAEPA souhaite mettre fin au contrat de l'opérateur alors que celui-ci a effectué des dépenses d'investissement pendant la durée du contrat, il pourra demander au CAEPA de le dédommager de l'investissement non encore récupéré.

LES DETTES DOIVENT ETRE REMBOURSEES PAR LES PARTIES LES AYANT CONTRACTEES AVANT DE METTRE FIN AU CONTRAT.

ARTICLE XV

En cas de mauvais services répétés de la part de l'opérateur professionnel ou de bris de conditions du présent contrat, le CAEPA fera part, par écrit, de ses plaintes à l'opérateur. Le CAEPA accordera à celui-ci un délai de _____ semaines pour remédier à la situation. Dans l'éventualité où l'opérateur ne corrigerait pas la situation, le CAEPA pourra mettre fin au présent contrat.

Fait de bonne foi à _____ et signé en deux exemplaires originaux.

Président du CAEPA

Opérateur professionnel

Témoin

Témoin

I.6. Statuts types d'un CAEPA

STATUTS TYPES DES COMITES D'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT (CAEPA)²²

TITRE I. OBJET – COMPOSITION – MANDAT

ARTICLE 1. OBJET DU CAEPA

La gestion durable d'un Système d'Alimentation en Eau Potable (SAEP) suppose la présence d'une association d'usagers fonctionnelle qui puisse représenter les usagers auprès des autorités locales et nationales, superviser la gestion du système et contrôler la qualité du service assuré aux usagers. Une attention particulière doit également être portée aux questions d'hygiène et d'assainissement.

C'est dans cet optique que les secteurs représentatifs de la localité de _____, commune de _____, département de _____, réunis en Assemblée Générale constituante le _____ ont décidé de former un Comité d'Approvisionnement en Eau Potable et d'Assainissement (CAEPA) qui sera régi par ces présents statuts.

ARTICLE 2. COMPOSITION DU CAEPA

Le CAEPA est constitué d'au moins cinq (5) et d'au plus neuf (9) membres en fonction de la taille de la localité. Les cinq postes qui doivent obligatoirement être pourvus sont les suivants :

- Un président
- Un vice-président
- Un secrétaire
- Un trésorier
- Un conseiller technique

ARTICLE 3. ELECTION DES MEMBRES

Les membres du CAEPA sont élus au suffrage universel par l'Assemblée Générale des usagers du SAEP pour une durée de 2 ans. Ils sont immédiatement rééligibles selon le vœu de la population. Un membre du CAEPA ne peut exercer plus de 3 mandats consécutifs.

ARTICLE 4. MANDAT DU CAEPA

Le CAEP a pour mandat de remplir les missions suivantes :

- a) Coordonner la conception, la planification, la construction du SAEP en collaboration avec l'intervenant (projet, ONG, structure gouvernementale...) y compris la participation communautaire.
- b) Déléguer les responsabilités de gestion et d'entretien du système à un opérateur professionnel qui sera choisi sur la base d'un appel à la concurrence loyal et transparent. Cette Délégation de Service Public (DSP) fera l'objet d'un contrat entre le CAEPA et l'opérateur, contrat approuvé par le SNEP.
- c) Établir avec l'intervenant un calendrier de travail pour la mise en place du système, y compris une période de suivi rapproché pendant les premiers mois de fonctionnement.

²² Cette version des statuts constitue une première mise à jour de la version initiale datant de juin 1991, mise à jour effectuée par la Cellule Rurale du SNEP et le consultant en charge de l'élaboration des Directives Opérationnelles. En 2008, le SNEP devrait poursuivre la mise en place de statuts types ainsi que le contrat entre le CAEPA et l'opérateur privé gestionnaire – deux textes qui pourraient faire l'objet d'un arrêté ou d'une circulaire inter-ministérielle fixant le cadre général.

- d) Prévoir conjointement avec l'intervenant et l'opérateur professionnel un programme de formation dans le domaine de la gestion opération, entretien et de l'éducation sanitaire.
- e) Établir avant même l'achèvement de la construction du système un plan d'entretien du système – y compris un fonds pour l'opération et l'entretien – afin d'en assurer la survie. Ce plan d'entretien clarifie les responsabilités respectives du CAEPA et de l'opérateur professionnel.
- f) Assurer la disponibilité continue des fonds suffisants pour permettre le bon fonctionnement, l'extension et le renouvellement du SAEP, selon les modalités prévues au contrat de délégation.
- g) Gérer et faire fructifier le patrimoine constituant le SEAP (biens meubles et immeubles), s'assurer que ce patrimoine est maintenu dans le meilleur état possible et que tous les habitants de la localité peuvent bénéficier du service dans la limite de leur revenus mobilisables.
- h) Contrôler régulièrement la qualité de la gestion de l'opérateur professionnel, la qualité du service de l'eau fourni aux usagers et s'assurer de la préservation de la ressource en eau locale. Le bilan technique et financier de cette gestion sera présenté au moins une fois l'an à l'AG des usagers.
- i) Réviser régulièrement, et autant de fois que nécessaire, le prix de l'eau vendue dans le système, aussi bien au niveau des prises privées que des fontaines publiques. Cette révision doit se faire sur la base d'un compte d'exploitation prenant en compte l'ensemble des charges et des recettes prévisibles.
- j) Remettre un rapport périodique (au minimum annuel) selon le plan type fourni par le SNEP. Ce rapport sera remis au SNEP et à la cellule EPA ou à toute autre structure désignée par le SNEP pour remplir cette mission.
- k) Établir de façon permanente un programme d'éducation sanitaire et d'assainissement dans la communauté, faire la promotion des latrines familiales (au moyen d'une subvention si cela est nécessaire) et s'assurer que tous les lieux publics sont équipés de latrines.

CHAPITRE II : QUALITES, DROITS ET DEVOIRS DES MEMBRES DU CAEPA ET SES AUXILIAIRES

ARTICLE 5. ACQUISITION DE LA QUALITE DE MEMBRE

Pour être membre du CAEPA il faut :

- a) Résider dans la commune depuis au moins 3 ans
- b) Être majeur
- c) Jouir de ses droits civils et politiques
- d) Disposer à contribuer bénévolement au développement de la communauté

ARTICLE 6. EXCEPTIONS

Les Juges, les Préfets, les Maires, les Officiers de l'état Civil, les Militaires, les Candidats déclarés aux charges électives et les membres du pouvoir législatif, ne peuvent pas se porter candidats.

Si un membre du CAEPA devient au cours de son mandat un fonctionnaire ou candidat à l'une de ces fonctions, il revient au comité de décider de son maintien au CAEPA.

DROITS ET DEVOIRS DES MEMBRES

ARTICLE 7. LE PRESIDENT

Le Président du comité d'eau convoque et préside les réunions du CAEPA et signe la correspondance et les procès verbaux avec le Secrétaire. Il représente le CAEPA auprès des institutions. Les réunions ordinaires se tiennent au moins une fois par trimestre. Chaque fois que cela est nécessaire le Président convoque des réunions extraordinaires du CAEPA.

ARTICLE 8. LES VICE-PRESIDENTS

Les Vice-Présidents remplacent le Président en son absence et peuvent être sollicités par le CAEPA pour remplir d'office certaines fonctions au sein du CAEP comme la supervision des activités d'assainissement, la conduite des projets d'extension du SAEP, les relations publiques, etc. Le CAEPA peut créer jusqu'à trois postes de Vice-Présidents, en fonction des besoins.

ARTICLE 9. LE SECRETAIRE

Le Secrétaire rédige les actes afférents au CAEPA, assure la correspondance, tient les archives ainsi que le registre des procès verbaux des réunions à jour afin de les présenter ou d'en donner lecture en toute circonstance autorisée par devant le reste du comité ou l'Assemblée Générale des usagers.

ARTICLE 10. LE TRESORIER

Le trésorier garde les fonds du CAEPA. Il garde et tient à jour ses livres de comptabilité ainsi que les pièces justificatives des dépôts, entrées, retraits, achats et dépenses opérés pour compte du système et en présente un rapport trimestriel par devant le comité réuni et annuel par devant l'AG des usagers.

Le trésorier soumet au besoin ses documents à l'analyse du SNEP ou du reste du CAEP.

Le trésorier dépose ou fait déposer régulièrement auprès d'une banque de la place les fonds recueillis. Après l'établissement du compte bancaire, il ne garde dans sa caisse plus de 30 jours consécutifs toute valeur cash dépassant cinq cents gourdes sans les déposer au compte du CAEPA. Au cas d'absence de banque dans la zone le CAEPA sollicite une autorisation du SNEP pour agir autrement.

Les sorties de fonds de la caisse du trésorier doivent d'abord être approuvées par les deux tiers 2/3 des membres du CAEP qui autoriseront les dépenses en temps et lieux. Les sorties de fonds qui nécessitent un retrait du compte bancaire doivent être autorisées par tous les membres du CAEPA.

ARTICLE 11. LE OU LES CONSEILLER(S)

Le(s) conseiller(s) contribue(nt) au CAEPA par ses sages conseils et participe(nt) aux démarches et activités du CAEPA. Il(s) surveille(nt), inspecte(nt) et contrôle(nt) le réseau, les travaux en cours ou la qualité du service. Les conseillers sont choisis en fonction de leurs compétences propres. Chaque CAEPA peut créer jusqu'à trois (3) postes de conseiller en fonction des besoins.

LES COMITES DE QUARTIER

ARTICLE 12. LES COMITES DE QUARTIER

Le CAEPA de concert avec les usagers de chaque ouvrage de service public, s'adjoit par élection des comités de quartier (CQ) de 3 membres au moins en vue de décentraliser ses actions en matière d'éducation sanitaire, d'entretien et d'assainissement. Chaque CAEPA peut créer autant de CQ que rendu nécessaire par l'étendue de la localité et des tâches à effectuer.

ARTICLE 13. RESPONSABILITES DES CQ

Les CQ avec la coopération des usagers habitant leur zone d'influence (quartier) sont particulièrement responsables de la bonne tenue et du bon fonctionnement des fontaines publiques, douches et autres ouvrages établis dans leurs quartiers respectifs. Il sont donc chargés de :

- a) L'éducation sanitaire et la promotion à l'hygiène et à l'assainissement des usagers par :
 - 1) la persuasion, des réunions et le bon exemple
 - 2) la pose des affiches instructives dans le voisinage des fontaines
 - 3) l'établissement de la discipline chez les usagers
 - 4) l'organisation de réunions d'information et de sensibilisation

- b) L'organisation des familles du quartier pour assurer
 - 1) l'entretien du drainage et de l'évacuation des eaux usées dans l'aire de l'ouvrage public
 - 2) l'embellissement de l'entourage de la fontaine et des autres ouvrages
 - 3) le contrôle rapproché de la qualité du service assuré dans le quartier
- c) L'appui au CAEP dans la poursuite de ses missions indiquées à l'article 4.

ARTICLE 14

Les CQ participent aux réunions du CAEPA auxquelles ils sont convoqués. Ils y présentent les doléances des usagers de leurs quartiers respectifs. Ils transmettent en retour les décisions prises par le CAEPA aux usagers du quartier et les mobilisent en cas de besoin.

ARTICLE 15

Le comité de quartier (CQ) est un auxiliaire du CAEP. Les membres peuvent être destitués et remplacés par le CAEP suivant plainte justifiée des usagers et si leur travail est jugé inefficace. Le remplacement du membre destitué se fera par élection dans le quartier sous la supervision du CAEPA.

LE PLOMBIER LOCAL (UNIQUEMENT VALABLE EN L'ABSENCE D'UN OPERATEUR PROFESSIONNEL)

ARTICLE 16

Le CAEPA choisit deux ou trois volontaires demeurant dans la communauté et qui sont confiés à l'équipe de construction en vue de leur formation sur le tas comme plombiers locaux. Le CAEPA se réserve le droit de rédiger un contrat avec ces élus avant même la formation prévue. Après la construction du réseau le plus apte sera choisi par le CAEPA en accord avec l'équipe de construction.

ARTICLE 17

Administrativement le plombier relève du CAEPA qui lui assigne des tâches en rapport avec l'entretien préventif et curatif du système telles qu'elles sont stipulées dans le manuel d'opération et d'entretien.

ARTICLE 18

Le plombier n'étant membre ni du CAEPA ni des CQ, les tâches qu'il effectue pour le compte du CAEPA seront rémunérées dans la mesure de ce que permet la rentabilité financière du SAEP.

L'ASSEMBLEE GENERALE DE L'EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT

ARTICLE 19. COMPOSITION

L'instance souveraine responsable de l'eau potable dans la localité est l'Assemblée Générale de l'Eau et de l'Assainissement (AGEA). L'AGEA rassemble tous les usagers potentiels des services d'eau et d'assainissement dans la localité. Les magistrats locaux et nationaux ainsi que l'ingénieur départemental du SNEP sont présents à titre d'observateurs. L'intervenant en charge du projet et l'opérateur professionnel peuvent être invités à l'AGEA sans y avoir le droit de vote. Le CAEPA est responsable de la convocation de l'AGEA de manière à ce qu'elle soit véritablement représentative de la population de la localité et de la population concernée par le SAEP et les ouvrages d'assainissement.

ARTICLE 20. REUNION ANNUELLE

L'Assemblée générale de l'eau potable et de l'assainissement se réunit une fois l'an à la date de la formation du CAEPA. A cette réunion, l'AGEA :

- 1) Entend le rapport général des activités du CAEPA par le président
- 2) Entend le rapport financier du trésorier et du commissaire aux comptes s'il existe
- 3) Propose des changements au niveau des règlements si c'est nécessaire
- 4) Élit de nouveaux membres du CAEP à la majorité relative
- 5) Examine le travail d'assainissement et propose des améliorations
- 6) Analyse et approuve le budget de l'exercice suivant, s'il est correct.

En cas de force majeure, l'AGEA se réunira extraordinairement sous la convocation du président du CAEPA ou selon la décision de la majorité des membres ou encore si le SNEP ou le public en fait la demande.

CHAPITRE III. RESSOURCES DU CAEPA

ARTICLE 21. LES RESSOURCES DU CAEPA

Les ressources du CAEP sont constituées :

- a) des cotisations initiales des familles
- b) des fonds provenant des activités récréatives ou autres
- c) des dons éventuels
- d) des matériels et outils laissés par l'entreprise de construction
- e) des souscriptions
- f) des profits nets sur les taxes et indemnités pour abonnement privés
- g) des cotisations des usagers des ouvrages publics.

ARTICLE 22. LES COMPTES BANCAIRES

Les fonds du CAEPA sera déposé a un compte d'épargne ouvert auprès d'une banque de la place disposant d'une représentation départementale, avec la signature d'au moins 3 membres du CAEPA à l'exclusion du trésorier. Il demeure entendu que les retraits seront effectués uniquement pour des frais encourus pour l'opération et l'entretien du système, les réparations et les travaux d'extension.

Les retraits du compte peuvent être effectués sous la signature d'un membre du CAEP dûment mandaté par les deux autres membres déposants. L'Ingénieur Départemental du SNEP sera averti 24 heures à l'avance si le retrait envisagé dépasse 10 000 (dix mille) Gourdes.

Toute transaction doit être immédiatement inscrite dans les cahiers de compte appropriés et toutes pièces justificatives régulièrement classées par le trésorier.

ARTICLE 23. DEPOT ET STOCK DE FOURNITURES

Le CAEPA établit un dépôt qui contiendra des échantillons de chaque type d'article employé dans la construction du système et susceptible d'être utilisé exclusivement aux travaux d'entretien et de réparation du réseau public du système. Les articles achetés par le CAEP et ceux remis par la firme de construction après l'inauguration du système forment le stock permanent. Après chaque réparation, le CAEPA remplace toute pièce qui aura été utilisée en faisant une sortie de fonds du compte bancaire ou en circulant une souscription afin de maintenir l'inventaire du stock a son niveau initial. Dans le cas d'un contrat de délégation c'est l'opérateur professionnel qui est chargé de la gestion de ce stock.

ARTICLE 24. LES PRISES PRIVEES

Les prises privées relèvent de la compétence de l'opérateur professionnel pour ce qui est de leur établissement. Dans le cas où l'opérateur a un doute sur la capacité de desserte du réseau, il peut demander une expertise technique au SNEP qui lui fournira gratuitement. Le prix de l'abonnement, i.e. le prix à payer par l'utilisateur qui souhaite se connecter, est fixé par le CAEPA en Assemblée Générale.

CHAPITRE V. DISPOSITIONS DIVERSES ET TRANSITOIRES

ARTICLE 25. PARTENARIATS

Dans la poursuite de ses objectifs le CAEPA, avec l'appui du SNEP, peut nouer des partenariats techniques et financiers avec tout organisme de coopération national ou international.

ARTICLE 26. FORMATION

Le CAEPA profitera de toute opportunité pour faire participer ses membres ou employés aux sessions et séminaires de formation sur tous les thèmes qui pourraient contribuer à l'amélioration de son fonctionnement et du service rendu. Le trésorier est notamment fortement encouragé à suivre des formations régulières concernant la gestion financière du système. Chaque renouvellement du CAEPA doit entraîner une nouvelle série de formation après estimation des besoins des nouveaux membres.

ARTICLE 27. DEPOT D'UNE COPIE DES STATUTS

Une copie de ces statuts sera déposée au tribunal de paix de la commune, à l'administration communale, à la direction de la Banque Nationale de Crédit ou à toute autre banque la plus proche de la localité, au SNEP et tout autre intervenant désigné par le SNEP pour remplir certaines fonctions.

ARTICLE 28. VACANCE

En cas de débandade ou de dissolution du CAEPA, le juge de paix local est qualifié d'office pour apposer les scellés sur les archives et les biens du CAEPA. La population prendra alors des dispositions pour élire un nouveau comité. Elle peut toutefois se référer au SNEP pour la seconder.

ARTICLE 29. APPROBATION DES STATUTS PAR L'AGEA

Les présents statuts ont été discutés, article par article, en assemblée générale de l'eau potable votée à la majorité relative des membres présents, signés par le CAEP. Toute modification des statuts ne peut se faire que par l'AGEA à la majorité des deux tiers, avec approbation préalable du SNEP.

ARTICLE 30. RECONNAISSANCE PAR LE SNEP

Ces statuts qui traitent des relations entre le CAEPA et le SNEP rentrent en vigueur sitôt signés et approuvés par les deux (2) parties. La signature apposée par le SNEP au bas du présent document vaut reconnaissance du CAEPA par le SNEP.

Fait a _____ .le _____

Pour le CAEP

Le Président

Le Secrétaire

Le Trésorier

Approbation : Direction Générale du SNEP

Annexe : Procès-Verbal de l'AGEA constituante du CAEPA.

I.7. Protocole entre un opérateur projet et le SNEP (ou la future OREPA concernée)

PROTOCOLE D'ACCORD ENTRE LE SNEP ET L'ONG _____ OU L'OPERATEUR PROJET _____ CONCERNANT SES ACTIVITES DANS LE SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE RURALE

Entre :

Le SERVICE NATIONAL D'EAU POTABLE (SNEP), entreprise publique en charge de l'eau potable en milieu rural, représenté par son Directeur Général, M. ou Mme _____,

Et :

L'OPERATEUR _____, dont le siège est à _____, représenté par M. ou Mme _____.

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

I.7.1. Objet de ce protocole d'accord

Ce protocole d'accord a pour objet de définir les conditions de collaboration entre les deux parties dans le but d'améliorer la situation de l'approvisionnement en eau potable en milieu rural. Le protocole reflète le partage par les deux parties d'un certain nombre de conceptions communes.

L'objectif du SNEP est de favoriser toutes les bonnes volontés des opérateurs non-gouvernementaux, acteurs incontournables du développement rural en Haïti, tout en assurant un minimum de cohérence entre les interventions et un minimum de coordination au niveau sectoriel.

I.7.2. Champ d'application

Ce protocole s'applique à toutes les interventions de l'opérateur dans le domaine de l'approvisionnement en eau potable et d'assainissement en milieu rural, que ces interventions soient financées sur fonds propres ou au travers d'un bailleur de fonds bi ou multi-latéral. Ce protocole ne s'applique en revanche pas aux situations où le SNEP a recruté un opérateur pour assurer tout ou partie d'un projet pour lequel le SNEP a reçu un financement. Dans ce dernier cas un contrat de prestation de services s'ajoute au présent protocole sans pour autant le rendre caduc.

I.7.3. Interlocuteurs

Les deux parties s'accordent pour désigner deux interlocuteurs qui seront chargés d'organiser les échanges d'informations prévus aux points suivants et seront globalement responsables pour les deux institutions du respect des dispositions de ce protocole d'accord.

Pour l'opérateur, l'interlocuteur désigné est M. ou Mme _____. Pour le SNEP, l'interlocuteur désigné est M. ou Mme _____.

Il est recommandé de désigner quelqu'un du siège central du SNEP si l'opérateur a une vocation nationale, et un ingénieur départemental si l'opérateur n'intervient que sur une zone limitée.

I.7.4. Engagements du SNEP

Le SNEP s'engage à :

- Fournir à l'opérateur les versions mises à jour des Directives Opérationnelles
- Mettre à disposition de l'opérateur toute information nécessaire à l'élaboration du projet, notamment les archives des projets réalisés dans la zone d'intervention de l'opérateur

- Informer l'opérateur de toutes les interventions gouvernementales ou non-gouvernementales prévues dans sa zone d'intervention, pour autant que le SNEP en ait eu connaissance
- Inclure les réalisations prévues par l'opérateur dans la programmation sectorielle
- Inviter l'opérateur à toutes les réunions qui sont organisées au niveau sectoriel
- Transmettre à l'opérateur le rapport d'activité annuel du SNEP ainsi que tous les documents élaborés dans le cadre de la programmation effectuée au niveau sectoriel
- Donner gratuitement et dans un délai raisonnable un avis technique de non-objection sur les dossiers (APD, DAO) qui seront élaborés par l'opérateur dans le cadre de son projet
- Participer, aux côtés de la commune, de l'opérateur et du ou des entrepreneurs retenus, aux réceptions provisoire et définitive des ouvrages
- Assurer, en lien avec la commune, le suivi de la qualité du service et du bon fonctionnement des installations une fois que l'intervention de l'opérateur aura pris fin

I.7.5. Engagements de l'Opérateur

L'opérateur s'engage à :

- Respecter, dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet, les principes et recommandations contenus dans la dernière édition des Directives Opérationnelles
- Transmettre annuellement au SNEP ses rapports d'activité, ainsi que la fiche de
- Participer aux réunions de coordination et de réflexion organisées au niveau sectoriel
- Tenir compte dans sa propre programmation des interventions prévues par le SNEP dans la zone d'intervention, quelque soit l'institution qui les met en œuvre
- Envoyer à l'ingénieur départemental du SNEP pour non-objection technique les avant-projets détaillés et les dossiers d'appels d'offres élaborés dans le cadre du projet
- Inviter le SNEP aux réceptions provisoire et définitive des ouvrages réalisés
- Prendre toutes les dispositions (remise d'un dossier complet à l'achèvement des travaux) pour faciliter le travail de suivi ultérieur qui sera effectué par le SNEP

I.7.6. Durée de validité du protocole

Le protocole est valide pour une durée de 3 ans reconductible d'un commun accord entre les parties. En cas de désaccord sur les dispositions de ce protocole, les deux parties chercheront un règlement amiable en désignant un arbitre dont l'indépendance sera reconnue.

Fait de bonne foi à _____ et signé en deux exemplaires originaux.

(Suivent les signatures des responsables des deux parties)

I.8. Fiche de bilan/programmation à transmettre

A remettre par toutes les ONG ayant signé un protocole d'accord avec le SNEP avant le 15 décembre de chaque année – transmission électronique préférable pour archivage plus facile. La fiche doit être maintenue la plus courte possible – pas plus d'une heure pour la remplir

1. Identification de l'ONG

Fiche de bilan ./ programmation pour l'année _____

Nom complet de l'ONG :

Ayant son siège social à :

Date de signature du protocole d'accord avec le SNEP :

Personne responsable de l'ONG en Haïti (nom, e-mail et cellulaire) :

Personne ayant rempli cette fiche (nom, e-mail et cellulaire) :

2. Les projets en cours

Pour chaque projet en cours merci d'indiquer :

Les zones concernées (départements / communes / villages)

L'état d'avancement (identification / en cours de montage / en cours d'exécution)

La date d'achèvement prévue pour les projets qui seront terminés dans moins de 6 mois

La population concernée pour les différents niveaux de service

Le détail quantitatif des ouvrages qui ont été réalisés et réceptionnés au cours de l'année

Les partenaires et interlocuteurs locaux impliqués (notamment au niveau communal)

Le budget indicatif des différentes interventions en cours, en précisant la part consacrée aux investissements physiques et celle consacrée à l'ingénierie sociale

Les entreprises et consultants qui ont été recrutés dans le cadre du projet

3. La programmation

Pour toutes les interventions qui sont prévues au cours de l'année prochaine (si possible sur les 2 ou 3 prochaines années, lorsque l'information est disponible) :

Les zones concernées (départements / communes / villages)

L'état d'avancement (identification / en cours de montage / en cours d'exécution)

La date de démarrage de ces différentes interventions et si cela est possible, le calendrier prévisionnel d'intervention sur l'ensemble de l'année à venir

La population concernée selon les premières estimations effectuées sur le terrain

Les partenaires et interlocuteurs locaux impliqués (notamment au niveau communal)

Le budget prévisionnel des différentes interventions envisagées, en précisant la part consacrée aux investissements physiques et celle consacrée à l'ingénierie sociale

4. Fiche de liaison

Merci d'indiquer dans cette partie vos commentaires sur la bonne application des dispositions contenues dans le protocole d'accord signé entre le SNEP et l'opérateur, et toute suggestion permettant d'améliorer la coordination au niveau du secteur EPAR dans son ensemble.

I.9. Aspects économiques d'un SAEP²³

I.9.1. Rentabilité du système

Sur le plan économique, il existe un lien direct entre la durabilité du SAEP et la rentabilité de sa gestion. On pose en effet les postulats suivants :

- 1) les utilisateurs d'un SAEP sont disposés à payer régulièrement pour un service de qualité qui répond à leur demande et leur volonté à payer ;
- 2) l'opérateur professionnel qui gère un SAEP est disposé à offrir un service de qualité si cela lui assure un profit régulier et « raisonnable » ;
- 3) un service de qualité passe par une bonne gestion et un entretien adéquat du SAEP, ce qui suppose que le prix de l'eau intègre tous les coûts d'exploitation et de maintenance ;
- 4) un SAEP bien géré et entretenu adéquatement est plus durable et peut donc continuer de fournir un service aux usagers sans apport financier extérieur.

La condition économique essentielle à remplir pour que le modèle de gestion par opérateur professionnel soit un succès est que **l'opérateur professionnel fasse un profit**. Ce profit doit être suffisant et régulier pour maintenir l'intérêt de l'opérateur dans la fourniture du service.

L'équation du profit d'un SAEP est : Profit = Recettes – Coûts

Les **recettes** sont essentiellement constituées des revenus de la vente de l'eau. Ces recettes varient en fonction de l'offre en eau (production de la source, performance du système), de la demande (consommation par la population) et du système de tarification.

Les **coûts** comprennent les coûts d'entretien (pièces de rechange), d'opération (salaire des employés du réseau) et de traitement (chlore). Ces coûts représentent généralement une charge fixe qui dépend très peu de la consommation de la population.

Le **profit** du SAEP est réparti entre l'opérateur professionnel et le CAEP. Cette répartition peut prendre la forme d'une redevance mensuelle fixe que l'opérateur verse au CAEP. Il est suggéré de maximiser la part à l'opérateur, qui a le plus grand incitatif à fournir un service de qualité.

Cette annexe s'intéresse aux relations entre ces trois composantes.

I.9.2. Variations de l'offre et de la demande en eau

La production de la source (offre) dépend essentiellement des conditions météorologiques et environnementales. En Haïti, le débit d'une source peut varier entre 50 et 200% de son débit nominal selon la période (voir Figure). Cela signifie qu'une source au débit moyen de 10 L/s peut présenter un débit de 5 L/s en période d'étiage (sèche) et 20 L/s en période pluvieuse. Les deux périodes sèches s'étendent durant les mois de février à avril, et de mai à août, ce qui représente plus de sept mois au cours desquels le débit est considéré bas. Au fil des ans, le débit des sources tend à diminuer de façon irréversible en raison du déboisement causé par le commerce du charbon de bois.

²³ Adapté des « Notes concernant l'élaboration du modèle de gestion des systèmes d'AEP ruraux par opérateur professionnel » rédigé par le SNEP en avril 2006 dans le cadre du projet financé par le Don Licus. On se place ici dans l'hypothèse d'une gestion par un opérateur professionnel, mais l'essentiel des conclusions est applicable à une gestion par une association ou un groupement communautaire.

Variation du débit de la source Stérile (Zanglais d'Aquin) en période sèche et pluvieuse

Période sèche



24 septembre 2005

Période pluvieuse



4 novembre 2005

L'état de fonctionnement du système influence également l'offre : un captage bouché, un réservoir fissuré, la présence de fuites ou de branchements domiciliaires illégaux réduisent considérablement l'offre en eau potable, en termes de quantité et de qualité.

En milieu rural, la demande en eau potable est souvent limitée à l'eau de boisson, la cuisson, le lavage des aliments et la petite hygiène corporelle. La lessive et la baignade sont des activités traditionnellement effectuées à la rivière.

La demande est directement liée à la qualité du service : si l'eau est réputée de mauvaise qualité ou de mauvais goût (particules en suspension, trop de chlore, etc.), la consommation tendra à diminuer. La présence de sources alternatives peut également influencer la demande : si des rivières sont facilement accessibles pour se baigner, la demande par famille s'en trouvera diminuée.

À l'échelle de plusieurs années, on s'attend à ce que la demande en prises domiciliaires tende à augmenter, puisqu'il s'agit d'un meilleur niveau de service. Une augmentation de la population est également à prévoir à moyen terme (effet migratoire) et il faut impérativement en tenir compte dans les calculs économiques effectués dans le cadre du projet.

I.9.3. Principales charges d'exploitation

Charges de production : dans le cas d'un système gravitaire, les coûts d'entretien comprennent principalement les pièces de rechange (robinets, vannes, tuyaux), et les frais de traitement sont consacrés à l'achat du chlore. Dans le cas d'un système par pompage, il faut ajouter tous les coûts qui concernent l'entretien et la maintenance du système de pompage (pompe, groupe électrogène, etc.)

Charges de personnel : dans la fourniture d'un service performant et la gestion de ce service, un certain nombre de rôles clés doivent être remplis par des employés : préposés aux kiosques, caissier, vannier, préposé à la lecture des compteurs, plombiers. Toutes ces personnes doivent bénéficier d'un salaire ou d'une gratification adéquate. Ces charges représentent la partie la plus importante des coûts du réseau. Parmi d'autres coûts, on peut envisager le paiement d'un loyer pour établir un bureau de gestion, le matériel nécessaire à la facturation, etc.

Tel que nous l'avons déjà mentionné, ces coûts ne dépendent pas de la quantité d'eau vendue (à l'exception des coûts de pompage si le SAEP est alimenté à partir d'un forage). Les charges du réseau peuvent être perçus comme des dépenses consacrées au maintien d'un service de qualité, qui vise à maintenir la demande (et donc les recettes).

I.9.4. Recettes et charges d'un réseau : quelques chiffres

La section suivante propose un exemple de calcul du profit d'un SAEP typique.

Une estimation préliminaire de la capacité à payer de la population de quatre communautés rurales du Département du Sud a montré que les familles haïtiennes en milieu rural de cette zone sont disposées à payer environ 100 Gourdes par mois pour le service en eau amélioré.

Un réseau en bon état qui alimente une communauté rurale de 500 familles pourrait donc théoriquement générer des recettes de 50,000 Gourdes par mois. En estimant que 200 familles auraient accès à un branchement domestique et 300 autres à 6 kiosques de vente d'eau, les charges mensuelles du réseau atteignent 36,000 Gourdes et sont présentées dans le tableau ci-dessous. Ces chiffres sont fondés sur des estimations préliminaires.

Charges du réseau	Montant (Gourdes)
Entretien	
Pièces de rechange	5,000
Opération (salaires)	
Préposés aux kiosques (6)	12,000
Caissier	5,000
Plombier	5,000
Vannier	3,000
Lecture des compteurs	2,000
Traitement	
Chlore	2,500
Autres	
Imprévus (5%)	1,500
TOTAL	36,000

Le profit théorique mensuel de ce réseau serait donc de $50,000 - 36,000 = 14,000$ Gourdes.

Il est remarquable de noter que selon ce scénario, les frais d'opération représentent 75% des charges du réseau. Nous verrons plus loin des alternatives de gestion qui permettent de réduire ces frais.

Notons également que si le réseau comporte du pompage, les choses se compliquent assez rapidement, puisque l'on ajoute aux charges fixes des charges variables (le coût d'achat du gasoil ou la facture de la compagnie d'électricité). Notons que la méthodologie de fixation du prix de l'eau détaillée ci-dessous s'applique surtout lorsque les charges fixes sont prépondérantes.

I.9.5. Fixation du prix de l'eau

Cette section présente des techniques qui permettent à une communauté de fixer le prix de l'eau.

a) Prix plafond

Compte-tenu que la capacité de payer de la population est généralement considérée fixe, il faut déterminer le prix maximal par mètre cube de la façon suivante :

$$\text{Prix plafond} = \frac{\text{Capacité à payer moyenne d'une famille}}{\text{Consommation minimale pour satisfaire les besoins fondamentaux d'une famille}}$$

Si on utilise les normes de l'OPS/OMS, une famille de 6 personnes consommera 90 litres/jour, ce qui représente environ 3 m³ par mois. Le prix maximal par m³ sera donc de 33 Gourdes/m³ :

$$\text{Prix plafond} = \frac{100 \text{ Gourdes / mois}}{3 \text{ m}^3 / \text{mois}} = 33 \text{ Gourdes / m}^3 = 0.66 \text{ Gourdes / bokit}$$

b) Prix plancher

Il y a un prix au dessous duquel un réseau sera automatiquement déficitaire. Ce prix peut être déterminé de la façon suivante :

$$\text{Prix plancher} = \frac{\text{Charges totales du réseau par famille}}{\text{Consommation minimale pour satisfaire les besoins fondamentaux d'une famille}}$$

Dans l'exemple ci-dessus, les charges mensuelles s'élèvent à 36,000 Gourdes, soit 72 Gourdes par famille. Le prix minimal par m³ sera d'environ 24 Gourdes/m³ :

$$\text{Prix plancher} = \frac{72 \text{ Gourdes / mois}}{3 \text{ m}^3 / \text{mois}} = 24 \text{ Gourdes / m}^3 = 0.48 \text{ Gourdes / bokit}$$

Le prix de l'eau devrait idéalement se situer entre les prix plancher et plafond calculés. Certaines considérations d'ordre pratique peuvent également influencer la fixation du prix. En Haïti, par exemple, la pièce de monnaie de plus faible valeur est la pièce de 0.5 Gourde. Il sera donc plus aisé de faire payer 0.5 Gourde pour 1 bokit (25 Gourdes / m³) que 12 Gourdes pour 25 bokits (24 Gourdes / m³).

c) Prix à la prise domiciliaire et au kiosque

Une autre option est de fixer un prix plus élevé à la prise qu'au kiosque. Ceci se conçoit par le fait qu'une famille bénéficiant d'une prise domiciliaire a un meilleur niveau de service (elle n'a plus à transporter l'eau jusqu'au domicile), ce qui se paye. On suppose ici que les familles bénéficiant d'un branchement domiciliaire sont plus aisées et auraient globalement une capacité à payer supérieure aux familles des kiosques. Des recherches locales sont nécessaires pour connaître le profil des abonnés et leur capacité de payer pour le service de l'eau potable à domicile. Le calcul des recettes d'un réseau adoptant cette tarification mixte est similaire, à la différence que l'on additionne les deux termes :

- Nombre de familles s'alimentant au kiosque x Capacité de payer de ces familles
- Nombre de familles s'alimentant à une prise domiciliaire x Capacité de payer de ces familles

Dans notre exemple précédent, en supposant que la capacité de payer des familles disposant d'un branchement domiciliaire est deux fois plus élevée que celle des familles s'alimentant aux kiosques, soit 200 Gourdes par mois, les recettes mensuelles du réseau seraient de 70,000 Gourdes:

$$\text{Recettes du réseau} = 300 \text{ familles} \times 100 \text{ Gourdes} + 200 \text{ familles} \times 200 \text{ Gourdes} = 70,000 \text{ Gourdes}$$

Quant à la fixation du prix volumétrique au branchement domiciliaire, on peut procéder de la même façon que précédemment. Le prix plafond sera doublé (passant de 33 à 66 Gourdes / m³), et le prix plancher ne changera pas (ce qui est normal, puisque les charges sont fixes).

d) Autres formes de tarification

Une autre option en termes de tarification est de prévoir un montant minimum par mois par famille, peu importe sa consommation, et de payer un taux supplémentaire pour chaque m³ supplémentaire. Il s'agit en quelque sorte d'un abonnement forfaitaire au réseau. Par exemple, on pourrait imaginer que toutes les familles payent 100 Gourdes par mois pour une consommation minimale de 3 m³. Toute personne qui consomme plus de 3 m³ paye 30 Gourdes par mètre cube supplémentaire (surtaxe à la consommation). Cette méthode présente les avantages suivants :

- 1) elle garantit un revenu minimal à l'opérateur professionnel
- 2) elle facilite la transition du paiement au forfait vers le paiement au volume.

Dans tous les cas le type de tarification doit être transparent et compréhensible par les usagers et les abonnés, et doit garantir un revenu minimum à l'opérateur pour qu'il continue à gérer.

e) Volonté de payer

La volonté de payer est le montant maximum qu'un individu est disposé à payer pour un service. Ce terme ne signifie pas que l'individu est content de payer ce tarif, mais il est disposé à payer ce montant plutôt que de s'en priver. L'annexe 3 aborde la question de la demande et suggère quelques méthodes (notamment les enquêtes) pour essayer de l'estimer avant que le projet ne commence.

f) Le facteur de pertes

La consommation d'eau dans le réseau n'est pas linéaire. On compte de deux à trois périodes de pointe par jour, une consommation très réduite la nuit. En plus, les gens aiment nettoyer leurs récipients avant de les remplir... D'autres pertes peuvent être occasionnées par l'état du réseau, une intervention pour réparer une fuite, le nettoyage périodique du réservoir, etc.

g) Le risque de l'opérateur

Les risques qui peuvent perturber la profitabilité d'un réseau sont :

- Risques physiques : ouragans, sécheresse
- Risques sociaux : perte de confiance de la population entraînant un refus de payer, politiques
- Risques économiques : augmentation des coûts d'entretien, récession économique dans la zone

Il est difficile de couvrir ces risques sans augmenter fortement le prix de l'eau. Le contrat de l'opérateur inclut certaines dispositions à ce sujet. Notons cependant que les risques 1 et 3 sont essentiellement externes à l'opérateur ; en revanche le CAEPA et l'opérateur peuvent mitiger le risque 2.

I.10. Questionnaire d'évaluation des Directives

Le SNEP souhaite que ce document soit le plus évolutif possible. D'autres éditions seront améliorées en fonction des remarques reçues de la part des utilisateurs. Merci de prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire et nous donner votre opinion sur les Directives opérationnelles.

Lisibilité

Globalement, jugez-vous que les Directives sont :

Très difficiles à lire Difficiles à lire Faciles à lire Très faciles à lire

Commentaires sur la lisibilité du document :

.....
.....

Organisation

Jugez-vous que l'organisation du document est satisfaisante : Oui Non

Avez-vous pu facilement y retrouver l'information que vous cherchiez : Oui Non

Indiquez si vous avez des suggestions pour améliorer l'organisation du document :

.....
.....
.....
.....
.....

Exhaustivité

Avez-vous trouvé que les Directives sont :

Très exhaustives Relativement exhaustives Peu exhaustives Insuffisantes

(par « exhaustivité », on entend : couverture de tous les sujets importants)

Utilité

Les Directives ont-elles répondu à votre demande : Oui Non

Les avez-vous utilisées dans le cadre de votre projet : Pas du tout Un peu Beaucoup

Avez-vous trouvé suffisamment d'outils pratiques (modèles) : Oui Non

Pensez-vous que la prochaine édition devrait comporter plus d'outils : Oui Non

Niveau de détail

Globalement, les Directives vont-elles au fond des problèmes qui vous préoccupent : Oui Non

Quelles sont les trois parties pour lesquelles le niveau de détail est trop élevé :

.....
.....
.....

Quelles sont les trois parties pour lesquelles le niveau de détail est insuffisant :

.....
.....
.....

Débats à mener

Indiquez les orientations prises dans ces Directives avec lesquelles vous n'êtes pas complètement ou pas du tout d'accord, en indiquant à chaque fois l'orientation que vous auriez privilégiée :

.....
.....
.....
.....

Lacunes

Quelles sont les questions que vous souhaiteriez voir abordées dans les prochaines éditions ?

.....
.....
.....
.....

Suggestions

Suggestions pour améliorer le fond ou la forme des Directives :

.....
.....
.....
.....