

La tarification sociale de l'eau par Soakoja, Gestionnaire associatif malgache d'ouvrages d'accès à l'eau potable



« Kiosque particulier » d'un ouvrage géré par Soakoja en vente volumétrique (District Vavatenina ; Madagascar)

Mars 2024

Auteur : Jeanne Vella, chargée d'appui technique
Relecteurs : Damien Du Portal, Tristan Salmon

AVIS IMPORTANT

Les fiches et récits d'expériences « Pratiques » sont diffusés dans le cadre du réseau d'échanges d'idées et de méthodes entre les ONG signataires de la charte du réseau Pratiques.

Il est important de souligner que ces fiches ne sont pas normatives et ne prétendent en aucun cas « dire ce qu'il faudrait faire » ; elles se contentent de présenter des expériences qui ont donné des résultats intéressants dans le contexte où elles ont été menées. Les auteurs de « Pratiques » ne voient aucun inconvénient, au contraire, à ce que ces fiches soient reproduites à **la condition expresse que les informations qu'elles contiennent, soient données intégralement y compris cet avis**. Si elles sont citées, **la source (Réseau Pratiques) et les auteurs doivent être mentionnés intégralement**.

Table des matières

1. Contexte et présentation de Soakoja	3
2. Présentation de la tarification sociale de l'eau proposée par Soakoja pour les usagers vulnérables des ouvrages avec vente volumétrique	4
3. Description des étapes de mise en place de la Tarification Sociale	6
Sensibilisation et formation des acteurs à la TS	6
Identification des ménages éligibles à la TS phase 1 : enquête initiale	7
Identification des ménages éligibles, phase 2 : Entretiens et visites	8
Validation des ménages éligibles et information des Kiosques et des bénéficiaires	8
Suivi de la Tarification sociale.....	8
Actualisation annuelle de la liste des bénéficiaires.....	8
Annexe	9
Exemple de fiche d'enquête initiale	9

1. Contexte et présentation de Soakoja

Soakoja¹, est une ONG Malgache créée en 2018, partenaire d'Inter Aide.

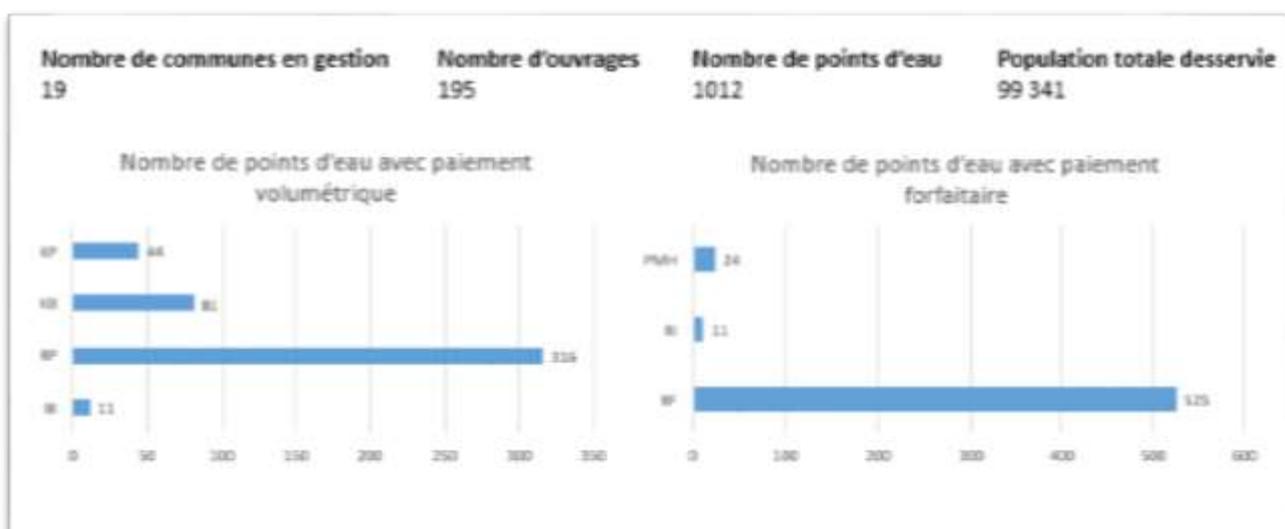
En région Analamanga, l'intervention d'Inter Aide comprend un volet pour accompagner les usagers et les communes (maitre d'ouvrage) pour la mise en place et le suivi de ce gestionnaire suite à la construction ou à la réhabilitation d'ouvrages. Cet accompagnement se fait auprès de divers acteurs :

- Les bénéficiaires via des animations pour les informer du rôle et des devoirs du gestionnaire
- Les communes en les appuyant dans leur rôle de maitre d'ouvrage
- Les équipes Soakoja en travaillant en collaboration étroite tout au long du projet.

Afin de répondre aux besoins de gestion et de maintenance de petits ouvrages d'accès à l'eau potable dans des zones rurales enclavées et de délivrer ce service essentiel à des familles vulnérables, Soakoja et Inter Aide ont établi un **mode de gestion professionnel, sans but lucratif, selon une approche « Eau pour tous et toutes »**.

Plusieurs communes rurales enclavées des régions Analanjirofo et Analamanga ont choisi cette offre de service pour la gestion de leurs ouvrages d'accès à l'eau potable (dont les petits ouvrages « non rentables » qui n'intéressent pas les gestionnaires privés à but lucratif).

Résumé des communes et ouvrages concernés par la gestion déléguée



BF : borne-fontaine, BI : branchement institutionnel, PMH : pompe à motricité humaine, BP : branchement privé, KB : kiosque boutique, KP : kiosque privé.

En 2023 19 communes (dans les 2 régions Analamanga et Analanjirofo) ont délégué la gestion de 158 ouvrages ruraux à Soakoja. Pour une population proche de 100 000 personnes desservie par 560 points d'eau (publics ou institutionnels) forfaitaires, 135 points d'eau (publics ou institutionnels) volumétriques, et 316 branchements privés.

Dans son rôle de gestionnaire, Soakoja s'engage à garantir à l'ensemble de la population concernée par les ouvrages qu'elle gère, **un accès à l'eau continu** (intervention assurée en moins de 5 jours) avec une **quantité** et une **qualité suffisante** et un **service professionnel**.

¹ <https://www.interaide.org/watsan/mada/wp-content/uploads/2019/09/Fiche-Soakoja-septembre-2019.pdf>
<https://www.facebook.com/people/ONG-Soakoja/100063691952411/>

En zone rurale dans les régions d'Analamanga et d'Analanjirifo, plus de la moitié de la population vit sous le seuil de pauvreté. La part de budget que les ménages peuvent dédier à l'eau est très limitée, voire inexistante pour les plus vulnérables.

Afin que ces ménages vulnérables puissent accéder à une quantité d'eau minimale pour leur consommation de base, Soakoja met en place dans les systèmes volumétrique une tarification sociale de l'eau.

Tarification Volumétrique vs Forfaitaire : quelques précisions

Les ouvrages gérés par Soakoja sont des AEPG (alimentés par des captages de source) ou des puits équipés de pompes à motricité humaine (PPMH). La production de l'eau ne fait donc pas appel à de l'énergie électrique ou fossile, et les coûts de gestion et maintenance sont faiblement corrélés au volume délivré. Il est donc possible de mettre en place une facturation forfaitaire du service qui est avantageuse pour les usagers ruraux qui acceptent un service se limitant à des points d'eau publics (Borne fontaine ou PPMH). La tarification volumétrique quant à elle est privilégiée dans les zones où la cohésion entre les habitants n'est pas assez forte pour leur permettre de s'organiser en interne pour le paiement. Les consommateurs paient l'eau au volume, en fonction de ce qui est consommé. Cette tarification ne permet pas l'émergence d'une solidarité naturelle, comme dans la tarification forfaitaire où le village peut décider d'exempter du paiement certaines catégories de personnes.

2. Présentation de la tarification sociale de l'eau proposée par Soakoja pour les usagers vulnérables des ouvrages avec vente volumétrique

- Modalités de la tarification sociale (TS)

Soakoja a mis au point une modalité de tarification sociale² visant à garantir un minimum vital d'eau de consommation à l'ensemble des ménages des villages desservis par un ouvrage en vente volumétrique. Ainsi, les ménages n'ayant pas la capacité financière pour pouvoir acheter de l'eau potable au « tarif normal » sont concernés par cette tarification sociale.

Le tarif normal de vente de l'eau délivrée aux points de vente publics (kiosque³) en 2024 est de 50 Ariary par bidon de 20 litres (soit environ 1ct d'euro pour 20 litres).

Les ménages éligibles à la TS peuvent acheter **1 « carte sociale » par mois auprès de l'agent Soakoja :**

Coût de la carte sociale : 100 ariary (soit l'équivalent de 2 ct d'euro pour 600 litres/mois).

Elle permet d'obtenir sans coût additionnel, un maximum de **30 bidons** sur une période de 30 jours.

Ces 30 bidons peuvent être récupérés au rythme souhaité (1 ou plusieurs par jour) par les bénéficiaires mais ne peuvent être cumulés d'un mois à l'autre (pour des raisons de gestion des cartes et de suivi de consommation). Si les 30 bidons n'ont pas été consommés dans le mois, ils ne seront pas reportés sur le mois suivant.

² Il existe différentes modalités de TS: <https://wikiwater.fr/tarification-sociale-ou-solidaire>

³ Les points de vente d'eau dans les systèmes volumétriques sont nommés Kiosques mais ils sont installés dans des lieux préexistants: Il peut s'agir de boutique vendant divers produits (Kiosque Boutique) ou des point d'eau public installés chez des particuliers lorsqu'il n'y a pas de boutique dans le quartier ciblée (Kiosque Particulier).

Modèle de la carte sociale fournie aux bénéficiaires de la tarification sociale (recto-verso)

CARTE 100 Ariary Mois : _____	N°de carte: _____ Nom : _____ Prénom : _____ Kiosque numéro : _____	Cette carte est spécialement conçue pour prendre en charge les personnes vulnérables afin qu'elles puissent profiter de l'eau potable gérée par l'ONG SOAKOJA au village de _____. Le prix de la carte est de 100Ar. Elle permet de prendre et de profiter de 30 jerricanes d'eau potable. Cette carte n'est pas remplaçable dans un délai d'un mois. En cas de perte et si vous voulez continuer à utiliser les avantages, de cette carte ce mois-ci, vous devrez payer 600 ariary.		
			Le gestionnaire	
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
Nombre total de bidons utilisés : _____ Signature Soakoja _____				

- Récupération de la carte sociale par les ménages éligibles

Les ménages identifiés comme bénéficiaires doivent se rendre chaque mois au bureau local de Soakoja pour récupérer leur carte sociale (les bénéficiaires peuvent venir en personne ou alors envoyer quelqu'un avec leur carte d'identité nationale). Les jours de récupération sont fixes : généralement sur un jour de marché ou durant la première semaine du mois selon les communes.

Pour pouvoir acheter une nouvelle carte sociale, les ménages doivent impérativement ramener l'ancienne au bureau local de Soakoja. Cela permet au gestionnaire de vérifier le nombre de bidons consommés, pour pouvoir les déduire de la facture du kiosque ayant servi l'eau et pour comparer ces chiffres avec ceux déclarés par le kiosque.



Renouvellement d'une carte sociale par une bénéficiaire au bureau de Soakoja, CR d' Ankazondandy, Analamanga, avril 2024.

Il est important de ne pas multiplier les intermédiaires pour la vente de la carte sociale, la vente en direct est à privilégier.

- Rôle des kiosquier-es et la Tarification Sociale

L'eau délivrée dans le cadre de la TS est déduite du volume facturé aux Kiosquier.es par Soakoja. Le coût de la tarification sociale est donc entièrement assumé par l'ONG Soakoja.

Cependant les kiosquier-es sont tenus de servir aux bénéficiaires de la TS (attribués à leur kiosques) présentant leur carte. Soakoja leur recommande d'effectuer un suivi de ces bidons consommés sur un cahier ou une feuille afin que le suivi et la déduction de facturation soient facilités.

Soakoja préconise que les bénéficiaires conservent chez eux leur carte sociale et l'amènent aux kiosques à chaque fois qu'ils viennent récupérer un bidon, afin notamment qu'il n'y ait pas de malentendus sur le nombre de bidons consommés.

Réseau Pratiques

Partage d'expériences et de méthodes pour améliorer les pratiques de développement

<https://reseau-pratiques.org>

Les ménages peuvent aussi décider de laisser leur carte sociale à leur kiosque et la récupérer lors du jour du renouvellement afin d'éviter qu'elles ne soient trop dégradées (cas récurrent lorsque ce sont les enfants qui récupèrent l'eau).

Les kiosquiers peuvent faire remonter des remarques ou éventuels problèmes liés à la TS à Soakoja, lors du passage mensuel de l'agent de maintenance pour la facturation.



Kiosque boutique à Antsahatanteraka, CR Ankazondandy



Témoignage d'un bénéficiaire de la carte sociale

Monsieur Jean-Maurice est bénéficiaire de la carte sociale avec sa famille de 9 personnes (2 parents et leurs 7 enfants). Avant la mise en place de la tarification sociale, son ménage ne consommait pas d'eau au kiosque, faute de moyens financiers. Maintenant, ils bénéficient de 30 bidons par mois grâce à la tarification sociale. Une fois la carte sociale consommée, ils achètent quelques bidons d'eau au tarif normal jusque la fin du mois. La tarification sociale a permis de soutenir cette famille pour avoir un accès économique à l'eau et de changer leur comportement de consommation.

3. Description des étapes de mise en place de la Tarification Sociale

Sensibilisation et formation des acteurs à la TS

La tarification sociale de l'eau fait partie des engagements pris par le gestionnaire Soakoja. Dès le début de l'intervention d'Inter Aide (Inter aide est en charge de réalisation de l'ouvrage et de la formation des acteurs en amont de la gestion de Soakoja):

- Ce mécanisme est présenté aux **autorités locales** (communes rurales, leaders traditionnels),
- Les **kiosques**⁴ sont aussi informés de la mise en place future d'une tarification sociale (mécanismes de facturation au volume et garantie de l'accès aux plus vulnérables). **La sensibilisation des kiosquiers à la tarification sociale est essentielle pour garantir leur adhésion.**

Un atelier en 2 temps portant sur la tarification sociale de l'eau est organisé par Soakoja afin de rassembler les autorités locales et les kiosquiers.

Cet atelier a lieu après la mise en eau, une fois que les kiosques sont identifiés et actifs. Un entretien en amont avec la commune pour préparer cet atelier est nécessaire. Il permet de présenter les points principaux de l'atelier à la commune et de s'assurer de leur soutien dans cette démarche.

⁴ Point de vente d'eau dans les systèmes volumétriques. Il peut s'agir de boutique vendant de l'eau (Kiosque Boutique) ou de particulier lorsqu'il n'y a pas de boutique dans la zone ciblée (Kiosque Particulier).

Durant cette demi-journée, la TS sera présentée de façon approfondie à l'entière satisfaction des participant.es puis plusieurs éléments sur la gestion et la facturation de la TS seront abordés avec les kiosques.

Premier temps :

- introduire les **enjeux** de la TS,
- rappeler l'**engagement de Soakoja** à garantir un accès à l'eau aux plus vulnérables,
- **présentation des étapes d'identification** des bénéficiaires.

L'adhésion à ce mécanisme de la part des participant.es est indispensable pour que la mise en œuvre de la TS soit socialement acceptée. Les participant.es sont donc consultés à cette occasion.

Deuxième temps avec les kiosques permet de :

- Montrer comment la **facturation** sera adaptée pour les kiosques concernés
- Préconiser aux kiosques de faire eux-mêmes un **suivi simple** sur un cahier/feuille à part
- Rappeler la **collaboration attendue des kiosquiers** dans l'identification des bénéficiaires, en précisant que Soakoja reste décideur de la liste finale (pour éviter le favoritisme et pour que les usager.ères de l'eau ne pensent pas que les kiosques décident de qui est bénéficiaire).

Identification des ménages éligibles à la TS phase 1 : enquête initiale

Une **enquête exhaustive initiale** est menée par les équipes d'animation (inter aide) pendant la phase de travaux. Un.e animateur.trice enquête en moyenne 50 à 70 ménages par jour.

Objectifs et critères de l'enquête :

- **Classer les ménages selon un score représentatif de leur niveau de vie.** Ce score va de 0 (représentatif d'un niveau de vie très bas) à 6 (correspondant au niveau de vie relatif le plus haut).
- **Critères** (facteurs facilement observables) : état des murs, du toit, présence d'électricité, composition du ménage, des indicateurs de vulnérabilités (personnes en situation de handicap (PSH), personnes âgées isolées, adulte seul.e avec des enfants, ...).

➔ Voir la grille d'analyse « Fiche d'enquête initiale », en Annexe.

Utilisation de la grille d'analyse :

- dans un premier temps, écarter les ménages considérés comme aisés à première vue (présence d'une moto, de zébus, de télévision...) via la case « Score rapide » de la grille d'analyse,
- cas particuliers : utiliser la case « joker » pour que l'animateur.trice cible le ménage comme vulnérable, peu importe le score obtenu. Il est alors nécessaire de donner des précisions dans la case « Remarques ».



Enquête d'un ménage dans un hameau desservi

Identification des ménages éligibles, phase 2 : Entretiens et visites

Suite à l'enquête initiale et à l'atelier sur la tarification sociale, les **ménages ayant obtenu un score 0, un score 1 et/ou la case joker cochée sont sélectionnés pour la deuxième phase d'identification :**

- **Entretien réalisé les kiosques.** Cet échange permet d'identifier de ménages n'achetant pas ou peu d'eau pour des raisons économiques. Si de nouveaux ménages sont désignés par le kiosque, ils sont ajoutés à la liste de l'enquête initiale. **Cet échange permet également de s'assurer de la bonne compréhension et de l'adhésion du kiosque à la TS.** Le cas échéant, un temps peut être repris avec le kiosque pour en approfondir certains aspects.
- **Visites à domicile des ménages pré-identifiés** (par l'enquête initiale et les kiosquiers) par un membre de l'équipe Soakoja. Objectif : échanger avec ces ménages pour savoir s'ils vont acheter de l'eau au kiosque, et à défaut, essayer de trouver la raison. Il faut identifier s'il s'agit d'un manque de motivation (proximité d'un puit traditionnel, doute quant à l'intérêt d'acheter de l'eau du kiosque, existence de conflit social, ...) ou d'argent (surcoût d'un porteur d'eau en cas de très faible revenu, mobilité réduite).
- Après les entretiens, les **sources sont croisées afin d'obtenir une liste finale de bénéficiaires de la TS.** Les informations collectées ainsi que la liste établie sont partagées au salarié de Soakoja responsable de la zone. La liste finale des personnes est établie par cette dernière ainsi que par la personne ayant effectué les entretiens.

Validation des ménages éligibles et information des Kiosques et des bénéficiaires

La liste des bénéficiaires est présentée à la commune pour validation. L'équipe communale peut formuler des recommandations en fonction des situations particulières sur certains bénéficiaires (conflit social, ...). Une copie de la liste des bénéficiaires est laissée à la commune.

Les kiosques sont ensuite informés par une visite d'un.e agent.e de Soakoja des ménages bénéficiaires qui leur sont rattachés.

Les ménages bénéficiaires de la tarification sociale sont informés par une visite à domicile (VAD) qu'ils sont éligibles suite à une enquête menée par le gestionnaire. Ils sont informés des modalités de récupération de la carte sociale et des bénéfices qu'elle offre.

Suivi de la Tarification sociale

Soakoja effectue un suivi de la consommation des cartes sociales par ménage et par kiosque lors des visites de facturation des kiosques. L'agent de maintenance s'assure que le kiosque ne rencontre pas de difficultés avec la tarification sociale et avec ses bénéficiaires. **Le volume consommé par les cartes sociales de chaque kiosque est déduit de la facture lors de son élaboration.**

La journée de récupération des CS permet donc au gestionnaire de s'informer sur la qualité du service et la satisfaction des bénéficiaires.

Actualisation annuelle de la liste des bénéficiaires

Processus d'actualisation :

1. **Visite des ménages déjà bénéficiaires** pour les informer de l'actualisation des listes et collecter des informations sur leur situation financière et de consommation d'eau,
2. **Entretien avec les kiosques** pour confirmer les données collectées précédemment et pré-identifier de potentiels nouveaux ménages,
3. **Visite des ménages pré-identifiés** par le kiosque,
4. **Elaboration de la liste** finale et validation avec la commune,
5. **Visite des ménages** pour les informer de leur maintien, retrait ou ajout sur la liste.

Réseau Pratiques

Partage d'expériences et de méthodes pour améliorer les pratiques de développement
<https://reseau-pratiques.org>

Annexe

Exemple de fiche d'enquête initiale

Commune : Ankazofandy		Village : Anosy Est		Animateur.trice : Noellah														
District : Manjakandriana		Date : 30/01/2024																
		<i>Si signe de richesse évident -> fin de l'enquête</i>																
Numéro Ménage	Prénom et Nom	Âge	Composition famille	Score Rapide		Toit		Sol		Lumière		Mur		Composition du ménage		Score Total	Joker carte sociale	Remarques & indication maison (si joker ou score 0/1)
				Zebu, moto, élevage d'animaux, CANAL+ et autres (écrite raison)	Tzy mizy	Toit en tôle	Toit en paille ou autre	Sol en ciment ou en brique	Terre battue	Electricité par fournisseur, panneau solaire	Rien ou petit panneau solaire (radio, ...)	Briques cuites	Argile, briques crues	RAS	F ou H seule avec enfants, personnes âgées isolées, PSH			
75	Narinja Ravitoto	34	3 ²		0		0		0		0	1			0	1	<input type="checkbox"/>	Femme seule avec deux enfants en bas âge
76				1													<input type="checkbox"/>	
77	Dada Be Njaka	83	1		0		0		0	1			0		1	2	X	Homme seule aveugle sans famille proche, maison en face du kiosque à eau 3
																	<input type="checkbox"/>	

Réseau Pratiques

Partage d'expériences et de méthodes pour améliorer les pratiques de développement

<https://reseau-pratiques.org>