



## ACTIONS PRIORITAIRES

### Pour les **Gouvernements**

- Investir dans la mise au point de systèmes de suivi qui contrôlent non seulement le fonctionnement des systèmes d'eau, mais aussi la pérennité des services.
- Renforcer la capacité des autorités locales à intégrer les données de suivi à la planification et à l'appui des services d'eau en vue d'améliorer leur pérennité.

### Pour les **ONG qui mettent en œuvre des projets d'AEP en milieu rural:**

- Se conformer aux indicateurs et aux objectifs convenus au niveau national; si possible, transmettre les données aux mécanismes de suivi existants approuvés par le gouvernement.

### Pour les **Bailleurs de fonds et les partenaires du développement:**

- Inclure des conditions visant à renforcer les systèmes de suivi et les capacités aux accords de subvention conclus avec les gouvernements.
- Exiger des bénéficiaires et des délégataires qu'ils alignent le suivi sur les systèmes nationaux.
- Fournir une assistance technique pour aider les pays à créer ou à renforcer un cadre réglementaire de contrôle de la qualité de l'eau potable, comprenant des indicateurs de qualité des services pour le suivi.

### Pour les **Institutions de financement internationales:**

- Lier les prêts et les investissements en équipements à un volet d'appui-conseil aux systèmes de suivi.

L'évaluation de l'approvisionnement en eau en milieu rural met souvent l'accent sur la desserte, mesurée en termes de nombres d'ouvrages construits et de nombre de personnes desservies. En réalité, de nombreux systèmes tombent en panne quelques années seulement après leur installation, faute d'appui adéquat pour leur fonctionnement et leur entretien. Ainsi, des populations considérées comme desservies se retrouvent en fait privées d'un service fiable.

Comment remédier à cette situation? Une des premières mesures à prendre est la mise en place d'un système de suivi-évaluation permettant de contrôler le niveau des services fournis dans la durée, ainsi que la performance des services en termes techniques, financiers et de gestion.

Un système de suivi adéquat transmet les données recueillies aux institutions responsables de la planification et de la prise de décision à l'échelon local. Il doit tenir compte des contraintes financières et ne pas miser sur une disponibilité de fonds irréaliste.

Rappelons que la cible OMD pour le secteur est de « réduire de moitié la proportion de la population ne disposant pas d'un accès durable à l'eau potable et à un assainissement de base ». Pourtant de nombreux pays ont très peu si ce n'est aucune information sur la qualité ou le niveau des services d'eau fourni en milieu rural. Un état des lieux effectué par Triple-S<sup>1</sup> a montré que seulement huit des 13 pays étudiés ont engagé des démarches pour évaluer la pérennité des services (Lockwood and Smits, 2011).

L'étude a aussi montré aussi que quand un système de suivi-évaluation est en place, il permet de renforcer les mesures visant à assurer la pérennité, à suivre les progrès accomplis et à prendre des mesures

correctives. Des indicateurs de pérennité clairement définis, assortis d'objectifs sectoriels, sont essentiels pour passer d'une approche axée sur l'extension de la desserte à une approche axée sur la fourniture d'un service fiable et pérenne, en toute circonstance.

## SYSTEMES DE SUIVI EXISTANTS ET LIMITES DE L'INDICATEUR DE FONCTIONNEMENT

Pour apprécier la pérennité d'un système, on se base le plus souvent sur des indicateurs de fonctionnalité. En général, les mesures sont effectuées lors d'un contrôle ponctuel de l'installation, ce qui permet d'établir si le système fonctionne ou non à ce moment précis. Si ce genre d'indicateur est certainement utile pour l'évaluation de systèmes simples (par ex. une pompe à main) pour savoir s'ils sont en état de marche ou pas, il est moins approprié pour des systèmes plus complexes comme la distribution d'eau en réseau. En effet, ceux-ci ne tombent pas en panne brutalement, mais se détériorent au fil du temps, leurs performances diminuant progressivement (baisse du volume, de la pression, de la qualité et/ou de la fiabilité de l'eau fournie).

Mais même dans le cas d'une simple borne-fontaine, le fonctionnement doit être vérifié régulièrement pour indiquer le niveau de pérennité du service et dans la durée. Si une pompe est en panne le jour du contrôle, le fonctionnement sera évalué à « zéro » ou « sous-optimal » ; or, si la pompe est réparée le lendemain, la durée de la panne restant limitée, le niveau global du service peut tout de même être considéré comme acceptable (au Ghana par exemple, les directives nationales précisent qu'une installation d'eau doit fonctionner 95% du temps). Inversement, un système

peut être en état de marche le jour du contrôle, tomber en panne le lendemain, alors qu'une réparation s'avère difficile ou impossible à caeter le rester durablement faute de ressources, de pièces de rechange ou de capacités.

Un autre inconvénient de cet indicateur, plus fondamental, est qu'il ne met pas en évidence les facteurs influençant la pérennité d'un service, tels que la capacité de gestion, le recouvrement des coûts, l'appui technique ou le respect des obligations contractuelles.

## VERS UNE APPROCHE DU SUIVI AXEE SUR LA FOURNITURE DE SERVICE

Pour mettre en place des services d'eau pérennes, à l'échelle, il faut dans un premier temps adopter des indicateurs axés sur les services fournis et définir des objectifs sectoriels. Il ne s'agit pas de mettre sur pied un système de suivi complet du jour au lendemain, mais le but final devrait être de créer un système fournissant aux gouvernements, aux gestionnaires de services et aux usagers, les informations nécessaires pour pouvoir définir des objectifs, évaluer les progrès et prendre des mesures correctives, en toute transparence.

Pour créer des services d'eau pérennes à l'échelle, trois aspects essentiels doivent être évalués :

- les services reçus par les usagers – en général en termes de quantité, de qualité d'accessibilité et de fiabilité dans le temps ;
- la performance des gestionnaires de services ou opérateurs – dans quelle mesure remplissent-ils les tâches techniques, financières et de gestion nécessaires à la fourniture d'un service pérenne ; et
- la performance des institutions responsables des services (souvent les autorités locales ou communales) – dans quelle mesure remplissent-elles les tâches de

**TABEAU 1: INDICATEURS DE L'ECHELLE DES SERVICES D'EAU**

Niveaux de service	Quantité (l/h/j)	Qualité	Accessibilité (min/h/j)	Fiabilité	État (JMP)
Très amélioré	>=60	Bonne	<=10	Très fiable	Amélioré
Amélioré	>=40	Acceptable	<=30	Fiable/sécurisé	
Service de base (normatif)	>=20				
Service limité	>=5	Médiocre	<=60	Médiocre	Non amélioré
Aucun service	<5	Inacceptable	>60	Non fiable/non sécurisé	

Notes : l/h/j (litres par habitant par jour) et min/h/j (minutes par habitant par jour passées à la collecte de l'eau, tenant compte de la distance et du temps d'attente) Source : Moriarty, P. et al., 2010.

planification, de coordination, de réglementation et d'appui nécessaires à l'établissement et au bon fonctionnement des gestionnaires de services.

La mayoría de los prestadores comunitarios buscan y reciben algún tipo de apoyo (Whittington et al, 2009), aunque normalmente lo hacen solamente cuando se les presenta algún problema. Aunque este tipo de apoyo en respuesta a un requerimiento es importante, los prestadores de servicio requieren además un apoyo más rutinario con el fin de anticipar y prevenir problemas.

## SUIVI DES SERVICES

Le service rendu aux consommateurs est l'aspect le plus évident de la fourniture de services d'eau. Dans le secteur, il est souvent décrit en termes de critères normatifs. Le droit à l'eau (de Albuquerque, 2010) stipule que les indicateurs « doivent refléter les critères de disponibilité, de qualité/sûreté, d'acceptabilité, d'accessibilité (qui comprend la fiabilité) et de coût abordable ». Le suivi doit conduire à un meilleur accès pour les plus démunis, sans discrimination aucune.

Avant de pouvoir évaluer un service, il faut d'abord se mettre d'accord sur des niveaux de service. À titre d'exemple, un niveau basic en milieu rural pourrait correspondre à 20 litres d'eau potable par habitant et par jour, nécessitant 30 minutes maximum pour la collecte, et d'une disponibilité fiable à 95%. La définition des niveaux de service est un processus politique et devrait être le résultat de négociations entre les autorités, les gestionnaires de services et les usagers. Ensuite, les différents paramètres (quantité, qualité, etc.) constituant les niveaux de service devront être mesurés à intervalles réguliers, pour apprécier la pérennité du service.

Une échelle de service permet de conceptualiser des niveaux de service différents et toujours plus élevés. Le tableau 1 résume l'échelle de service générique mise au point par WASHCost<sup>1</sup>. Elle diffère de celle utilisée, entre autres, par le Joint Monitoring Programme (JMP) qui ne présente que trois niveaux, à savoir : eau au robinet, source améliorée et source non améliorée ; ces niveaux sont liés au type de technologie plutôt qu'au service effectivement fourni.

## SUIVI DES GESTIONNAIRES DE SERVICES

Les gestionnaires de services peuvent être des associations d'usagers de l'eau ou des opérateurs public ou privé. Quel que soit le type de gestionnaire, tous sont censés remplir un certain nombre de tâches, soit eux-mêmes, soit en sous-traitant le travail à des prestataires spécialisés. Il s'agit de :

- tâches techniques –entretien préventif, maintenance et réparation ;
- tâches financières – calcul des tarifs et recouvrement des redevances, vérification des comptes; et
- tâches de gestion et administratives – tenue de registres, rapports, organisation de réunions communautaires.

Parfois, ils ont d'autres responsabilités, telles que la promotion de l'hygiène et la protection des sources d'eau.

Des gestionnaires de services performants sont indispensables au bon fonctionnement à long terme des ouvrages hydrauliques, et donc à la pérennité des services d'eau en milieu rural. Or, l'évaluation de petits gestionnaires dispersés – sans parler de la mise en place de systèmes utilisant les données collectées pour diagnostiquer les problèmes et permettre des actions correctives – nécessite des efforts humains et financiers que les pays qui peinent à améliorer la desserte en eau ne sont pas forcément prêts à consentir. Ces pays préfèrent peut-être commencer par la définition d'un petit nombre d'indicateurs pour recenser les domaines les plus problématiques et identifier les mesures correctives associées. Au Mozambique par exemple, l'UNICEF, avec le soutien des Pays-Bas, a introduit une liste de contrôle permettant d'évaluer cinq points importants, dont la santé financière et le recouvrement des redevances. Ce projet est mis en œuvre à titre expérimental avec la participation du ministère de tutelle et de plusieurs ONG

## SUIVI DES INSTITUTIONS RESPONSABLES

Les fonctions des institutions responsables, souvent exécutées par les autorités locales, incluent l'élaboration et l'application d'une réglementation, la planification, au niveau local, pour de nouvelles infrastructures ou des programmes de réhabilitation, l'attribution de contrats de construction et la surveillance globale du service, et l'appui-conseil aux gestionnaires de services. Le suivi des gestionnaires est aussi une tâche importante des institutions responsables, mais il fait souvent défaut dans les zones rurales.

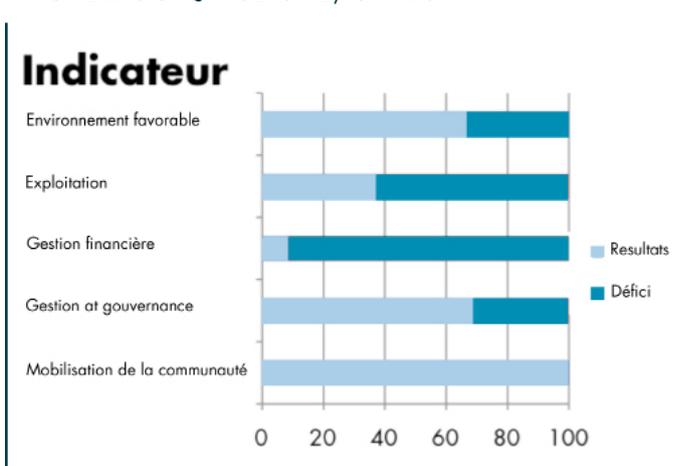
Le suivi des fonctions des entités responsables est d'une aide précieuse pour apprécier si ces fonctions importantes sont réellement exercées. Il permet aussi d'introduire une forme d'évaluation des performances des institutions. Dans le cas d'une décentralisation des compétences aux institutions locales, le suivi peut aider à identifier les lacunes et à mesurer les progrès en matière de renforcement des capacités des autorités locales.

<sup>1</sup> Voir le Document de travail WASHCost 2 - Échelle d'évaluation du coût et de la qualité des services d'eau potable, et le Document de travail 3 – L'évaluation des niveaux de service d'assainissement, tous deux disponibles sur : <http://www.washcost.info/page/196>

## SOLUTIONS EMERGENTES ET BONNES PRATIQUES

Passer de la mesure du taux de desserte à un système de suivi plus global, permettant de contrôler la fourniture de service dans la durée, ainsi que la performance des gestionnaires de services et des institutions responsables, est un défi de taille. La partie suivante présente quelques enseignements tirés d'expériences des pays ayant franchi le pas, et quelques cas où les données de suivi ont été utilisées de façon systématique pour améliorer les performances.

■ ■ ■ **FIGURE 1: INDICATEURS POUR LITO, DISTRICT DE GONJA CENTRE, GHANA**



Source : adapté de Kayser et al. 2010.

**TABLEAU 2: APPLICATION D'INDICATEURS COMPOSITES POUR EVALUER LA FOURNITURE DE SERVICES**

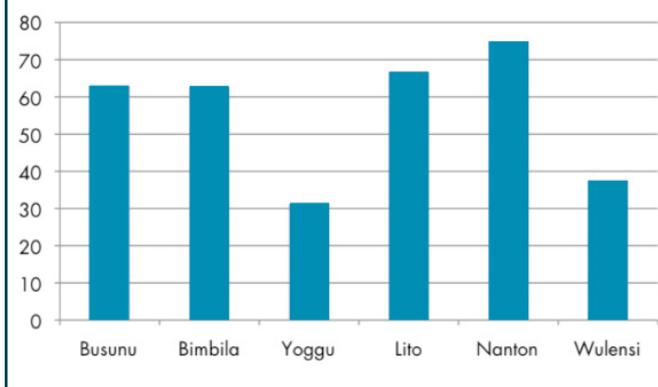
Critère / Dimension	Indicateur	Résultat	Valeur de référence
Développement institutionnel	Autres activités bénéficiant à la communauté et administration (effectuées par le comité ou la coopérative d'AEPA)	Est-ce que le comité d'AEPA effectue d'autres activités utiles à la communauté ?  Oui [ ] Non [ ]	8
Service fourni	Qualité : appréciation négative par les ménages d'au moins 2 des 3 critères de qualité:	Odeur [ .. ] Couleur [ .. ] Goût [ .. ]	15
	Quantité : volume d'eau utilisée normalement par un ménage par jour	.....litres/ ménage/ jour	15
	Desserte : nombre de bénéficiaires divisé par le nombre total d'habitants de la communauté	Nombre de bénéf.= _____ = _____ %  Nombre total d'hab.	15
	Continuité : nombre d'heures de service par jour divisé par 24	Nombre d'heures= _____ = _____ %  24 heures                      24	15
État de fonctionnement du système	Est-ce que le système fonctionne convenablement ?	Combien de contrôles du système ont été effectués ces 12 derniers mois ?	20
	Nombre de contrôles effectués pendant l'année % de branchements ayant de l'eau	Nombre de branchements avec de l'eau =  Nombre total de branchements _____ = _____ %	
Assistance technique	Faut-il une assistance technique ?	Non nécessaire  Nécessaire	6
Satisfaction usagers	Les usagers sont-ils satisfaits ?	Oui..... Non.....	6
		<b>Total maximum possible:</b>	<b>100</b>
		<b>Total obtenu:</b>	

Source : Amdeco/SNV

## INDICATEURS COMPOSITES

Une combinaison de plusieurs indicateurs, ou indicateur composite, donne une estimation plus précise de la pérennité d'un service qu'un indicateur unique, telle que la fonctionnalité, notamment pour des systèmes de distribution complexes. Normalement, les indicateurs composites permettent d'évaluer l'état du service (fonctionnalité, et parfois, performance) et certaines caractéristiques clés du gestionnaire de service, tels que l'état de ses comptes et les rapports avec les usagers.

**FIGURE 2: RESULTATS POUR L'INDICATEUR ENVIRONNEMENT FAVORABLE DANS LA REGION DU NORD DU GHANA**



Les données obtenues peuvent servir à anticiper les problèmes de pérennité.

Des indicateurs composites ont été utilisés au Honduras, au Nicaragua et en Ouganda pour améliorer les services d'eau en milieu rural. Le tableau 2 présente un modèle d'application d'indicateurs composites mis au point par l'Association de municipalités de Cochabamba (Amdeco) en Bolivie.

Pour une utilisation efficace de ce genre d'indicateurs, les gouvernements doivent être disposés à allouer plus de ressources à la collecte et à l'analyse des données. Il faut aussi que les autorités locales et régionales soient capables de prendre des décisions à court et à long terme, et les mesures correctives consécutives aux données collectées.

Un autre exemple d'évaluation de la performance des gestionnaires de services basée sur des indicateurs composites provient d'une expérience pilote récente, menée par la Community Water and Sanitation Agency (CWSA) du Ghana et par Triple-S. Cet exercice a produit une première mouture d'une vingtaine d'indicateurs de pérennité regroupés en cinq catégories.

**TABEAU 3: EVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT FAVORABLE DANS LA REGION DU NORD DU GHANA**

Facteurs d'un environnement favorable	Busunu	Bimbila	Yoggu	Lito	Nanton	Wulensi
Une DWST dotée de ressources suffisantes est en place, comprenant 3 agents qualifiés et expérimentés, bénéficiant de l'appui nécessaire de la CWSA et de l'assemblée du district	75	75	25	75	75	25
Flux de données et de suivi efficaces	50	25	0	50	50	25
Le Plan pour l'eau et l'assainissement du district est intégré aux plans de développement et au budget pour le moyen terme de l'assemblée, plans utilisés pour guider la mise en œuvre	100	100	0	50	100	25
La DWST évalue la qualité de gestion des ouvrages par rapport aux performances financières, techniques et administratives, comprenant la vérification périodique des comptes, et fournit un appui si nécessaire.	50	50	0	75	75	50
Une réglementation pour les comités d'AEPA et pour le Conseil de développement pour l'eau et l'assainissement existe et est appliquée de façon efficace.	0	50	50	50	100	50
Les ONG et les organisations communautaires réalisant des ouvrages hydrauliques font leur travail en coordination avec l'assemblée du district.	100	75	50	100	50	50
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>31</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>38</b>

La figure 1 donne un aperçu des résultats pour chaque catégorie, pour la petite ville de Lito (3200 habitants).

## INDICATEURS POUR LES INSTITUTIONS RESPONSABLES

L'exemple du Ghana montre comment les institutions responsables peuvent être évaluées à un niveau agrégé. Dans la catégorie « environnement favorable », les institutions responsables (les unités AEPHA des districts, DWST), qui ont pour tâche d'évaluer les gestionnaires de services, sont elles-mêmes évaluées par le service régional de la CWSA. Le tableau 3 présente l'indicateur composite et la figure 2 donne un aperçu des résultats par petite ville (2500 – 29000 habitants).

Ce genre de notation peut être appliqué au niveau du district ou de la commune en agrégeant les données de plusieurs communautés ou villages, afin de mettre en évidence le degré d'efficacité de l'environnement favorable.

Grâce aux nouvelles technologies, la collecte et la cartographie des données sont devenues plus rapides et plus précises, comme en témoigne l'outil de cartographie des points d'eau lancé par WaterAid<sup>2</sup>, ou le système d'évaluation et de recensement mis au point par Water For People, le Field Level Operations Watch (FLOW)<sup>3</sup>.

## LE SUIVI POUR AMÉLIORER LES PERFORMANCES

### UTILISER LES DONNÉES

La collecte de données ne sert à rien si elle n'est pas suivie d'une étape d'analyse, puis de transfert et d'intégration des données au processus de prise de décision. Ce n'est qu'alors que les données pourront servir à améliorer les performances et les pratiques du secteur, à rendre les politiques et l'allocation de ressources plus efficaces. Les données de suivi sont importantes pour le secteur au niveau national, mais aussi aux niveaux décentralisés tels que régions, provinces, départements ou communes – où elles peuvent signaler aux autorités les problèmes dont il faut s'inquiéter, ou les projets réussis dont on pourrait s'inspirer. Pour l'instant, assez peu de pays en développement ont intégré un tel dispositif de suivi des performances à leur système national d'AEPA.

Un exemple de cas du Honduras montre qu'il est possible d'institutionnaliser l'utilisation des données

sur la performance au profit de la pérennité des services. Des techniciens visitent les systèmes d'approvisionnement en eau pour vérifier divers aspects du service tels que les indicateurs de performance technique et d'état des équipements, la gestion et l'organisation, et la situation financière et les investissements requis. Les résultats sont rassemblés sur le terrain et entrés dans un programme appelé SIAR (Système d'information pour l'approvisionnement en eau en milieu rural) et géré par le Service national autonome de l'eau et de l'assainissement (SANAA) (Rosensweig et al, 2001). Le programme SIAR connaît quatre niveaux de pérennité, présentés dans le tableau 4. Cette classification permet au technicien de diagnostiquer et d'anticiper les risques menaçant la pérennité, même si le système n'a pas de défaillances visibles, et d'évaluer les performances du gestionnaire de services. La grille de classement offre aussi des recommandations pour améliorer le niveau de performance.

En Ouganda, le système intégrant les données de suivi à la gestion des performances à différents échelons est encore plus poussé. Dès 2003, le secteur de l'eau ougandais a entamé un processus pour remplacer l'évaluation des équipements et de l'accès par une approche axée sur la fourniture des services. Le processus a commencé par la définition de onze « indicateurs en or », différenciés selon les milieux urbain et rural, et selon l'approvisionnement en eau et l'assainissement. Ce système national de suivi, basé sur un nombre limité d'indicateurs clés, a permis au secteur d'établir un classement en fonction d'objectifs de performance pour chaque région. La Direction du développement des ressources en eau (Directorate of Water Development, DWD) effectue des analyses de tendance à long terme afin de mettre en évidence les principales difficultés rencontrées dans les différentes régions. Les autorités sectorielles partagent les informations obtenues, y compris les données sur les liens entre les dépenses sectorielles et les performances, avec les institutions au niveau national et local, ainsi qu'avec les partenaires du développement<sup>4</sup>, ce qui permet de mieux cibler les actions correctives. C'est grâce à ce système que l'Ouganda a atteint un niveau de fonctionnalité des services relativement élevé par rapport à d'autres pays d'un niveau économique comparable.

En Ouganda, les restrictions budgétaires et une politique qui prévoit d'allouer plus de 70% des

<sup>2</sup> [www.waterpointmapper.org](http://www.waterpointmapper.org)

<sup>3</sup> [www.waterforpeople.org/programs/field-level-operations-watch.html](http://www.waterforpeople.org/programs/field-level-operations-watch.html)

<sup>4</sup> Pour plus de renseignements sur les résultats du processus d'évaluation en Ouganda, consultez : [http://www.mwe.go.ug/MoWE/85/Sector\\_Reviews/Joint\\_Sector\\_Review\\_2010](http://www.mwe.go.ug/MoWE/85/Sector_Reviews/Joint_Sector_Review_2010)

ressources du secteur à la construction de nouveaux ouvrages, font que seulement 1% du budget du sous-secteur AEPA est actuellement consacré au suivi (Okello, 2011).

L'Afrique du Sud a mis en place un système de suivi en ligne<sup>5</sup> comprenant 11 indicateurs de performance clés permettant d'évaluer le niveau de service de chaque municipalité. Ce système, qui est utilisé par le ministère de l'Eau pour évaluer les performances, peut aussi contribuer à renforcer la responsabilisation envers les usagers de l'eau et à augmenter la pression politique pour améliorer les services, puisque les résultats des évaluations sont assez facilement accessibles en ligne.

### FIXER DES OBJECTIFS DE PÉRENNITÉ POUR LES SERVICES

La définition d'objectifs précis de pérennité ou de fonctionnement, en plus des objectifs de desserte, aidera les pays à cibler leurs efforts sur l'amélioration de la fourniture de services, sur l'évaluation des progrès et sur les mesures correctives, mesures qu'ils pourront prendre en connaissance de cause au niveau sectoriel.

Les exemples du Honduras et de l'Ouganda comprennent tous deux des objectifs d'amélioration des performances. Quand le programme de pérennisation des services a été lancé au Honduras en 1986, un état des lieux rapide montrait que seulement 7% des ouvrages pouvaient être classés dans la catégorie A du tableau 4. Pour augmenter ce pourcentage progressivement, des objectifs réalistes ont été fixés tous les ans (Rivera Garay & Godoy Ayestas, 2004).

Ce système a été appliqué pour la dernière fois en 2007: l'objectif était alors d'augmenter le taux de services « A » de 38% à 41%, ce qui a été réalisé. Malheureusement, le système a dû être abandonné lorsque le financement par les bailleurs a pris fin, ce qui montre bien qu'une structure de financement permanente est essentielle à la pérennité des services. En Ouganda, on utilise également des objectifs chiffrés de fonctionnalité pour mesurer les progrès accomplis. L'objectif pour l'exercice 2009/2010 était d'atteindre 86% de services en état de marche, celui pour l'exercice 2014/2015 est de 90% d'ouvrages fonctionnels.

**TABEAU 4: NIVEAUX DE PERENNITE DES SYSTEMES D'EAU EN MILIEU RURAL AU HONDURAS**

Catégorie	État du système	Actions recommandées
A	Le système fonctionne bien et il fournit de l'eau potable tous les jours. L'eau est traitée par chloration. Il y a un comité d'eau en place qui se réunit régulièrement et un opérateur effectuant les tâches de maintenance.	Activités visant à optimiser la participation communautaire et à renforcer les tâches de gestion du comité d'eau.
B	Le système fonctionne, mais la gestion présente des lacunes pouvant menacer la pérennité. Il n'est pas nécessaire d'investir en matériel pour remonter au niveau A, il vaut mieux investir dans le renforcement des capacités du comité d'eau.	Appuyer et renforcer les capacités de gestion. Appuyer la responsabilisation et la participation des usagers.
C	Le système fonctionne en partie, mais ce sont les défauts physiques et de gestion qui mettent la pérennité en danger. Des investissements matériels sont nécessaires pour remonter au niveau A, mais les ressources communautaires existantes sont insuffisantes pour les couvrir.	Même chose que en B, avec en plus un appui au comité d'eau pour déterminer les travaux nécessaires, pour calculer le budget et pour trouver les fonds nécessaires.
D	Le système est dans un tel état de défaillance physique et de gestion que les coûts de réhabilitation et de remise à niveau sont trop élevés pour être supportés par la communauté. Le système est sans doute en fin de cycle de vie.	Évaluer la faisabilité d'éventuels plans d'investissement futurs.

<sup>5</sup>Pour plus de renseignements sur le système d'évaluation des performances en Afrique du Sud, consultez : [http://www.dwaf.gov.za/dir\\_ws/rpm/](http://www.dwaf.gov.za/dir_ws/rpm/)

## ■ ■ ■ RECOMMANDATIONS POUR LE SUIVI

Quelles pistes d'action s'offrent aux pays pour améliorer le suivi en vue d'une fourniture de services pérenne ? Dans les pays où l'extension de la desserte et la pérennisation des services existants se font concurrence pour les ressources limitées, quelques mesures utiles en matière de suivi pourraient comprendre:

- L'introduction de la fonctionnalité (mesuré à intervalles réguliers) comme indicateur indirect de pérennité.
- L'introduction d'indicateurs de base pour évaluer les gestionnaires de services –remplissent-ils les principales tâches financières, techniques et de gestion – ce qui permet de prendre des mesures correctives, le cas échéant.
- L'harmonisation des systèmes de suivi pour assurer le respect de certaines exigences minimales et la mise en place d'un cadre de suivi commun.

Si la desserte est déjà assez bonne, les pays peuvent se consacrer à établir des systèmes qui surveillent non seulement les services fournis, mais aussi les performances des gestionnaires de services et des institutions responsables. Les informations obtenues devraient être intégrées aux outils et processus de prise de décision à tous les niveaux : à l'échelon national, pour attribuer les ressources de façon efficace, et aux échelons locaux, pour cibler les systèmes ayant des performances médiocres et pour améliorer les performances des gestionnaires de services. Le suivi des ressources et des dépenses d'appui post-construction est également d'une importance capitale pour maintenir les services.

Il faudrait non seulement aider les pays à adopter des indicateurs composites, mais aussi les encourager et les soutenir dans l'élaboration de systèmes de gestion des performances et de comparaison destinés aux gestionnaires de services, et ce, afin de prévenir toute baisse dans le niveau des services fournis. À mesure que les gestionnaires de services se professionnalisent, ce genre de cadre de suivi peut servir de base à une réglementation plus formelle et conduire à une plus grande responsabilisation envers les usagers.

Dans une étape suivante, il serait logique d'associer les stratégies de suivi-évaluation aux plans de sécurité sanitaire de l'eau, qui ne se limitent pas à mesurer simplement la qualité de l'eau, mais couvrent toute la filière de distribution de l'eau potable, comprenant aussi l'évaluation et la gestion des risques. Compte tenu de l'impact du changement climatique, cet aspect deviendra de plus en plus important.

## RÉFÉRENCES

- de Albuquerque, C., 2010. Report of the independent expert on the issue of human rights obligations related to access to safe drinking water and sanitation. Assemblée générale des Nations unies.
- Koestler, L., Koestler, A., Koestler, M. & Koestler, V., 2010. Improving sustainability using incentives for operation and maintenance: The concept of water-person-years. *Waterlines*, 29 (2), pp.147-161.
- Lockwood, H. & Smits, S., 2011. Moving towards a Service Delivery Approach for rural water supply: lessons from a multi-country study, Rugby, UK: Practical Action Publishing.
- Moriarty, P. et al., 2010. Échelles d'évaluation du coût et de qualité des services d'eau potable. Document de travail WASHCost No.2. La Haye : IRC International Water and Sanitation Centre. Disponible sur : <http://www.washcost.info/page/196>. Avril 2011.
- Rivera Garay, C. J. & Godoy Ayestas, J.C., 2004. Experiencias, Estrategias y Procesos Desarrollados por Honduras en el Sector Agua Potable y Saneamiento en el área Rural. Foro Centroamericano y Republica Dominicana de Agua Potable y Saneamiento. Août 2004.
- Rosensweig, F. (ed.), 2001. Case studies on decentralisation of water supply and sanitation services in Latin America (Strategic Paper No. 1). Environmental Health Project, Washington D.C.: USAID Bureau for Latin America and the Caribbean.

### À propos de Triple-S

L'initiative Triple-S (Sustainable Services at Scale), lancée dans le but de promouvoir des services d'eau pérennes, préconise une nouvelle approche de l'approvisionnement en eau en milieu rural : plutôt que de privilégier les projets de construction d'infrastructures, il s'agit de mettre l'accent sur la fourniture de services fiables et viables. Gérée par IRC, Centre International de l'Eau et de l'Assainissement établi aux Pays-Bas, en collaboration avec des agences basées dans différents pays, l'initiative bénéficie d'un financement de la fondation Bill & Melinda Gates et de l'Agence Américaine de Développement USAid.

### À propos de la série « Composantes de base de la pérennité des services »

Cette série de fiches constitue une ressource pour tous ceux qui ont à prendre des décisions concernant l'approvisionnement en eau en milieu rural, que ce soit en matière de financement, de stratégie, ou d'élaboration et de mise en œuvre de programme. Les fiches proposent un aperçu des composantes de base de la fourniture de services pérennes, tels qu'indicateurs et objectifs, harmonisation de l'aide

et professionnalisation de la gestion communautaire, complété par des résultats d'études et des exemples concrets.

Pour en savoir plus sur l'initiative Triple-S et accéder à la documentation sur la fourniture de services pérennes, consultez le site [www.waterservicesthatlast.org](http://www.waterservicesthatlast.org)

**Si desea más información sobre el proyecto Triple-S o acceso a los recursos para apoyar la prestación sostenible de servicios, puede consultar en [www.waterservicesthatlast.org](http://www.waterservicesthatlast.org)**

### À propos de cette note de synthèse

Le document « Indicateurs et suivi de la qualité de service pour des services d'eau pérennes en milieu rural » a été rédigé par Harold Lockwood et Anna le Gouais de Aguaconsult, avec la participation de Ton Schouten, Tania Verdemato et Patrick Moriarty. Il a été révisé par Robert Bos, Coordonnateur du Service eau, assainissement, hygiène et santé de l'Organisation mondiale de la santé.

Pour accéder à d'autres ressources, consultez la page [www.waterservicesthatlast.org/monitoring](http://www.waterservicesthatlast.org/monitoring)