

Garantir une bonne gouvernance et la qualité du service de l'eau en zone rurale à Madagascar : Implication de femmes représentantes des usager-ères du service à l'échelle d'une commune, les "Solonten'ny Mpaka Rano" (SMR).



Juin 2024

Rédigé avec la contribution de Mylène Bobo, Chargée d'Appui Technique et des équipes Inter Aide et Soakoja à Madagascar

Relecteurs : Damien Du Portal, Tristan Salmon

AVIS IMPORTANT

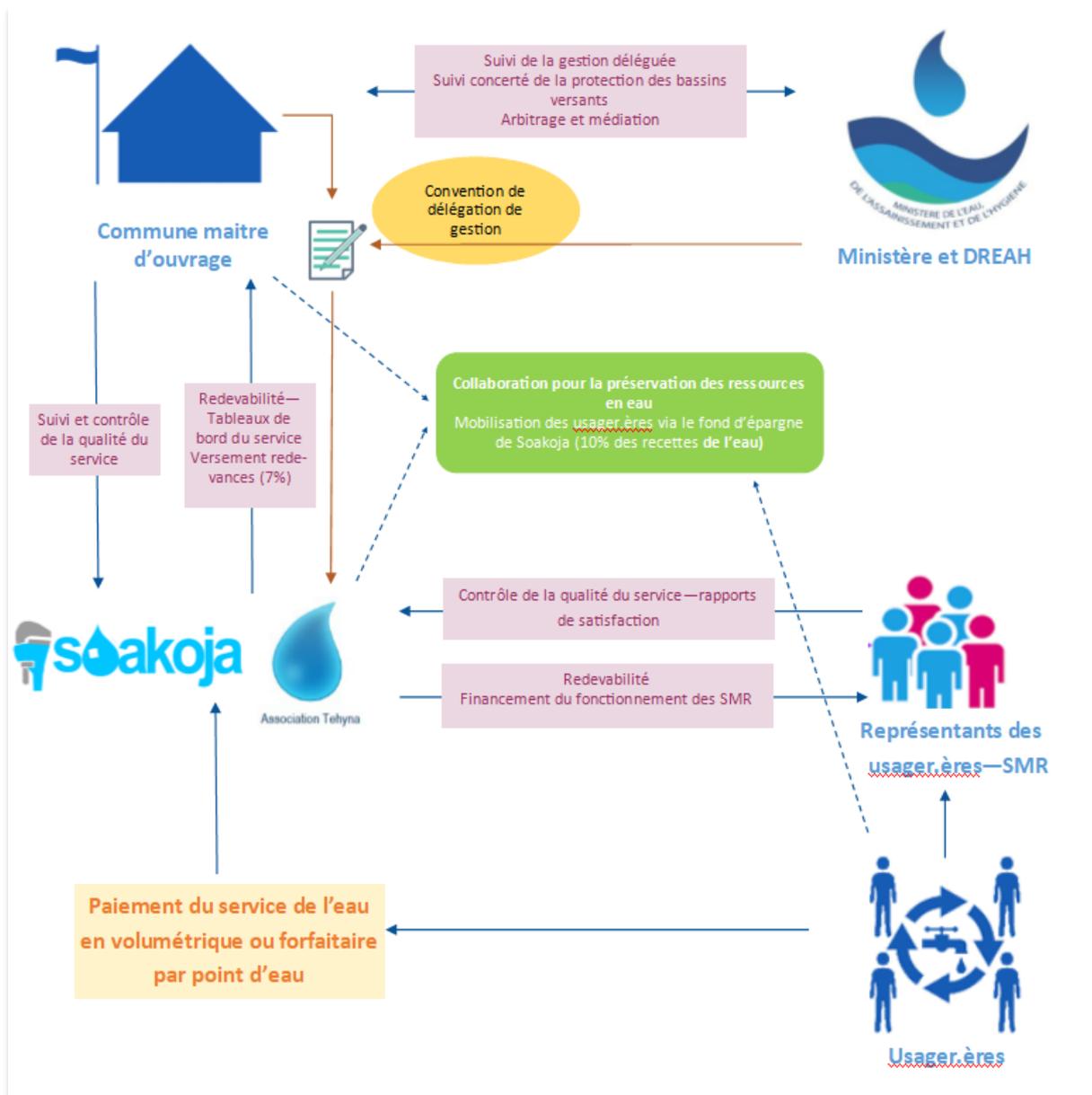
Les fiches et récits d'expériences « Pratiques » sont diffusés dans le cadre du réseau d'échanges d'idées et de méthodes entre les ONG signataires de la charte du réseau Pratiques.

*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.***

Les ONG locales Soakoja et Tehyna (partenaires locaux d'Inter Aide) fournissent aux communes rurales un service professionnel de suivi-gestion-maintenance des ouvrages PPMH/FPMH et AEPG. En 2024, la gestion de 306 ouvrages desservant près de 750 points d'eau publics et près de 350 branchements privés) permettent d'alimenter une population d'environ 115 000 habitants sur 29 communes rurales des régions Analanjirifo, Analamanga, Atsimo-Atsinanana et Fitovinany¹.

Afin de s'assurer de la satisfaction des usager·ères et de garantir une qualité optimale de leurs services d'accès à l'eau potable ces gestionnaires délégués consultent des « représentantes des piseurs et piseuses d'eau » nommées en malgache "Solonten'n'y Mpaka Rano"(SMR).

Rôles et responsabilités des principaux acteurs dans la gestion et le suivi des ouvrages



¹ Districts (et régions) d'intervention des ONG gestionnaires Malgaches en 2024 :
 - ONG Soakoja : Fénérive-Est et Vavatenina (Analanjirifo), Ambohidratrimo et Manjakandriana (Analamanga)
 - ONG Tehyna : Farafangana (Atsimo-Atsinanana), Manakara (Vatovavy Fitovinany)

LES FEMMES, USAGERES AU PREMIER RANG DES SERVICES DE L'EAU POTABLE

Les femmes, premières usagères des services de l'eau au quotidien, sont de ce fait, les personnes les mieux informées du niveau de service dans leur village.

Dans les communes desservies par les services de l'eau de Soakoja et Tehyna, les usagers et usagères des points d'eau élisent des femmes qui joueront le rôle de porte-paroles auprès de la commune et du gestionnaire.

Les "Solonten'ny Mpaka Rano" (SMR) sont élues par les usagers et usagères de chaque village desservi par des points d'eau. Elles représentent officiellement ces derniers, notamment lors d'ateliers de restitution annuelle des résultats du service de l'eau qui rassemblent également le gestionnaire, la commune rurale et la Direction régionale de l'eau. Ces rendez-vous annuels permettent en particulier aux SMR de faire le bilan sur le respect de 4 engagements du gestionnaire qu'ils peuvent facilement évaluer. Le service de l'eau doit en effet garantir aux usagers au niveau de leur point d'eau :

- de l'eau en **quantité** suffisante toute l'année
- de l'eau de **qualité** (absence de turbidité, odeur désagréable...),
- un **délai de réparation inférieur à 5 jours**, en cas de panne.
- un **service professionnel** (bonne communication, amabilité des agents de maintenance).

Chaque SMR porte la parole des usagères et usagers d'un ou plusieurs points d'eau sur une zone donnée (en général un village)². Ainsi, les SMR contribuent à la gouvernance de l'eau dans leur commune et participent au suivi de la qualité du service fourni par les gestionnaires Soakoja et Tehyna.

Les rôles principaux des SMR sont donc :

- Représenter les usagers** des points d'eau
- Collecter les avis des villageois** (via des discussions quotidiennes ou l'organisation de réunions dédiées),
- Participer à la réunion de restitution annuelle** avec la Commune, le gestionnaire et la Direction régionale de l'eau (voir dernier paragraphe de ce document),
- Restituer les échanges et décisions prises** durant la réunion annuelle auprès des usagers,
- Valider le travail effectué par les agents hydrauliques³**
- Contacteur le gestionnaire en cas de panne**
- Contacteur la commune en cas de problème avec le gestionnaire**



Mme N'Tena, SMR pour le village d'Anambotaka - CR Mahavelo,, Farafangana, avril 2024.

² A noter qu'il peut y avoir plusieurs points d'eau publics dans un village (en particulier dans le cas de bornes fontaines publiques desservies par un réseau gravitaire, les SMR peuvent donc représenter les usagers et usagères de plusieurs points d'eau. Dans le cas des villages desservis par des puits équipés de pompes à motricité humaine elle représente en général les usagères d'un seul point d'eau.

³ Pour les ouvrages de type adduction gravitaire, les agents hydrauliques (ou techniciens locaux) sont des personnes issues des communautés, formées pour réaliser le nettoyage régulier des captages et de leurs abords, ainsi que des citernes. Ces agents sont rémunérés par le gestionnaire via des indemnités journalières.

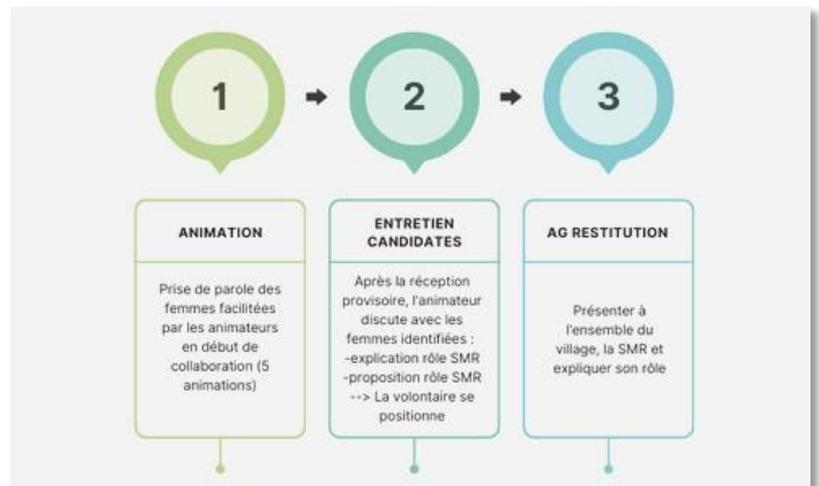
PROCESSUS D'IDENTIFICATION OU RENOUELEMENT DES "SOLONTEN'NY MPAKA RANO"

Ce processus est effectué principalement par les équipes d'Inter Aide à Madagascar, en partenariat avec les communes rurales (Maitre d'ouvrage) et les délégataires de gestion (Soakoja et Tehyna). L'implication d'Inter Aide permet de garder une part d'objectivité dans la sélection et vise à éviter que le gestionnaire soit en position de « juge et partie ». Le rôle des représentantes des usagers consiste bien à exercer un contre-pouvoir. A terme les agents des communes rurales déléguant la gestion du service de l'eau devraient être en capacité de conduire le processus de sélection ou renouvellement des SMR.

Il s'agit d'identifier dans tous les villages desservis par des ouvrages d'accès à l'eau potable en gestion déléguée, des femmes volontaires communiquant aisément avec les usagères et usagers de leurs zones.

Méthodologie :

1. La **pré-identification des femmes "Solonten'ny Mpaka Rano, Représentante des Puisseurs d'eau"** se fait tout au long des animations successives sur la gestion réalisées par Inter Aide et ses partenaires. Celles-ci sont destinées à introduire le principe du service de l'eau aux usagères et usagers. Les animateurs profitent de ces cadres formels de réunion et facilitent la prise de parole des femmes dans les villages afin d'identifier au fur et à mesure les potentielles SMR.
2. **Un atelier femme** est organisé par l'animateur·trice afin de réunir les usagers·ères du village et de leur expliquer en amont le rôle de la SMR. Cet atelier permet de faciliter les échanges entre les femmes (éventuelles questions ou propositions). A l'issue de cet atelier, les femmes peuvent proposer leur candidature pour l'élection. Ainsi l'animateur peut préparer les candidates en procédant par des visites à domicile. A noter que les candidatures ne sont pas fermées à l'issue de l'atelier, les femmes peuvent aussi se porter volontaire pour candidater jusqu'à la fin de l'échange avec les candidates (étape 3).
3. Une fois les animations terminées, les **animateurs·trices échanges avec les candidates pré-ciblées** de manière à :
 - Expliquer à nouveau les rôles et responsabilités des SMR,
 - Proposer le rôle à celles qui se portent volontaires,
 - Entendre le positionnement des femmes volontaires.
4. **Election d'une femme SMR** : Une assemblée générale est organisée pour élire la SMR avec la méthode dite du « chapeau ». L'idée est ici de rassembler la communauté le jour de l'élection. Les candidates sont assises face à l'assemblée et un chapeau est positionné derrière chacune d'entre elles. Les électeurs viennent ensuite un par un déposer un caillou (ou autre objet commun) dans le chapeau rattaché à la candidate de leur choix.



Réseau Pratiques

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

<https://reseau-pratiques.org>

Pour ne pas influencer le vote des autres, les électeurs sont invités à passer la main dans chacun des chapeaux l'un après l'autre et à déposer discrètement le caillou dans le chapeau de celle pour qui ils souhaitent voter. Une fois que toutes les personnes votantes sont passées, l'animateur procède au dépouillement en comptant aux yeux de tous les cailloux contenus dans chaque chapeau. A noter qu'il peut être pertinent que les candidates votent en premier, afin qu'elles ne se sentent pas influencées par les résultats finaux de l'élection. Si l'une des candidates obtient plus de 50% des votes dès le premier tour, elle remporte l'élection et les résultats sont annoncés à l'assemblée. A défaut, un deuxième tour peut être organisé.



L'élection s'achève par l'élaboration et la signature d'un procès-verbal par les autorités locales présentes, qui annoncent ensuite officiellement le résultat et présentent à l'ensemble de la communauté la SMR élue.

5. **Organisation d'une assemblée générale au sein du village** pour présenter la nouvelle SMR et ses attributions.

Cette dernière étape est essentielle pour que la SMR soit bien identifiée par la communauté, que les 4 garanties du service, le rôle de la SMR ainsi que la procédure de communication avec le gestionnaire (en cas de panne) soient de nouveau rappelés à l'ensemble des usagers.

ROLES DES SMR DURANT LES REUNIONS DE RESTITUTION ANNUELLES



Restitution annuelle en présence de la commune, de la DIREAU et de Soakoja (CR d'Hambatoharanana), mars 2023

Réseau Pratiques

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

<https://reseau-pratiques.org>

Les SMR élues sont invitées à se réunir lors des **Restitutions Communales Annuelles**, en présence de la **commune**, de la **Direction Régionale de l'Eau** et du **gestionnaire**. Elles sont amenées à s'exprimer individuellement pour évaluer la satisfaction des bénéficiaires qu'elles représentent en confirmant ou en remettant en question les quatre garanties.

Préparation :

Les SMR se préparent collectivement à restituer leurs observations dans chaque commune lors d'un **atelier préalable**. En permettant d'identifier et de faire remonter les difficultés éventuelles sur certains ouvrages, **le rôle des SMR en tant que garantes de la redevabilité du service est renforcé**. Elles peuvent ainsi mutualiser et consolider leurs arguments à l'attention du gestionnaire ou d'autres acteurs du service de l'eau.

Restitution :

Afin de garantir la **redevabilité du service**, chaque SMR présente sur un tableau (*paperboard* ou autre support) le compte rendu sur les **4 garanties**.

Le **bilan financier** du gestionnaire est présenté à l'ensemble des acteurs du service. Les SMR peuvent ainsi prendre connaissance des dépenses réalisées sur les ouvrages durant l'année écoulée et pourront en rendre compte à leurs communautés respectives.

C'est enfin l'occasion de **discussion quant à la gestion des ouvrages hydrauliques entre les parties prenantes**.

Les avis, demandes et éventuelles difficultés (pannes en cours) des SMR sont collectés par le gestionnaire.



Déroulé « type » d'une restitution annuelle



Restitution annuelle en présence de la commune et de Tehyna (CR de Mahavelo), mai 2024

Réseau Pratiques

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

<https://reseau-pratiques.org>