



SPONG Secrétariat Permanent des Organisations Non Gouvernementales
01 BP 131 Ouagadougou 01 -- Téléphone : (226) 50 47 35 66 -- Burkina Faso Afrique de l'Ouest
N° IFU: 00016356T -- N° DSONG: 146 -- Email : spong.ouaga@yahoo.fr Site web : www.spong.bf

Enquête de satisfaction des usagers de services et d'ouvrages d'AEP mis en œuvre dans le cadre du PN-AEPA dans 6 communes rurales du Burkina Faso



Rapport final
septembre 2012

Christian A. BERE
Socio-économiste/ Consultant

Membres de la mission d'étude

Noms et prénoms	Qualification	Responsabilité
BIRBA Wendabo	Sociologue	
DIABRI Yumandia	Economiste	
KABORE K. Berthe	Sociologue	
KABORE K.Y. Gaston	Sociologue	
KABORE Oumar	Sociologue	
KI Mama	Economiste	Appui à la collecte des données et l'exploitation
KOUMBEM Eméline	Chimie – Biologie	
KOUMBEM Zenabe	Sociologue	
OUEDRAOGO Boureima	Sociologue	
OUEDRAOGO Francine	Sociologue	
SENY Julie Marie Claire	Chimie – Biologie	
SOME Fadéniou	Sociologue	
TOE Elise	Sociologue	Superviseur de zone
YONI Ludovic	Géographe	Superviseur de Zone
SAWADOGO Madi	Sociologue	Superviseur général
BERE Christian A.	Socioéconomiste	Chef de mission

Table des matières

Sigles et abréviations	5
Graphiques et tableaux	6
Synthèse des résultats	8
Introduction	15
Méthodologie	18
<i>Approche conceptuelle de la satisfaction et de sa mesure</i>	19
<i>Plan de sondage réalisé</i>	20
<i>Élaboration du rapport</i>	22
1 Bilan sommaire de la mise en œuvre du PN-AEPA	24
1.1 <i>État des réalisations des Points d'Eau Modernes (PEM)</i>	25
1.2 <i>Évolution du taux d'accès</i>	26
1.3 <i>Renforcement des capacités des acteurs</i>	26
1.3.1 <i>Renforcement des communes</i>	27
1.3.2 <i>Renforcement des capacités des structures communautaires et des artisans réparateurs</i>	28
1.4 <i>Promotion de l'Assainissement des eaux usées et excréta</i>	28
1.5 <i>Brève caractérisation des communes rurales visitées</i>	29
2 Satisfaction des usagers des ouvrages d'AEP	33
2.1 <i>Dimensions de qualité des ouvrages selon les usagers</i>	34
2.2 <i>Satisfaction des usagers du débit de la pompe</i>	35
2.3 <i>Satisfaction des usagers de la qualité de l'eau du forage</i>	36
2.4 <i>Satisfaction des usagers de la qualité de l'équipement</i>	38
2.5 <i>Satisfaction des usagers de la superstructure des ouvrages</i>	40
2.5.1 <i>Satisfaction des usagers de la qualité de l'aire de pompage</i>	40
2.5.2 <i>Satisfaction des usagers de la qualité de l'abreuvoir</i>	41
2.6 <i>Satisfaction des usagers de la localisation des ouvrages</i>	42
2.6.1 <i>Satisfaction des usagers de la proximité de l'ouvrage avec les habitations</i>	43
2.6.2 <i>Satisfaction des usagers de l'accès à l'ouvrage sans dangers majeurs</i>	44
2.6.3 <i>Satisfaction des usagers de la sécurité de l'ouvrage</i>	45
3 Satisfaction des usagers du service public de l'AEP	46
3.1 <i>Dimensions de la qualité du service public d'AEP selon les usagers</i>	47
3.2 <i>Satisfaction des usagers de la maîtrise d'ouvrage et d'œuvre sociale</i>	49
3.2.1 <i>Satisfaction des membres d'AUE de l'efficacité de la maîtrise d'ouvrage communale</i>	49
3.2.2 <i>Satisfaction des usagers de l'efficacité des structures communautaires de gestion en matière de mobilisation sociale</i>	49
3.2.3 <i>Satisfaction des usagers du fonctionnement régulier de leur ouvrage</i>	50
3.3 <i>Satisfaction des usagers de la maintenance de l'ouvrage</i>	51
3.4 <i>Satisfaction des usagers de l'organisation de l'accès à l'eau au niveau du point d'eau</i>	52
3.4.1 <i>Satisfaction des usagers des heures d'ouverture et de fermeture</i>	53
3.4.2 <i>Satisfaction des usagers de l'affluence</i>	54
3.4.3 <i>Satisfaction des usagers rapport au temps d'attente</i>	55
3.5 <i>Satisfaction des usagers de la gestion des ressources financières</i>	56
3.5.1 <i>Satisfaction des usagers de la périodicité de paiement</i>	57
3.5.2 <i>Satisfaction des usagers de l'adéquation du prix payé</i>	58
3.5.3 <i>Satisfaction des usagers de l'utilisation des recettes</i>	60
3.6 <i>Satisfaction des usagers par rapport à l'hygiène autour du point d'eau</i>	61
3.7 <i>Conditions d'utilisation de l'ouvrage</i>	62
Conclusion et Recommandations	64
Bibliographie	69

Annexes	71
1.1. <i>Évolution du taux d'accès à l'eau potable par région de 2006 à 2010</i>	72
1.2. <i>Taux d'exécution des PEM dans le cadre du PN-AEPA.....</i>	72
1.3. <i>Situation des PCD-AEPA par région au 31/12/2010.....</i>	73
1.4. <i>Termes de référence.....</i>	74

Sigles et abréviations

Sigles	Signification
AEP	Approvisionnement en Eau Potable
AEPA	Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement
AEPS	Adduction d'Eau Potable Simplifiée
AFD	Agence Française de Développement
AUE	Association des Usagers d'Eau
CaPa	Cadre partenarial
CGES	Comité de Gestion
CGPE	Comité de Gestion des Points d'Eau
CNP/PN-AEPA	Comité National de Pilotage du Programme National pour l'Approvisionnement en Eau Potable
CPE	Comité des Points d'Eau
CVD	Comité Villageois de Développement
DGRE	Direction Générale des Ressources en Eau
DRAH	Direction Régionale de l'Agriculture et de l'Hydraulique
IOTA	Installations, Ouvrages, Travaux, Activités
OMD	Objectifs du Millénaire pour le développement
PAGIRE	Plan d'Action pour la Gestion Intégrée des ressources en Eau
PDC-AEPA	Plan Communal de Développement pour l'Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement
PEM	Point d'eau moderne
PMH	Pompe à motricité humaine
PN-AEPA	Programme National pour l'Approvisionnement en Eau Potable
SCADD	Stratégie de Croissance Accéléré et de Développement Durable
SPONG	Secrétariat Permanent des Organisations Non Gouvernementales
TDR	Termes de Référence

Graphiques et tableaux

Les graphiques

Graphique 1 : Évolution du taux national d'accès à l'eau potable de 2006 à 2010 en milieu rural	26
Graphique 2 : Diagramme des évocations des dimensions de qualité d'un ouvrage d'AEP	34
Graphique 3 Diagramme des évocations des dimensions du service public de l'eau	47
Graphique 4 : Répartition des usagers en fonction de la périodicité de paiement pour l'accès à l'eau	57
Graphique 5 : Répartition des usagers en fonction de la périodicité de paiement et du montant pour l'accès à l'eau ..	57

Les tableaux

Tableau 1 : Échantillon de l'enquête et niveau de réalisation	21
Tableau 2 : Répartition des enquêtés en fonction de la commune et du genre	21
Tableau 3 : Répartition des ouvrages en fonction de la technologie et de la localisation	22
Tableau 4 : PEM réalisés entre 2007 et 2010 sur tout le territoire national	25
Tableau 5 : Situation des PCD-AEPA par région au 31/12/2010	27
Tableau 6 : Situation de la mise en place des AUE dans les communes du Burkina Faso	28
Tableau 7 : Importance des dimensions de la qualité d'un ouvrage hydraulique selon la commune	34
Tableau 8 : Répartition des usagers en fonction de leur satisfaction par rapport au débit de la pompe qui équipe leur forage, par commune	35
Tableau 9 : Répartition des usagers satisfaits ou non du débit de la pompe en fonction de la technologie	36
Tableau 10 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'eau en fonction du genre et de la commune de résidence	37
Tableau 11 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'eau selon le genre et la technologie qui équipe les ouvrages	38
Tableau 12 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'équipement selon le genre et par commune ..	39
Tableau 13 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'équipement en fonction de la technologie	40
Tableau 14 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'aire de pompage selon le genre et par commune	41
Tableau 15 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'abreuvoir selon le genre et par commune	42
Tableau 16 : Répartition des usagers satisfaits ou non satisfaits de la proximité de leur ouvrage avec les habitations ..	43
Tableau 17 : Répartition des usagers satisfaits ou non satisfaits de l'accès à l'ouvrage sans dangers majeurs ...	44
Tableau 18 : Répartition des usagers en fonction de leur satisfaction par rapport à la sécurité de l'ouvrage	45
Tableau 19 : Dimensions du service public de l'eau évoquées par les usagers enquêtés	47
Tableau 20 : Répartition des usagers en fonction de leur satisfaction par rapport à la régularité du service	50
Tableau 21 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la maintenance des ouvrages en fonction de la commune et du genre	52
Tableau 22 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la maintenance des ouvrages par type de pompe	52
Tableau 23 : Répartition des usagers satisfaits ou non du respect des heures d'ouverture et de fermeture en fonction de la commune et du genre	53
Tableau 24 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'affluence au niveau des points d'eau en fonction du genre et de la commune de résidence	54
Tableau 25 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'affluence en fonction du type d'ouvrage	55

Tableau 26 : Répartition des usagers satisfaits ou non du temps d'attente au niveau des points d'eau en fonction de la commune et du genre.....	55
Tableau 27 : Répartition des usagers satisfaits ou non du temps d'attente au niveau des points d'eau en fonction du type de pompe	56
Tableau 28 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la périodicité de paiement du prix payé pour accéder à l'eau selon le genre.	57
Tableau 29 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la périodicité de paiement du prix pour accéder à l'eau selon la commune de résidence.....	58
Tableau 30 : Répartition des usagers satisfaits ou non du prix payé pour accéder à l'eau en fonction du niveau des dépenses et de la périodicité de paiement	59
Tableau 31 : Répartition des usagers satisfaits ou non du prix payé pour accéder à l'eau en fonction de la commune de résidence	59
Tableau 32 : Répartition des usagers satisfaits ou non du prix payé pour accéder à l'eau selon le type de pompe	59
Tableau 33 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'utilisation des recettes en fonction du genre et de la commune de résidence	60
Tableau 34 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'hygiène au point d'eau en fonction du genre et de la commune de résidence	62
Tableau 35 : Répartition des usagers connaissant ou non les conditions d'utilisation de l'ouvrage en fonction du genre et de la commune de résidence.....	63
Tableau 36 : Conditions d'utilisation de l'ouvrage par domaine connues des usagers	63

Synthèse des résultats

L'enquête de satisfaction des bénéficiaires de la mise en œuvre du Programme National d'Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement (PN-AEPA) s'est déroulée dans six communes, à savoir : Baskouré, Ziga, Kindi, Boni, Foutouri, et Banzon.

Les enquêtes ont été faites auprès de 1077 bénéficiaires et ont concerné :

- 1010 usagers des ouvrages d'AEP dont des hommes et des femmes respectivement au nombre de 341 et 669. Parmi ces usagers enquêtés on compte également 51 élèves dont les 84% sont de la commune de Banzon ;
- 67 bénéficiaires de latrines dans le domaine de l'assainissement des excréta.

Dans le domaine spécifique de l'AEP, la collecte des informations a été réalisée autour de 59 ouvrages dont 02 AEPS et 57 forages équipés de PMH dont 36 de marque India, 17 de marque Vergnet et 04 de marque Volonta.

Les résultats consignés dans la présente version du rapport portent exclusivement sur la satisfaction des bénéficiaires dans le domaine de l'AEP, compte tenu du faible nombre d'usagers enquêtés au sujet de l'assainissement.

La satisfaction des usagers a été cernée selon deux axes, à savoir la qualité des ouvrages et la qualité du service public de l'eau au niveau des points d'eau.

De la qualité des ouvrages.

Les principales dimensions identifiées par les usagers sont :

- i) le débit de la pompe ;
- ii) la qualité de l'eau ;
- iii) la qualité de l'équipement ;
- iv) la présence de superstructures adéquates (muret de protection et terrasse de puisage) y compris un abreuvoir pour animaux ;
- v) l'adéquation du lieu d'implantation de l'ouvrage (la localisation de l'ouvrage).

En fonction de ces dimensions définissant la qualité des ouvrages, le tableau synoptique ci-après donne la proportion d'usagers satisfaits ainsi que les principales raisons des usagers non satisfaits.

Dimensions	% d'usagers satisfaits*				Principales raisons d'insatisfaction évoquées par les usagers non satisfaits
	Global	Femmes	Hommes	Élèves	
Satisfaction des usagers du débit de la pompe	76	78	72	63	<ul style="list-style-type: none"> - Faible filet d'eau - Réduction du débit jusqu'à rupture complète de l'eau ;
Satisfaction des usagers de la qualité de l'eau du forage	85	86	85	59	<ul style="list-style-type: none"> - Eau colorée (aspect rougeâtre ou verdâtre) - Goût potassé de l'eau, odeur de racines d'arbres ou de terre - Absence de mousse pendant la lessive - Eau contenant des suspensions (débris et micro-organismes)
Satisfaction des usagers de la qualité de l'équipement	76	76	76	63	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessité d'injecter de l'eau dans la pompe et de pédaler pendant longtemps pour amorcer la pompe de type Vergnet ; - Nécessité de pomper longtemps avant que l'eau ne sorte de la pompe ; - Pompe difficile à actionner ; - Détérioration rapide des tuyaux et des tringles ; - Entretien difficile (à peine réparées, les pannes resurgissent ou pièces difficiles à trouver au niveau local) ; - Équipement à usage non adapté aux personnes âgées, handicapées et aux enfants.
Satisfaction des usagers par rapport à l'adéquation de la superstructure de l'ouvrage					
<i>Satisfaction de la qualité de l'aire de pompage au niveau des PMH (terrasse et muret de protection)</i>	79	78	80	83	<ul style="list-style-type: none"> - Étroitesse de la terrasse de puisage ; - Mauvaise inclinaison de la terrasse de puisage ne permettant pas un écoulement adéquat des eaux versées dans le drain d'évacuation ; - Dégradation rapide du muret liée au mauvais choix des matériaux de construction ou à leur dosage ; - État non crépis du muret (trous et moisissures dans le muret).
<i>Satisfaction des usagers de la qualité de l'abreuvoir</i>	60	60	59	16 ¹	<ul style="list-style-type: none"> - Abreuvoir assez large et pas profond (pas adapté à l'abreuvement des animaux) ; - Mauvaise rétention de l'eau (porosité des matériaux) ; - Non raccordement de l'abreuvoir à un puisard pour l'évacuation des eaux ou puisard non fonctionnel ne permettant plus l'infiltration de l'eau.

¹ 63 % d'élèves ont déclaré que leurs ouvrages ne disposent pas d'abreuvoir

Dimensions	% d'usagers satisfaits*				Principales raisons d'insatisfaction évoquées par les usagers non satisfaits
	Global	Femmes	Hommes	Élèves	
Satisfaction des usagers de la localisation des ouvrages					
<i>Satisfaction des usagers de la localisation de l'ouvrage par rapport aux habitations</i>	80	80	82	80	- Ouvrage excentré par rapport aux lieux d'habitations ; - Ouvrage situé dans une zone inondable.
<i>Satisfaction des usagers de l'accès à l'ouvrage sans dangers majeurs</i>	74	72	80	80	- Risques d'accès à l'aube et au crépuscule parce que l'ouvrage est dans un endroit boisé ou entouré de fourrés (présence de reptiles) ; - Endroit réputé hanté ; - Risque d'agression (notamment pour les femmes).
<i>Satisfaction des usagers de la sécurité de l'ouvrage</i>	82	82	80	86	- Pas de possibilité de veille parce que l'ouvrage est isolé, loin des concessions ou des lieux publics (écoles, centres de santé, route, marché, abattoir...) ; - Absence de dispositif pour sécuriser l'ouvrage.

(*) : Les valeurs mis dans ce tableau de synthèse sont arrondies

De la qualité du service public de l'eau au niveau d'un point d'eau.

Les cinq principales dimensions perçues par les usagers sont :

- i) l'organisation de l'accès à l'eau au niveau du point d'eau ;
- ii) l'hygiène autour du point d'eau ;
- iii) la gestion des ressources financières ;
- iv) la maintenance de l'ouvrage ;
- v) la gouvernance liée à la maîtrise d'œuvre sociale et à la maîtrise d'ouvrage du service public d'AEP.

Le tableau synoptique ci-après donne la proportion d'usagers satisfaits ainsi que les principales raisons des usagers non satisfaits en fonction des dimensions définissant le service public de l'eau.

Variables	% d'usagers satisfaits*				Principales raisons d'insatisfaction évoquées par les usagers non satisfaits
	Global	Femmes	Hommes	Elèves	
Satisfaction des usagers de l'efficacité la maîtrise d'œuvre sociale					
<i>Satisfaction des usagers de l'efficacité des structures communautaires de gestion dans la mobilisation sociale</i>	64,2	65	32	17	<ul style="list-style-type: none"> - Non compréhension des objectifs et des stratégies de la Reforme (dixit usagers membres d'AUE) ; - Approche sélective et non régulière des CGPE et des AUE.
<i>Satisfaction des usagers du fonctionnement régulier de la pompe</i>	70	72	66	33	<ul style="list-style-type: none"> - Inertie ou lenteur dans les réparations des pompes (il se passe un long temps avant que la pompe ne soit réparée) ; - Réparations non fiables (à peine réparée que la pompe tombe à nouveau en panne).
Satisfaction des usagers de la maintenance de l'ouvrage	75	78	68	51	<ul style="list-style-type: none"> - Indisponibilité ou mauvaise qualité des pièces de rechange ; - Absence de maintenancier dans le village ou leur faible équipement ; - Non maîtrise de la marque Vergnet par les maintenanciers ; - Inefficacité des réparations ; - Terrasse fissurée avec de grandes crevasses ; - Drain d'écoulement cassé et abreuvoir délabré.
Satisfaction des usagers de l'organisation de l'accès à l'eau au niveau du point d'eau					
<i>Satisfaction des usagers des heures d'ouverture et de fermeture</i>	85	84	87	100	<ul style="list-style-type: none"> - Faible débit de la pompe ; - Querelles entre usagers sur la priorité d'approvisionnement ; - Non respect des heures d'ouverture et de fermeture de certains points d'eau ; - Retards dans les activités domestiques et agricoles.
<i>Satisfaction des usagers de l'affluence</i>	40	42	38	45	
<i>Satisfaction des usagers du temps d'attente</i>	36	36	36	47	

Variables	% d'usagers satisfaits*				Principales raisons d'insatisfaction évoquées par les usagers non satisfaits
	Global	Femmes	Hommes	Elèves	
Satisfaction des usagers de la gestion des ressources financières					
<i>Satisfaction des usagers de la périodicité de paiement pour accéder à l'eau</i>	80	52	73	Sans réponse	- Périodicité courte rendant difficile le respect des délais ; - Paiement par jour ou par récipient très contraignant.
<i>Satisfaction des usagers de l'adéquation du prix payé</i>	84 ^a / 44 ^b	68	70	Sans réponse	- Principe de vente de l'eau ; - Cherté du prix au regard de la pauvreté des populations rurales ; - Gratuité ou la faiblesse du prix payé ne permet pas d'assurer la maintenance.
<i>Satisfaction des usagers de l'utilisation des recettes</i>	89	89	89	Sans réponse	- Absence de compte rendu de l'utilisation des recettes; - Inefficacité de l'utilisation des fonds : les ressources collectées s'épuisent sans qu'il y ait des pannes réparées - mauvaise gestion (détournement).
Satisfaction des usagers de l'hygiène autour du point d'eau	67	68	64	45	- Présence d'eau de flaques d'eau ; - Alentours non balayés ; - Espace envahi par les herbes pendant la saison des pluies ; - Drain d'écoulement et abreuvoir encombré et plein d'algues.

(*) : Les valeurs sur ce tableau de synthèse sont arrondies,

(a) : Dans le système à paiement régulier (cotisation par an, par mois ou paiement par jour au récipient),

(b) : Dans le système où les usagers ne paient que lorsque survient une panne.

En conclusion, l'on retient :

- qu'une forte proportion d'usagers, tous genres confondus, sont satisfaits des différentes dimensions définissant la qualité des ouvrages et celle du service public de l'eau ;
- que selon le genre, sur plusieurs aspects, la proportion de femmes satisfaites est souvent assez proche de celle des hommes qui le sont.
- qu'en dehors des variables relatives à la qualité du muret de protection, à la localisation des ouvrages et aux heures d'ouverture et de fermeture, la proportion des élèves satisfaits est en deçà de celle des usagers ordinaires ;
- que la proportion d'usagers satisfaits au niveau des AEPS est plus importante que celle des usagers fréquentant les PEM équipés de PMH.

En perspective, les recommandations suivantes sont formulées pour accroître durablement la satisfaction des usagers mais aussi pour améliorer l'exercice de sa mesure :

1. Optimiser l'appropriation par les acteurs des ouvrages d'AEP ;
2. Améliorer la qualité du service ;
3. Promouvoir l'équité ;
4. Accroître le niveau du service ;
5. Apporter plus d'informations sur les spécifications techniques des ouvrages ;
6. Approfondir l'approche de mesure de la satisfaction dans le domaine de l'AEP.

Introduction

Le Gouvernement du Burkina Faso a adopté en 2006² le Programme National d'Approvisionnement en Eau Potable et d'Assainissement (PN-AEPA) à l'horizon 2015. Le PN-AEPA concrétise l'approche programme retenue pour l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) qui vise à réduire de moitié d'ici à 2015 la proportion de personnes n'ayant pas un accès adéquat à l'eau potable et à l'assainissement, selon les critères, normes et indicateurs adoptés en la matière.

Le PN-AEPA traduit la priorité accordée au secteur de l'AEPA inscrit dans l'Axe 2 de la SCADD "Consolidation du Capital humain et promotion de la protection sociale". A cet effet, les principales orientations du Gouvernement et de ses partenaires sont les suivantes :

- assurer le financement global du PN-AEPA par la mise en œuvre d'une stratégie de mobilisation des financements complémentaires ;
- renforcer la capacité d'absorption du secteur par la mise en œuvre d'un plan de formation des communes, le regroupement des petites et moyennes entreprises, la généralisation de la réforme de la gestion des infrastructures hydrauliques d'approvisionnement en eau potable en milieu rural et semi-urbain;
- accélérer la réalisation d'infrastructures AEPA, en intégrant dans les Plans communaux de développement l'approvisionnement en eau potable et assainissement, la réalisation de nouvelles bornes-fontaines, de châteaux d'eau, de branchements particuliers et la construction de latrines publiques ;
- stimuler la demande pour l'assainissement amélioré en milieu rural, en diffusant les instruments d'information, éducation et communication en matière d'eau potable et d'assainissement ;
- impliquer les communes dans la réalisation du PN-AEPA et améliorer son dispositif de suivi-évaluation.

Dans le cadre de la mise en œuvre du PN-AEPA, il est prévu trois évaluations externes périodiques³ :

- une évaluation à la fin de la première phase (2007-2009) ;
- une évaluation à la fin de la deuxième phase (2010-2012) ;
- une évaluation finale en 2015.

Cependant, à la fin de la première phase du programme, l'évaluation externe n'a pas pu être réalisée. Ainsi, lors de la revue conjointe 2011 du PN-AEPA et du PAGIRE, une des mesures prioritaires prises est de réaliser une évaluation externe des premières phases du programme national qui devrait comprendre une enquête de satisfaction des bénéficiaires en impliquant les acteurs de la société civile.

En effet, un cadre partenarial (CaPa) a été mis en place pour définir un mécanisme de concertation et de dialogue entre le Gouvernement et les Partenaires Techniques et Financiers (PTF). C'est une instance de dialogue sectoriel et de suivi des recommandations de la revue conjointe annuelle. Des groupes thématiques financement, assainissement, maîtrise d'ouvrage communal, PAGIRE, suivi-évaluation ont été mis en place pour produire des rapports thématiques, suivre la mise en œuvre des mesures et recommandations des revues ou tout autre sujet identifié par le CaPa.

² 14 décembre 2006

³ Manuel de Suivi Évaluation Tome 2, page 42.

C'est dans ce cadre que le Secrétariat Permanent des Organisations Non Gouvernementales (SPONG), représenté au sein du cadre partenarial par ses membres, a diligenté la présente mission dont l'objectif global est la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires des ouvrages AEPA réalisés durant la période 2007-2010. Cette enquête vise à mesurer le niveau de satisfaction des bénéficiaires en vue de disposer d'éléments pertinents pour l'amélioration des phases ultérieures du programme.

Les résultats attendus sont les suivants:

- l'appréciation de la qualité des ouvrages par les bénéficiaires ;
- le niveau d'accessibilité des populations aux ouvrages d'approvisionnement en eau potable et assainissement ;
- la perception des usagers sur le paiement du service de l'eau et de l'assainissement (montant, modalités, utilisation des recettes collectées) ;
- l'appréciation sur l'hygiène autour des points d'eau et des ouvrages d'assainissement des eaux usées et excréta ;
- l'appréciation de la qualité du service d'eau potable (distance des points de prélèvements par rapport aux domiciles, temps d'attente, quantité d'eau prélevée, durée des pannes, durée des coupures, nombre de personnes utilisant le même point de prélèvement, propreté autour du point de prélèvement, etc.) ;
- l'appréciation de la qualité du service d'assainissement (type de latrines, odeurs, insectes, aération, éclairage, sécurité, accès, distance des latrines par rapport aux domiciles, orientation de la latrine, localisation, vidange en cas de remplissage, etc.) ;
- l'appréciation des populations bénéficiaires par rapport à d'autres indicateurs de satisfaction qu'aurait identifiés le consultant.

Il est important de noter qu'une étude similaire a été réalisée en 2007⁴ sous l'égide du Cadre de Concertation des ONG et Associations dans le secteur de l'Eau Potable, l'Hygiène et l'Assainissement (CCEPA). Ladite étude a porté sur plusieurs problématiques de l'AEPA à travers des enquêtes sur (i) l'approvisionnement en eau potable des ménages et assainissement, (ii) l'opinion sur les conditions d'implantation et de gestion des points d'eau potable, (iii) l'assainissement des lieux publics, (iv) sur la disponibilité d'eau potable dans les classes et (v) la consommation et le temps de collecte d'eau potable par les ménages.

Le rapport produit à l'issue de ces enquêtes traite de :

- a) l'accès à l'eau par estimation de la proportion des populations qui utilisent les forages comme principale source d'eau, du taux moyen de panne, du taux de fréquentation des forages et du principal mode de stockage de l'eau par les ménages ;
- b) l'appréciation de la qualité des ouvrages, de l'adéquation de la distance entre les domiciles des ménages et le lieu d'implantation des forages, de la commodité du système de pompage, de la qualité de l'eau et du débit des pompes par les usagers ;
- c) temps mis pour la collecte de l'eau, et ce, selon la période de l'année, notamment pendant la saison sèche et des modalités de transport de l'eau ;
- d) l'appréciation par les usagers du service public de l'eau, c'est-à-dire de la gestion des forages, de la superstructure, de la propreté autour des forages et de l'adéquation des lieux d'implantation des forages.

⁴ Analyse des données de l'enquête sur l'approvisionnement en eau potable en milieu rural dans les régions du centre ouest, du sahel et du sud ouest. CCEPA. 2007.

Méthodologie

Approche conceptuelle de la satisfaction et de sa mesure

La satisfaction est généralement définie comme étant « *l'opinion d'un client résultant de l'écart entre la perception du produit ou service consommé et ses attentes* »⁵ Selon l'Association Française de Normalisation (AFNOR) (2005), « *la satisfaction est un jugement, une opinion que l'individu exprime sur le service qu'il a expérimenté* ». Une expérience positive (supérieure ou égale) par rapport aux attentes provoque la satisfaction. À l'inverse, une expérience perçue comme inférieure au niveau d'attente est perçue comme non satisfaisante. En fait, l'expression du niveau de satisfaction par un individu traduit le jugement de ce dernier résultant de l'acquisition de biens ou de services jugés utiles parce que répondant à des besoins objectifs ou subjectifs qui tiennent compte des modalités (rapidité, propreté, amabilité, conditionnement, prix, quantité, régularité, goût etc.) liées à leur utilisation ou exploitation.

Dans les services publics, de nombreux facteurs influencent la satisfaction de l'utilisateur. Outre les éléments objectifs (infrastructures, services, prix, quantité), le sentiment de satisfaction est dépendant des références sociales, culturelles et personnelles de chaque usager (France Qualité Publique, 2004). Par ailleurs, certains insistent sur la dimension intersubjective de la relation entre l'utilisateur et l'administration comme source de satisfaction (Laville, 2005). En tant que perception, la satisfaction dépend autant de l'idée que la personne se fait du service public que de la réalité intrinsèque dudit service public ; ce d'autant qu'en matière de promotion de services publics en milieu rural, il s'agit, en réalité, dans bien des cas, d'une coproduction du service avec l'utilisateur. Aussi, est-il important de s'aviser que pour l'utilisateur, la satisfaction peut renvoyer à un « *sentiment de justice* » ou « *d'injustice* » c'est-à-dire à la perception d'avoir été traité « *justement* » ou « *injustement* » (Sabadie, 2003).

Sur ces bases, dans le domaine spécifique de l'AEPA en milieu rural, il s'agit d'une coproduction des intervenants extérieurs (État ou ONG) avec les populations. La mesure de la satisfaction requiert une approche qui tienne compte des ouvrages et du service public qui est développé pour permettre à l'utilisateur de disposer finalement du produit (l'eau) mais aussi pour optimiser la jouissance que l'utilisateur en tire dans sa consommation et le sentiment que son droit au dit service est pris en compte.

Également, dans le domaine de l'AEPA, il est important de tenir compte de l'imaginaire collectif qui caractérise l'approche des populations rurales en matière de développement. Dans l'appréciation du progrès social et économique, les populations ne font pas le distinguo entre l'individuel et le collectif, à savoir apprécier l'amélioration du bien-être d'un point de vue individuel ou collectif, et ce, de façon exclusive. Dans leur approche, les individus manifestent généralement leur satisfaction par rapport à un bienfait procuré à une majorité de la communauté, même s'ils n'en sont pas individuellement bénéficiaires. Par exemple, un individu qui n'a jamais sollicité les services d'un centre de santé nouvellement implanté dans son village, peut manifester sa satisfaction non seulement par rapport à la seule présence de cette nouvelle infrastructure qui participe du développement du village, mais aussi parce que les malades du village y trouvent leur compte. Tout donne à croire que les populations rurales se satisfont du fait que certains membres de la communauté sont satisfaits.

⁵ Norme FD X 50-172 (décembre 1998) "Management de la qualité - Guide pour les enquêtes de satisfaction des clients. Les FD ont pour but d'aider les utilisateurs des normes ISO 9000 en les sensibilisant et en les préparant aux exigences nouvellement introduites ou renforcées.

Du fait que les discours des populations rurales soient empreints systématiquement de l'imaginaire collectif, l'expression de leur satisfaction du service public d'AEP peut ne pas être objectivement rattachée à l'expérience personnelle des individus. Il est vrai qu'en matière d'AEP, toute personne est concernée, mais il peut se trouver que des enquêtés dont les rapports avec l'AEP sont uniquement circonscrits à la seule consommation d'eau se soient prononcés néanmoins sur toutes les dimensions du service public de l'eau.

La présente enquête appréhende donc, indistinctement, la satisfaction des usagers exprimée par les enquêtés à titre individuel comme à titre collectif, sur la base d'un échantillon de sondage.

Plan de sondage réalisé

D'une part, les TDR de l'étude mentionnent une restriction des cibles de l'enquête, à savoir que « *Sont exclus du champ de la présente enquête, les autres types de bénéficiaires du PN-AEPA : communes, entreprises, bureaux d'études, agences, artisans et petits entrepreneurs, etc.* ».

D'autre part, l'insuffisance de ressources financières et le besoin urgent de disposer des résultats de l'étude ont conduit le comité de suivi de l'étude à convenir avec le consultant d'un échantillonnage congru qui permettrait d'escompter les résultats attendus. Par ailleurs, ils ont convenu de mener simultanément (en nombre égal) les enquêtes à la fois sur l'AEP et sur l'assainissement, tout en supposant, par avance, que le nombre d'enquêtés au sujet de l'assainissement serait très infime compte tenu du faible niveau d'équipement des ménages ruraux en ouvrages.

Sur ces bases :

- la collecte des données s'est faite auprès d'usagers d'ouvrages d'AEP ou d'Assainissement ;
- les questionnaires administrés ont, distinctement, porté à la fois sur la satisfaction des usagers en matière d'approvisionnement en eau potable et d'accès à l'assainissement ;
- l'enquête n'a pu pas être menée dans un grand nombre de communes rurales et auprès d'un grand nombre d'usagers.

L'enquête s'est déroulée, du 06 au 20 janvier 2012, dans 6 communes rurales⁶ retenues en fonction du taux d'accès à l'eau potable en 2010. Du portefeuille global des communes rurales, en trois classes, il a été choisi :

- 2 communes à fort taux d'accès, supérieur à 60% ;
- 2 communes dont le taux d'accès est situé entre 30% et 60% ;
- 2 communes à taux d'accès faible, inférieur à 30%.

Les enquêtes dans ces 6 communes ont été menées auprès de 1077 usagers, répartis par commune au prorata de l'importance démographique (base année 2010) de chacune d'elles.

⁶ Le Burkina Faso compte au total 302 communes rurales

Le tableau suivant récapitule l'échantillon retenu et celui effectivement couvert.

Tableau 1 : Échantillon de l'enquête et niveau de réalisation

Critères	Régions	Provinces	Communes	Taux d'accès en 2010	Population 2010	Nombre d'utilisateurs		
						Prévu	Enquêtés	%
Taux d'accès à l'eau ≥ 60%	Centre Est	Kourittenga	Baskouré	95,28	6 820	55	60	109
	Centre Nord	Sanmatenga	Ziga	70,92	41 351	334	334	100
30% ≤ taux d'accès à l'eau < 60%	Centre Ouest	Boulkiemdé	Kindi	56,62	32 921	266	273	103
	Hauts Bassins	Tuy	Boni	40	17 748	144	147	102
taux d'accès à l'eau < 30%	Est	Komondjari	Foutouri	25,88	13 610	110	114	104
	Hauts Bassins	Kéné Dougou	Banzon	12,49	18 142	147	150	102
Total	5	6	6		82 640	1056	1077	102

Source : DGRE, INOH 2010- 2011

Les enquêtes ont concerné aussi bien les femmes que les hommes, y compris des élèves. Dans l'ensemble :

- 94% des enquêtes (1010) ont concerné l'AEP, contre seulement 6% des enquêtes (67) indexées à l'assainissement sur l'ensemble des 6 communes visitées ;
- les enquêtes relatives à l'AEP ont concerné 669 femmes (66%) et 340 hommes (34%). Le tableau 2 suivant donne, par commune, la répartition des utilisateurs des ouvrages d'eau potable enquêtés en fonction du genre.

Tableau 2 : Répartition des enquêtés en fonction de la commune et du genre

Genre	Communes						
	Banzon	Baskouré	Boni	Foutouri	Kindi	Ziga	Total
Femmes	66	17	98	65	183	240	669
Hommes	43	24	40	50	90	94	340
Total	109	41	138	115	273	334	1010

Source : Enquête de satisfaction, 2012

Les élèves représentent 5% de l'ensemble des utilisateurs des ouvrages AEP enquêtés, soit 51 élèves. 84% des élèves enquêtés sont de la commune de Banzon.

Dans le but de conforter les bases de l'analyse, outre les enquêtes au niveau des utilisateurs, la mission a également réalisé des entretiens auprès des acteurs et groupes cibles suivants :

- les DRAH des régions concernées ; toutefois, en raison d'une part de contraintes calendaires (coïncidence avec le week-end) et logistique d'autre part, les DRAH du Centre-Est et du Centre-Ouest n'ont pas été touchés. La situation des ouvrages en eau potable a été faite avec les autorités communales (Maires, Secrétaires Généraux de Mairie et points focaux) ;
- les autorités des communes concernées ;
- les AUE des villages dans lesquels les enquêtes se sont déroulées ;
- les Comités Villageois de Développement (CVD) des villages dans lesquels les enquêtes se sont déroulées ;
- les Comités de Gestion des Points d'Eau (CGPE) au niveau des points d'eau dont les utilisateurs ont été enquêtés.

Les types et le nombre d'ouvrages d'AEP dont les usagers ont été enquêtés sont donnés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 3 : Répartition des ouvrages en fonction de la technologie et de la localisation

Communes	Type d'ouvrages d'AEP fréquentés par les usagers enquêtés				
	AEPS	PEM équipés de pompe de marque			Total d'ouvrages
		India	Vergnet	Volonta	
Banzon	0	0	1	2	3
Baskouré	1	7	0	0	8
Boni	0	3	5	0	8
Foutouri	0	5	1	1	7
Kindi	1	8	8	0	17
Ziga	0	13	2	1	16
Total d'ouvrages	2	36	17	4	59
Nombre d'usagers enquêtés	25	569	299	117	1 010

Élaboration du rapport

Les données et informations collectées ont été saisies et traitées avec le logiciel Sphinx et Excel. Deux modes de traitement ont été réalisés. Un traitement statistique relatif aux données quantitatives (questions fermées) et une analyse de contenu des discours résultant des réponses aux questions ouvertes. Au niveau spécifique de l'analyse de contenu des discours, l'analyse componentielle a été utilisée. Celle-ci est une méthode d'analyse du discours basée sur le répertoriage d'unités de sens et l'analyse des fréquences d'évocations indexées à chaque unité de sens.

L'élaboration du rapport s'est faite conformément aux prescriptions édictées dans les TDR. L'analyse des données ainsi que la rédaction du rapport ont été réalisées en tenant compte du genre (hommes / femmes d'une part et usagers ordinaires / élèves, d'autre part). Du fait que seulement 6% des enquêtes (67 au total) ont concerné l'assainissement, le contenu du rapport porte exclusivement sur la mesure de la satisfaction des usagers dans le domaine de l'approvisionnement en eau potable.

Il ressort de l'analyse des informations collectées que l'expression multidimensionnelle de la satisfaction est bâtie autour de 2 grands axes, à savoir : (i) l'ouvrage réalisé pour améliorer l'accès à l'eau potable et (ii) le développement d'un service public donnant lieu à une gouvernance qui régit l'accessibilité effective de la denrée.

Ainsi, outre l'introduction et la méthodologie ci-dessus décrites, le présent rapport comprend les parties suivantes :

- le bilan sommaire des réalisations du PN-AEPA pour permettre au lecteur de cerner les progrès réalisés en termes d'ouvrages d'AEP fonctionnels mis à la disposition des populations et en termes de renforcement du service public de l'eau ;
- la satisfaction des usagers relative aux ouvrages d'AEP grâce auxquels ils ont accès à la denrée eau ;
- la satisfaction des usagers relative au service public de l'eau développé pour garantir l'accès effectif et durable à la ressource eau ;
- la conclusion et les recommandations ;
- les annexes.

Il est important de noter que si la présente étude et la première réalisée en 2007 ont en commun plusieurs variables et la zone d'investigation (milieu rural), elles diffèrent cependant au niveau de l'approche. Outre les différences au niveau de l'échantillonnage géographique⁷ et numérique⁸, la première a visé à cerner le comportement des populations, l'adéquation de certains aspects de la réalisation des forages et l'appréciation des usagers ; tandis que l'actuelle étude a consisté à appréhender, singulièrement, la satisfaction des usagers des différentes variables qui définissent les principales dimensions d'une part de la qualité des ouvrages et d'autre part de la qualité du service public de l'eau, selon leurs perceptions. Il était donc difficile d'opérer une analyse comparative des résultats des deux études ou d'établir les tendances de l'évolution de la situation relatives aux aspects donnés.

⁷ La présente étude a réalisé des enquêtes dans 6 communes situées dans les 5 régions à savoir l'Est (Foutouri), le Centre Est (Baskouré), le Centre Nord (Ziga), le Centre Ouest (Kindi) et les Hauts Bassins (Boni et Banzon). L'étude de 2007 a été réalisée dans les régions du Centre Ouest, du Sahel et du Sud Ouest

⁸ 1077 usagers touchés par l'actuelle étude contre 300 dans celle de 2007.

1 Bilan sommaire de la mise en œuvre du PN- AEPA

Le bilan de la mise en œuvre du PN-AEPA ci-dessous présenté est sommaire et relatif à :

- l'état des réalisations des Points d'Eau Modernes (PEM) ;
- l'évolution du taux d'accès ;
- le renforcement des capacités des acteurs dont les communes rurales, les structures communautaires et les artisans réparateurs ;
- la promotion de l'Assainissement des eaux usées et excréta.

Ce point comprend également une brève caractérisation de chacune des communes rurales visitées pour permettre au lecteur d'avoir une vue synoptique de ces localités.

1.1 État des réalisations des Points d'Eau Modernes (PEM)

L'état des réalisations au 31 décembre 2010 des PEM est donné dans le tableau ci-après⁹.

Tableau 4 : PEM réalisés entre 2007 et 2010 sur tout le territoire national

Régions	Besoins en PEM (forages et puits) communautaires pour atteindre les OMD		Réalizations de PEM (forages et puits) communautaires					Gap 2011-2015 en PEM pour atteindre les OMD
	Estimés en 2006	Ré-estimés en 2011	2007	2008	2009	2010	Total	
Boucle du Mouhoun	1 794	2 222	222	263	121	87	693	1 589
Cascades	626	880	25	79	43	50	197	683
Centre	179	513	72	17	38	75	202	311
Centre Est	926	1 120	163	170	148	168	649	471
Centre Nord	1 141	1 496	85	97	118	106	406	1 090
Centre Ouest	1 023	1 555	102	69	95	131	397	1 158
Centre Sud	755	600	100	149	59	66	374	226
Est	1 397	2 183	100	118	154	120	492	1 691
Hauts Bassins	999	1 981	133	60	46	39	278	1 703
Nord	1 266	1 213	205	256	220	106	787	426
Plateau Central	608	606	123	176	69	133	501	105
Sahel	1 817	1 960	60	65	95	113	333	1 627
Sud Ouest	633	726	84	73	42	40	239	487
National	13 163	17 055	1 474	1 592	1 248	1 234	5 548	11 567

Source : DGRE, INOH 2010- 2011

Ce tableau illustre l'évolution des besoins et des réalisations pour atteindre les OMD en termes de PEM. On constate que les besoins se sont accrus de près de 30% entre 2006 et 2011.

Il y a des disparités entre les régions dans la progression vers la couverture des besoins en PEM ré-estimés en 2011 dans la perspective des OMD.

- 83% des besoins en PEM du Plateau central sont couverts ;
- les taux de couverture des besoins en PEM pour les régions du Centre, du Centre-sud et du Nord sont compris entre 50% et 75% ;
- les taux de couverture des besoins en PEM pour les régions de la Boucle du Mouhoun, des Cascades, du Centre, du Centre-nord, Centre-ouest et de l'Est sont compris entre 25% et 50% ;
- les taux de couverture des besoins en PEM pour les régions du Sahel et des Haut-Bassins sont inférieurs à 20%.

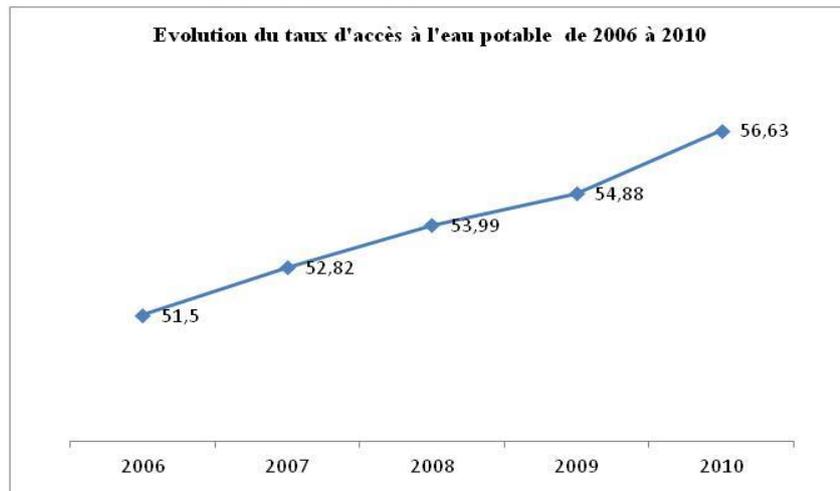
⁹ Des rapports annuels 2009 et 2010 de la mise en œuvre du PN-AEPA. DGRE

1.2 Évolution du taux d'accès

Depuis la mise en œuvre du PN-AEPA, le taux d'accès à l'eau potable en milieu rural est passé de 51,5% en 2006 à 56,63% en 2010, soit un accroissement moyen annuel d'environ 1,02 point.

Le graphique ci-contre illustre l'évolution du taux d'accès au niveau national. La période 2009-2010¹⁰ a enregistré la plus forte évolution, soit une amélioration de 1,75%.

Graphique 1 : Évolution du taux national d'accès à l'eau potable de 2006 à 2010 en milieu rural



Source : DGRE, INOH 2010- 2011

1.3 Renforcement des capacités des acteurs

Dans le cadre du PN-AEPA, cette catégorie d'activités est mise en œuvre à travers le Cadre Unifié d'Intervention des acteurs (CUI). Ces activités concourent à l'amélioration du service public de l'eau par la consolidation des rapports entre les acteurs pour un accès durable et satisfaisant à l'eau par les populations.

Dans le cadre de la Réforme du système de maintenance des ouvrages d'AEP, le bon fonctionnement des PMH repose directement sur 4 types d'acteurs liés entre eux par des contrats définissant leurs obligations respectives ; il s'agit :

- des structures de gestion communautaire - Associations d'Usagers de l'Eau (AUE) à l'échelle village, Comités de Gestion de Points d'Eau (CGPE) ou Comités de Point d'Eau (CPE) au niveau d'un ouvrage donné - chargées d'organiser et de mobiliser les usagers pour une prise en charge des frais liés à la maintenance de l'ouvrage (réparations et renouvellement de certaines pièces). L'organisation de la maintenance de l'ouvrage peut être définie comme l'ensemble des actions permettant de maintenir fonctionnel ou de rétablir le fonctionnement optimal d'un ouvrage. La maintenance a donc pour but d'assurer le fonctionnement durable d'un ouvrage donné en vue d'une disponibilité permanente de l'eau pour les usagers ;
- des artisans réparateurs locaux, en charge d'assurer les réparations de quelques dizaines de pompes et rémunérés par les bénéficiaires ;
- des fournisseurs de pièces détachées qui tiennent des stocks de pièces de rechange régulièrement renouvelés ;
- des communes, maîtres d'ouvrage, qui doivent contrôler le bon fonctionnement du service de l'eau sur leurs territoires. A cet effet, elles doivent veiller à la mise en place des AUE et signer des contrats avec un nombre congru d'artisans réparateurs à même de couvrir tous les ouvrages.

¹⁰ PN-AEPA 2015, Rapport bilan annuel au 31 décembre 2010, Adopté par le 13ème CNP/PN-AEPA du 10 mars 2011

Encadré 1 : Rôle des communes selon la réforme

Au Burkina Faso, la réforme de la maintenance des ouvrages hydrauliques prévoit que les communes recrutent un maintenancier (agrée par les services déconcentrés de l'État) en charge du suivi et de l'entretien des pompes à motricité humaine sur le périmètre communal. Les prestations de ce maintenancier sont payées en partie par la commune (2 tournées de suivi/village/an) grâce à des redevances versées par les usagers et en partie par les Associations d'Usagers de l'Eau mises en place dans chaque village (réparations).

Source : Burkina Faso, Programme d'application de la réforme, 2004-2009

Les activités de renforcement des capacités ont concerné les communes, les structures communautaires de gestion et les artisans réparateurs.

1.3.1 Renforcement des communes

Le renforcement de la maîtrise d'ouvrage a en grande partie consisté en la réalisation des PCD-AEPA, comme outils de référence pour la planification des activités d'amélioration du taux d'accès dans les communes. Le tableau 5 consigne l'état de la réalisation des PCD-AEPA.

Tableau 5 : Situation des PCD-AEPA par région au 31/12/2010

Régions	Nombre de Communes	Nombre de PCD-AEPA		État de validation	
		A élaborer	Élaboré	PCD-AEPA soumis à l'avis technique des DRAH	PCD-AEPA adoptés par le Conseil Municipal
B. du Mouhoun	47	47	31	31	0
Cascades	17	17	0	0	0
Centre	7	10	8	8	7
Centre-Est	30	30	12	12	5
Centre-Nord	28	28	16	16	0
Centre-Ouest	38	38	7	7	5
Centre-Sud	19	19	1	1	0
Est	27	27	17	17	0
Hauts-Bassins	33	35	6	6	0
Nord	31	31	30	30	28
Plateau Central	20	20	20	20	20
Sahel	26	26	6	6	2
Sud-ouest	28	28	6	6	6
National	351	356	160	160	73

PN-AEPA 2015, Rapport bilan annuel au 31 décembre 2010, Adopté par le 13ème CNP/PN-AEPA du 10 mars 2011

NB : 356 PCD-AEPA correspondent à 302 communes rurales + 47 communes urbaines + 7 arrondissements abritant une population rurale.

Selon la planification initiale du PN-AEPA, la phase triennale 2007 – 2009 devrait être consacrée prioritairement à la formulation des PCD-AEPA. Mais, au 31 décembre 2010, l'on note que seulement 45% des 356 PCD-AEPA à élaborer l'ont été effectivement et soumis à la validation technique des DRAH. Seulement 21% sont adoptés par les Conseils municipaux c'est-à-dire opérationnels.

1.3.2 Renforcement des capacités des structures communautaires et des artisans réparateurs

Le renforcement des capacités communautaires de gestion du service public de l'eau s'est fait, à travers l'organisation villageoise, par la mise en place d'AUE, de CGPE ou CPE et par la formation de leurs membres pour les rendre aptes à assumer leurs missions. Concernant les AUE, la situation de leur mise en place se présente dans le tableau suivant.

Tableau 6 : Situation de la mise en place des AUE dans les communes du Burkina Faso

Désignation des communes	Nombre	%	
Communes bénéficiaires d'animation pour la mise en place d'AUE, dont	100% des AUE sont reconnues	50	14
	Plus de la moitié des AUE sont reconnues	45	13
	Moins de la moitié des AUE sont reconnues	55	16
	Toutes les AUE ne sont pas reconnues	68	19
Communes non encore bénéficiaires d'animation pour la mise en place d'AUE	133	38	
Total	351	100	

PN-AEPA 2015, Rapport bilan annuel au 31 décembre 2010, Adopté par le 13ème CNP/PN-AEPA du 10 mars 2011

Les artisans réparateurs bénéficient également de formations diverses pour être aptes à réparer les différentes catégories de PMH qui équipent les forages. Outre les formations, certains acteurs les dotent de kit de dépannage et les organisent en association. L'état exhaustif du renforcement des capacités de cette catégorie d'acteurs n'est pas connu à ce jour.

1.4 Promotion de l'Assainissement des eaux usées et excréta

C'est dans le cadre du PN-AEPA que la promotion de l'assainissement est devenue un axe majeur d'intervention de l'État appuyé par ses partenaires au développement. Toutefois, les actions et les résultats en la matière sont encore embryonnaires en comparaison à ce qui prévaut dans le sous secteur de l'AEP et au regard des besoins.

Les principaux résultats du PN-AEPA au titre de la promotion de l'Assainissement s'inscrivent pour le moment dans la mise en place d'un environnement habitant, à savoir :

- L'adoption d'un document d'opérationnalisation de la stratégie nationale d'assainissement des eaux usées et des excréta qui se fonde sur le document de Politique et de stratégie nationales d'assainissement (PSNA¹¹) ;
- L'érection au sein du Ministère en charge de l'Assainissement des eaux usées et des excréta d'une Direction Générale de l'Assainissement des Eaux usées et des Excréta (DGAEUE)¹² ;
- Le lancement d'une campagne nationale de plaidoyer pour l'assainissement 2010 – 2015 présidée par le Président du Faso à Boussé le 29 juin 2010. La campagne s'est appuyée sur (i) l'institutionnalisation chaque année du prix du Président du Faso qui servira à récompenser la commune la mieux assainie et les personnalités ou structures qui se seraient distinguées dans la mise en œuvre d'actions en faveur de l'assainissement, (ii) la commémoration des journées mondiales des toilettes et de lavage des mains, (iii) la

¹¹ Adopté en 2006, le PSNA consacre une approche intégrée des principales dimensions de l'assainissement vue de façon holistique, à savoir, les eaux usées et excréta, les déchets solides ménages, les eaux de pluies, les déchets industriels, etc. Il définit le panel des acteurs en charge de chacun des sous secteurs.

¹² En 2009.

campagne WASH United 2010 autour du football, (iv) la réalisation de diverses activités d'IEC dont la sensibilisation des communes et (v) la tenue d'un atelier de planification de la campagne sur l'horizon 2011-2015 ;

- L'adoption en 2010 d'un guide d'appui-suivi des activités d'IEC par les agents du Ministère de la Santé (MS) dans le cadre de la mise en œuvre du PN-AEPA. De même, un guide pédagogique pour l'éducation à l'hygiène et à l'assainissement pour les sous cycles cours préparatoire, cours élémentaire et cours moyen a été produit par le Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) dans le cadre de la mise en œuvre de la phase II du Programme d'Appui au Développement du Secteur Eau et Assainissement (PADSEA II) ;
- La réalisation d'une enquête nationale sur l'état de l'assainissement aussi bien en milieu urbain que rural¹³.

1.5 Brève caractérisation des communes rurales visitées

• Commune rurale de Banzon

Caractéristiques sociodémographiques

Située dans la province du Kéné Dougou, la commune de Banzon est composée de 6 villages que sont Kounséni, Nianwèrè, Banzon (chef lieu), Doria, Sézon et Nablo- Djassa.

La commune de Banzon compte 14 885 habitants soit 7 337 hommes et 7 548 femmes repartis dans 2 613 ménages avec une densité de 59,06H/km² (RGPH 2006).

Caractéristiques de l'AEP

- 10 forages communautaires dont 5 fonctionnels et 5 en panne ;
- 4 forages dans les écoles primaires dont 3 en panne et 1 non équipé ;
- 1 forage fonctionnel au CEG de Banzon ;
- 1 forage abandonné au CSPS de Banzon ;
- 1 AEPS avec 5 bornes fontaines en panne ;
- 5 puits modernes communautaires dont 4 permanents.

Dans la commune de Banzon, les PMH Vergnet représentent environ 50% du matériel d'exhaure. La représentativité des autres marques dans le parc de pompes est de 21,43% pour India, 21,43% pour Diacfa, 7,14% pour Volanta. Sur l'ensemble du parc de forages, le taux moyen de pannes des PMH dans la commune de Banzon est d'environ 50% avec des valeurs extrêmes comprises entre 0 et 100%.

Les problèmes en matière d'approvisionnement en eau potable sont, par ordre d'importance, la mauvaise qualité de l'eau, le tarissement du puits en saison sèche et l'éloignement du point d'eau.

L'approvisionnement en eau est caractérisé par un taux d'accès médiocre selon les données de l'INOH : 12,49%.

¹³ Enquête réalisée par l'Institution nationale de la Statistique et de la Démographie (INSD) sous l'égide de la DGAEUEDGEUE, en 2011.

- **Commune rurale de Boni**

Caractéristiques sociodémographiques

La commune de Boni est limitée à l'Est par la commune de Pâ, à l'Ouest et au Nord par la commune de Houndé, au Sud par les communes de Founzan et de Koumbia. Elle couvre une superficie de 378 km². Les différents villages sont concentrés dans un rayon de 5 Km autour de Boni, chef lieu de la commune à l'exception des villages de Saho et Mambo qui sont respectivement à 6 km et 8 km.

La commune de Boni a une population totale de 16 377 habitants composée de 7 854 hommes (48%) et 8 523 femmes (52%). Cette population est répartie entre 3 168 ménages disséminés dans 10 villages. La densité moyenne est de 43 habitants /km² (RPGH, 2006).

Caractéristiques de l'AEP

Pour ce qui est de l'approvisionnement en eau potable, les principales sources sont :

- 47 forages dont 27 sont fonctionnels ;
- 01 AEPS à Boni avec 05 bornes fontaines ;
- 01 AEPS à Dossi avec 02 bornes fontaines.

Le ratio nombre d'habitants par point d'eau potable est de 665 en prenant en compte les forages fonctionnels uniquement contre une norme nationale de 300 habitants pour un point d'eau potable.

Les problèmes majeurs sont l'insuffisance de points d'eau potable, le taux élevé d'ouvrages en panne (25%) et l'insuffisance d'entretien. De plus, le nombre élevé du cheptel qui est abreuvé à partir des forages et puits contribue à installer une situation de pénurie d'eau.

- **Commune rurale de Ziga**

Caractéristiques sociodémographiques

La commune de Ziga est située dans la province du Sanmatenga (région du Centre-nord). Elle compte un chef-lieu (Ziga) et 21 villages rattachés. Le territoire communal s'étend sur une superficie totale de 632 km².

La population de la commune rurale de Ziga Sanmatenga était de 34.599 habitants en 2006, dont 44,4% d'hommes et 55,6% de femmes. Les moins de 14 ans représentaient 49,9% de la population totale et les 15 ans et plus 50,1% soit 17.342 personnes.

Caractéristiques de l'AEP

La commune de Ziga dispose d'un PCD/AEPA. Les données statistiques sur les infrastructures hydrauliques existantes dans la commune de Ziga sont :

- 142 forages fonctionnels et 3 forages abandonnés sur 153 forages équipés de PMH ;
- 15 puits modernes permanents ;
- 8 puits modernes temporaires ;
- 3 puits abandonnés.

Les pompes INDIA constituent la très grande majorité des pompes de la commune avec plus de 80% du parc.

La gestion des PMH est assurée par les structures communautaires telles que les CPE/CGPE, des AUE et des CVD. La gestion des infrastructures d'approvisionnement dans les écoles et les centres de santé est prise en charge respectivement par les Associations de Parents d'élèves (APE) et les COGES. Des Artisans réparateurs sont formés à la maintenance des

ouvrages en cas de panne et à la demande des CPE. Il y a 5 artisans réparateurs dans la commune de Ziga.

Les problèmes majeurs en AEP de la commune de Ziga sont les suivants : l'insuffisance d'équipement en PMH, l'incapacité des structures de gestion communautaire, la non effectivité du paiement de l'eau, l'insuffisance de formation des artisans.

- **Commune rurale de Baskouré**

Caractéristiques sociodémographiques

La Commune de Baskouré est située dans la province du Kourritenga (région du Centre-est). Outre le chef lieu (Baskouré), elle compte 11 villages administratifs. La commune de Baskouré comptait une population de 11.723 habitants dont 55% de femmes et 45% d'hommes. (RGPH, 2006).

Caractéristiques de l'AEP

Dans le PCD/AEPA de la commune de Baskouré, il est mentionné un total de 132 points d'eau modernes, à savoir :

- 80 forages équipés de PMH dont 75 forages fonctionnels ;
- 06 forages abandonnés ;
- 17 puits modernes permanents ;
- 17 puits modernes temporaires ;
- 12 puits modernes abandonnés.

Auxquels s'ajoute une (1) AEPS dans Baskouré centre équipée d'un château d'eau d'une capacité de 10 m³ connecté à 5 bornes fontaines. Elle est gérée par un prestataire privé, délégataire du service public d'eau.

Tous les villages ont mis en place leur AUE avec l'appui accompagnement de l'Association Dakupa intervenant dans le domaine de l'AEP.

Les problèmes majeurs en AEP sont liés à l'équipement (tuyaux défectueux au niveau de certains forages), à la maintenance (formation insuffisante des maintenanciers, mauvaise qualité des pièces de rechange, indisponibilité des pièces au niveau local, absence/insuffisance de fonds pour assurer la maintenance) et au non respect des principes ou consignes d'utilisation des ouvrages.

- **Commune rurale de Foutouri**

Caractéristiques sociodémographiques

La commune de Foutouri est située dans la région de l'Est (province de la Komondjari). Elle s'étend sur une superficie de 769,10 km² et compte 8 villages administratifs. La commune de Foutouri comptait une population de 14.683 habitants proportionnellement répartie entre les hommes et les femmes (RGPH, 2006).

Caractéristiques de l'AEP

La commune de Foutouri compte en 2011, 57 points d'eau modernes dont 41 forages équipés de PMH. 37 des forages équipés de PMH sont fonctionnels et 2 sont abandonnés.

Dans la commune de Foutouri, 3 villages ont chacun une AUE mise en place et reconnue depuis 2008.

Les problèmes majeurs d'AEP sont liés au fait que :

- les structures de gestion des ouvrages AEP ne jouent pas pleinement leurs rôles et responsabilités du fait de l'analphabétisme des membres ;
- la gestion communautaire n'est pas améliorée malgré la mise en place des AUE ;
- il y a un accaparement des structures par les membres d'une même famille ;
- il y a une faiblesse dans la collecte des fonds ;
- des difficultés liées à la maintenance des ouvrages (accès aux pièces de rechange, qualité des maintenanciers, etc.) ;
- les populations ne respectent pas les consignes d'utilisation des ouvrages.

• Commune rurale de Kindi

Caractéristiques sociodémographiques

La commune de Kindi est située dans la province du Boulkiemdé (région du Centre-ouest). Sa superficie est de 282 km². En plus du chef lieu, la commune compte 6 villages administratifs. La population de la commune de Kindi est de 32 876 habitants dont 57% de femmes. Elle est composée à 95,5% de mossi ; les peulh étant le 2^e groupe dominant après les mossis.

Caractéristiques de l'AEP

Dans le PCD/AEPA de la commune de Kindi, on dispose des statistiques suivantes relatives aux infrastructures hydrauliques existantes :

- 41 puits à grand diamètre ;
- 89 forages équipés de PMH dont 73 fonctionnels. 44% des forages sont équipés de PMH de la marque Vergnet, 29% de la marque India, le reste étant composé de pompes de marques Kardia, ABI, Diacfa et Volanta ;
- 2 AEPS.

47% de la population s'approvisionne à une source d'eau potable. Pour cette proportion de la population ayant accès à un point d'eau potable, 31% ont leur habitation à moins de 500 m du point d'eau ; 42% parcourent entre 500 m et 1 Km et les 27% autres font plus de 1 km pour atteindre le point d'eau. De ceux qui n'ont pas accès à une source d'eau potable, 67% indexent la distance comme raison fondamentale.

Dans tous les villages, des AUE sont mises en place et chacun des 89 forages équipés de PMH existants sont gérés par des comités de gestion des points d'eau (CGPE) tandis que les 2 AEPS sont gérées par des fermiers.

Les problèmes majeurs en AEP sont essentiellement liés à l'éloignement des points d'eau des habitations et à la difficulté d'abreuver adéquatement les animaux.

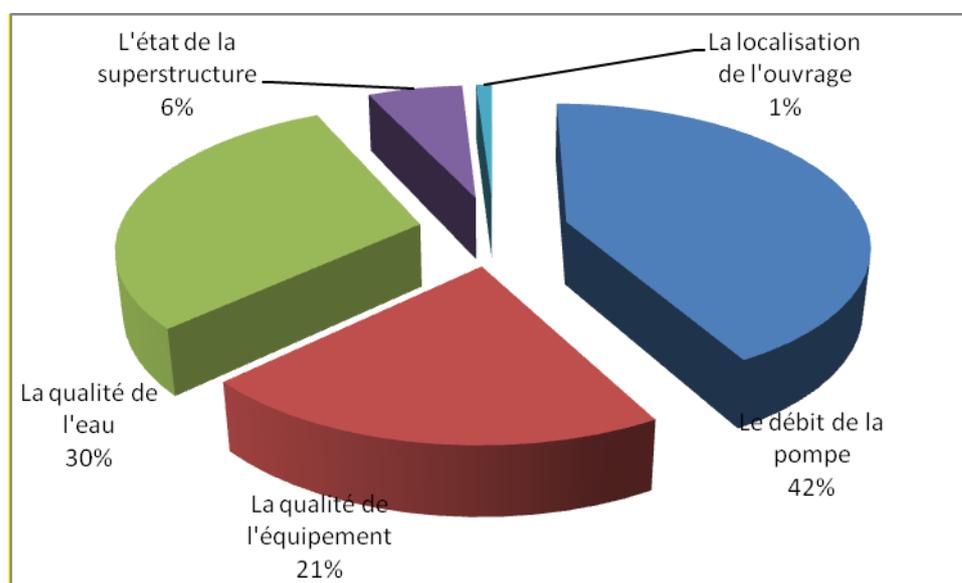
2 Satisfaction des usagers des ouvrages d'AEP

La mesure de la satisfaction que les usagers ont de leurs ouvrages d'AEP (les forages équipés de PMH ou les AEPS) repose sur leurs perceptions des dimensions à partir desquelles ils qualifient l'ouvrage. Il importe donc de cerner les principales dimensions qui ressortent de l'appréciation de la qualité des ouvrages par les usagers pour ensuite déterminer la proportion des usagers satisfaits ou non des variables inhérentes à ces dimensions.

2.1 Dimensions de qualité des ouvrages selon les usagers

L'analyse du contenu des discours des usagers enquêtés a permis de recenser les dimensions de qualité d'un ouvrage AEP. A l'échelle des 6 communes visitées, 5 principales dimensions se dégagent de l'ensemble des réponses. Il s'agit (i) du débit de la pompe, (ii) de la localisation de l'ouvrage, (iii) de l'état de la superstructure, (iv) de la qualité de l'eau et (v) de la qualité de l'équipement. Le graphique 2 illustre l'importance de chacune de ces dimensions dans le discours des usagers.

Graphique 2 : Diagramme des évocations des dimensions de qualité d'un ouvrage d'AEP



Source : Enquête de satisfaction, janvier 2012

Le tableau 7 ci-dessous révèle que l'importance que les usagers accordent aux différentes dimensions de la qualité des ouvrages diffère d'une commune à une autre.

Tableau 7 : Importance des dimensions de la qualité d'un ouvrage hydraulique selon la commune

Dimensions évoquées	% dans les discours des usagers par commune					
	Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
	Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Le débit de la pompe	46	50	48	32	45	45
La qualité de l'eau	22	25	24	40	23	27
La qualité de l'équipement	24	19	22	22	19	21
L'état de la superstructure	8	6	6	3	12	7
La Localisation de l'ouvrage	0	1	0	3	1	0

Source : Enquête de satisfaction, janvier 2012

L'importance accordée par les usagers aux dimensions de la qualité des ouvrages dans chacune des communes corrobore celle de l'ensemble des 6 communes, exception faite de la

commune de Banzon¹⁴ où la question de la qualité de l'équipement est prééminente par rapport à celle de l'eau, et de celle de Kindi¹⁵ où la qualité de l'eau vient en premier rang suivi du débit de la pompe.

2.2 Satisfaction des usagers du débit de la pompe

Le débit de la pompe dans la perception des usagers renvoie au fait *qu'à tout moment, au pompage l'on puisse recueillir vite une quantité appréciable d'eau garantissant un remplissage rapide du récipient*. Il apparaît comme la première préoccupation des usagers, 42% des évocations y sont rattachées (confère graphique 2 ci-dessus). C'est un facteur qui détermine en grande partie la stratégie des usagers et leur organisation collégiale.

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes révèlent que :

- 76% des usagers sont satisfaits du débit de la pompe au niveau de leur ouvrage contre 23,4% des usagers non satisfaits ;
- 78% des femmes sont satisfaites du débit de la pompe contre 72% des hommes qui en sont satisfaits ;
- parmi les élèves, 63% sont satisfaits du débit de la pompe ;
- Selon le lieu de résidence, les données indiquent que dans les communes à fort taux d'accès, 89% des usagers sont satisfaits du débit de la pompe contre 69,5% d'usagers satisfaits dans les communes où le taux d'accès est moyen et 71,4% dans les communes où le taux d'accès est faible.

Pour les usagers insatisfaits 88,8% des raisons évoquées sont relatives à la faiblesse du volume d'eau qui sort de la pompe et à la réduction du débit jusqu'à la rupture complète de l'eau.

A l'échelle de chacune des communes, le tableau 8 donne la proportion des usagers satisfaits ou non satisfaits du débit de la pompe au niveau de leurs points d'eau.

Tableau 8 : Répartition des usagers en fonction de leur satisfaction par rapport au débit de la pompe qui équipe leur forage, par commune

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	24,8	5,2	35,5	10,7	-	9,9
	Hommes	16,5	7,8	18,8	7,4	7,3	4,8
	Total non	41,3	13,0	54,3	18,0	7,3	14,6
Satisfaits	Femmes	35,8	50,4	35,5	56,3	41,5	61,5
	Hommes	22,9	33,0	10,1	25,4	51,2	23,6
	Total oui	58,7	83,5	45,7	81,6	92,7	85,1
Total Pas de réponse		-	3,5	-	0,4		0,3
Total général		100	100	100	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction, janvier 2012

La proportion des usagers satisfaits du débit de la pompe de leur ouvrage demeure plus forte que celle des non satisfaits dans chacune des 6 communes. Cependant, dans les communes de Boni (taux d'accès inférieur à 30%) et de Banzon (taux d'accès situé entre 30% et 60%), cette proportion est inférieure à 60% et s'explique, aux dires des usagers, par des tarissements de la nappe d'eau entraînant des ruptures fréquentes d'eau surtout en saison sèche. Dans les autres

¹⁴ Commune de la Province du Kéné Dougou dans la Région des Hauts-Bassins.

¹⁵ Commune de la Province du Boulkiemdé dans la Région du Centre-ouest.

communes (Foutouri, Kindi et Ziga avec des taux d'accès respectivement inférieur à 30%, compris entre 30% et 60% et supérieur ou égal à 60%), la proportion d'utilisateurs satisfaits du débit de la pompe est supérieure à 80%.

Il ressort également que la proportion des élèves satisfaits (62,7%) est inférieure à celle de l'ensemble des utilisateurs satisfaits (76,1%). Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que la majeure partie des élèves enquêtés (84%) résident dans la commune de Banzon où il y a tarissement de la nappe.

Le tableau 9 montre que la proportion d'utilisateurs satisfaits du débit de la pompe de leur ouvrage varie selon la technologie

Tableau 9 : Répartition des utilisateurs satisfaits ou non du débit de la pompe en fonction de la technologie

Usagers	Genre	Proportion (%) des utilisateurs par type de technologie			
		AEPS	PEM équipés d'une pompe de marque		
			Pompe India	Pompe Vergnet	Pompe Volonta
Non satisfaits	Femmes	4	10	9,0	1,8
	Hommes		6	7,8	7,0
	Total non	4	16	16,8	8,8
Satisfaits	Femmes	72	56,6	55,7	56,1
	Hommes	24	26,8	26,9	31,6
	Total oui	96	83,4	82,6	87,7
Pas de réponse		0,6	0,6	3,5	
Total général		100	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction, janvier 2012

Les utilisateurs des AEPS sont à 96% satisfaits du débit du robinet, alors qu'au niveau des PMH, la proportion d'utilisateurs satisfaits est également plus forte que celle des non satisfaits où la proportion est entre 16% et 8%. Les utilisateurs des forages équipés de la pompe Volonta sont en proportion plus grande (de plus 4 points) satisfaits du débit que ceux qui utilisent les forages équipés de pompe India ou Vergnet.

2.3 Satisfaction des utilisateurs de la qualité de l'eau du forage

La bonne qualité de l'eau du forage est perçue par les utilisateurs sous plusieurs angles, à savoir sa limpidité (claire et propre), son goût (agréable), l'absence de dépôt après un temps de stockage, l'absence de malaises (maladies) quand on consomme l'eau, l'absence de mauvaise odeur et le fait que la mousse est abondante quand on lave les habits.

La qualité de l'eau vient comme deuxième élément d'attention des utilisateurs avec 30% des évocations (confère graphique 2 plus haut au point 2.1). En toute logique, on s'attendrait à ce qu'elle vienne en premier rang. Mais, cette situation permet de supposer qu'en milieu rural, la disponibilité de la denrée est prééminente par rapport à sa qualité.

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes montrent que :

- 85,4% des usagers (56,8% de femmes et 28,6% d'hommes) sont satisfaits de la qualité de l'eau de leur ouvrage d'AEP, contre 14,4% des usagers (9,4% de femmes et 5% d'hommes) non satisfaits ;
- 85,8% des femmes sont satisfaites de la qualité de l'eau de leur forage contre 84,8% des hommes qui en sont satisfaits ;
- parmi les élèves, 58,8% sont satisfaits de la qualité de l'eau de leur forage ;
- Selon le lieu de résidence, 96,3% des usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau dans les communes où le taux d'accès est supérieur ou égal à 60%, contre 81,5% dans celles où le taux d'accès est moyen (compris entre 30% et 60%) et 74,6% de satisfaits dans les communes à faible taux d'accès (inférieur à 30%).

Les raisons de non satisfaction sont en grande partie liées à :

- la coloration de l'eau (aspect rougeâtre ou verdâtre) ;
- au goût potassé de l'eau ;
- l'odeur de racines d'arbres ou de terre ;
- l'absence de mousse pendant la lessive ;
- la présence de suspensions (débris et micro-organismes).

Le tableau 10 donne la proportion des usagers satisfaits ou non satisfaits de la qualité de l'eau de leur forage à l'échelle de chacune des 6 communes.

Tableau 10 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'eau en fonction du genre et de la commune de résidence

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	15,6	7,8	9,4	2,9	2,4	0,6
	Hommes	26,6	0,9	28,3	5,9	4,9	2,4
	Total non	42,2	8,7	37,7	8,8	7,3	3
Satisfaits	Femmes	23,9	34,7	19,6	29,8	53,6	27,8
	Hommes	33,9	55,7	42,7	61,4	36,6	69,2
	Total oui	57,8	90,4	62,3	91,2	90,2	97
Pas de réponse			0,9			2,5	
Total général		100	100	100	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction, janvier 2012

Plus de 90% des usagers dans les communes de Baskouré, Foutouri, Kindi et Ziga sont satisfaits de la qualité de l'eau de leurs forages. Les communes de Banzon et de Boni par contre enregistrent les plus forts taux d'insatisfaction respectivement de 42,2% et de 37,7%, une situation où les usagers suspectent que l'eau contient du calcaire ou est rougeâtre. Le taux de satisfaction des élèves par rapport à la qualité de l'eau du forage est également faible (58,8%), à l'instar de celui de Banzon, commune dans laquelle 84% des élèves ont été enquêtés.

En fonction de la technologie qui équipe l'ouvrage, le tableau 11 montre la variation de la proportion d'utilisateurs satisfaits ou non satisfaits.

Tableau 11 : Répartition des utilisateurs satisfaits ou non de la qualité de l'eau selon le genre et la technologie qui équipe les ouvrages

Utilisateurs	Genre	Proportion (%) des utilisateurs par type de technologie qui équipe le forage			
		AEPS	PEM équipés de pompe de marque		
			India	Vergnet	Volonta
Non satisfaits	Femmes	8	3,3	4,2	1,8
	Hommes		2,5	4,2	
	Total non	8	5,8	8,4	1,8
Satisfaits	Femmes	68	63,8	60,5	56
	Hommes	24	30,2	31,1	40,4
	Total oui	92	94	91,6	96,4
Pas de réponse			0,2		1,8
Total général		100	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction, janvier 2012

La proportion des utilisateurs satisfaits de la qualité est de plus de 90% autant au niveau des AEPS qu'au niveau des PMH. On constate qu'au niveau des forages équipés de pompe Volonta, la proportion d'utilisateurs satisfaits de la qualité de l'eau du forage est supérieure.

Au niveau des forages équipés des pompes Vergnet, il est revenu qu'après un certain nombre d'années de fonctionnement, les utilisateurs sont contraints d'injecter de l'eau dans la boîte à pédale pour amorcer le pompage, mais il est délicat de conclure systématiquement qu'il y a une perte notable de la qualité de l'eau de par cette pratique.

2.4 Satisfaction des utilisateurs de la qualité de l'équipement

Les perceptions relatives à la qualité de l'équipement renvoient à la robustesse de la technologie de fabrication de la pompe et de la commodité d'usage. La robustesse est relative au fait que la pompe, de par sa fabrication, n'est pas fragile, c'est-à-dire qu'elle fonctionne longtemps avant de tomber en panne et aussi que ses pièces de rechange sont fiables. Quant à la commodité d'usage par contre, elle tient à la manipulation aisée de la pompe, à l'absence de risque de blessures ainsi que de nuisances particulières ou au fait qu'il est facile de trouver sur le marché les pièces de rechange. Avec 21% des évocations (confère graphique 2 plus haut au point 3.1), c'est la troisième dimension de la qualité de l'ouvrage qui apparaît comme préoccupation.

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes révèlent que :

- 76% des utilisateurs sont satisfaits de la qualité de l'équipement au niveau de leur ouvrage, contre 23% des utilisateurs non satisfaits ;
- 77% des femmes sont satisfaites de la qualité de l'équipement contre 76% des hommes qui sont satisfaits ;
- parmi les élèves, 67% sont satisfaits de la qualité de l'équipement de leur ouvrage ;
- dans les communes à fort taux d'accès (supérieur ou égal à 60%), plus de 85% des utilisateurs sont satisfaits de la qualité de l'équipement au niveau du point d'eau principal, contre respectivement 71% dans les communes où le taux d'accès est moyen (compris entre 30% et 60%) et 71% de satisfaits dans les communes à faible taux d'accès (inférieur à 30%).

Les raisons majeures de la non satisfaction des usagers sont :

- la difficulté d'actionner la pompe (57% des évocations) ;
- l'entretien difficile de la pompe : à peine réparée, les pannes resurgissent ou les pièces difficiles à trouver au niveau local (12,6% des évocations) ;
- la détérioration rapide des tuyaux et des tringles ;
- la nécessité de pomper longtemps avant que l'eau ne sorte de la pompe ;
- l'équipement non adapté aux personnes âgées, handicapées ou aux enfants ;
- la nécessité d'injecter de l'eau (au moins 20 litres) dans la pompe et de pédaler pendant longtemps pour amorcer la pompe de type Vergnet.

Les raisons d'insatisfaction de la qualité de l'équipement diffèrent selon le genre. Les femmes, à qui revient la corvée de l'approvisionnement en eau, ont évoqué en grande partie la difficulté de pomper tandis que les hommes considèrent plus la mauvaise qualité des pièces, parce que préoccupés par les cotisations relatives à la réparation des pannes.

Le tableau 12 donne la proportion des usagers satisfaits ou non satisfaits de la qualité de l'équipement au niveau de leurs points d'eau dans chacune des 6 communes.

Tableau 12 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'équipement selon le genre et par commune.

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	23,9	9,6	32,6	12,1	2,4	11
	Hommes	16,5	8,7	12,3	7	4,9	4,5
	Total non	40,4	18,3	44,9	19,1	7,3	15,5
Satisfaits	Femmes	36,7	47	37,7	54	39	60,6
	Hommes	22,9	34,7	16,7	25,8	53,7	23,9
	Total oui	59,6	81,7	54,4	79,8	92,7	84,5
Pas de réponse				0,7	1,1		
Total général		100	100	100	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction, janvier 2012

On constate que la proportion des usagers satisfaits de la qualité de l'équipement demeure plus forte que celle des non satisfaits dans chacune des 6 communes. Cependant, dans les communes de Boni et de Banzon, cette proportion est moins de 60 % due aux fréquentes pannes des forages équipés de PMH ; alors que dans les autres communes, la proportion de satisfaits de la qualité de l'équipement est quasi supérieure ou égale à 80%.

Selon le type d'ouvrage ou de la marque de pompe, la proportion des usagers satisfaits varie, comme le montre le tableau 13 suivant.

Tableau 13 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'équipement en fonction de la technologie

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par type de technologie			
		AEPS	PEM équipés de pompe de marque		
			India	Vergnet	Volonta
Non satisfaits	Femmes		11,3	14,4	
	Hommes		3,9	13,8	5,3
	Total non		15,2	28,1	5,3
Satisfaits	Femmes	76	55,4	49,7	57,9
	Hommes	24	29,0	21,6	36,8
	Total oui	100	84,4	71,3	94,7
Pas de réponse			0,4	0,6	
Total général		100	100	100	100

Source : Enquête de satisfaction, janvier 2012

Les usagers des AEPS sont à 100% satisfaits de la qualité de l'équipement. Par contre au niveau des PMH, bien que la proportion d'usagers satisfaits soit appréciable pour toutes les marques, il apparaît que les écarts sont assez significatifs selon la marque.

2.5 Satisfaction des usagers de la superstructure des ouvrages

La superstructure réalisée autour des forages équipés de PMH comprend en général : (i) un aire de pompage fait d'une terrasse sur laquelle est fixée la pompe et souvent clôturée d'un muret de protection et (ii) d'un drain d'évacuation de l'eau déversée dans (iv) un bac servant d'abreuvoir aux animaux puis dans (v) un puisard qui recueille in fine les eaux perdues et favorisé leur infiltration.

La préoccupation des usagers relative à la superstructure vient en avant dernier rang avec 6% des évocations (confère graphique 2, plus haut au point 2.1). Les usagers ont été questionnés par rapport à deux aspects de la superstructure : (a) leur satisfaction de l'état de l'aire de pompage et (b) leur satisfaction de la fonctionnalité de l'abreuvoir des animaux.

2.5.1 Satisfaction des usagers de la qualité de l'aire de pompage

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes montrent que :

- 78,7% des usagers sont satisfaits de la qualité de l'aire de pompage de leur ouvrage, contre 10,1% des usagers non satisfaits. La non-satisfaction des usagers est surtout relative à la présence de fissures et au délabrement des murets de protection, ainsi que la dégradation de la terrasse ;
- 78% des femmes sont satisfaites de la qualité de l'aire de pompage de leur ouvrage contre 80,1% des hommes qui sont satisfaits ;
- Parmi les élèves, 84,3% sont satisfaits de la qualité de l'aire de pompage de leur ouvrage ; cette proportion élevée de satisfaits s'explique par le fait que les ouvrages scolaires sont dans la plupart des cas implantés dans l'enceinte scolaire et bénéficient, de ce fait, de la bienveillance de la part des enseignants et des parents d'élèves ;
- Selon la commune de résidence, 93,3% des usagers sont satisfaits de la qualité de

l'aire de pompage de leur ouvrage d'AEP dans les communes où le taux d'accès communal est inférieur à 30%, contre 89,5% dans celles où le taux d'accès est moyen (compris entre 30% et 60%) et 58,2% dans les communes à fort taux d'accès communal (supérieur ou égal à 60%).

Les raisons d'insatisfaction des usagers des forages équipés de PMH de l'aire de pompage sont liées d'une part à l'étroitesse ou à la mauvaise inclinaison de la terrasse, ne permettant pas un écoulement adéquat des eaux versées dans le drain d'évacuation, et d'autre part, à la dégradation rapide du muret résultant du mauvais choix des matériaux de construction ou à leur dosage ou au fait qu'il n'est pas crépis, ce qui donne lieu à des trous et à des moisissures.

Quant aux usagers des AEPS non satisfaits, c'est l'absence de hangar au niveau des bornes fontaines qui est évoquée comme raison d'insatisfaction.

A l'échelle de chacune des 6 communes, le tableau 14 donne la proportion des usagers satisfaits ou non satisfaits de la qualité de l'aire de pompage de leurs points d'eau.

Tableau 14 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'aire de pompage selon le genre et par commune

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	2,8	7	2,9	4	2,5	4,2
	Hommes	2,7	0,8	3,6	4,8	2,4	11,3
	Total non	5,5	7,8	6,5	8,8	4,9	15,5
Satisfaits	Femmes	36,7	36,5	22,5	28,7	56,1	17,6
	Hommes	57,8	55,7	65,9	61,4	39	36,1
	Total oui	94,5	92,2	88,4	90,1	95,1	53,7
Pas de réponse (sans superstructure)				5,1	1,1		30,8
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

2.5.2 Satisfaction des usagers de la qualité de l'abreuvoir

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes montrent que :

- 60% des usagers sont satisfaits de l'abreuvoir dont est équipé leur ouvrage contre 12% des usagers non satisfaits ;
- 60% des femmes sont satisfaites de l'abreuvoir contre 59% des hommes qui sont satisfaits ;
- Selon la commune de résidence, il ressort que dans les communes où le taux d'accès à l'eau est moyen (compris entre 30% et 60%), 76% des usagers sont satisfaits de la qualité de l'abreuvoir dont est équipé leur ouvrage ; 52% des usagers sont satisfaits dans les communes où le taux d'accès est faible (inférieur à 30%) et 47% des usagers sont satisfaits dans les communes à fort taux d'accès communal (supérieur ou égale à 60%).

Dans l'ensemble les raisons d'insatisfaction des usagers sont :

- L'état non adapté de l'abreuvoir à l'abreuvement des animaux, parce que peu large et peu profond ;
- la mauvaise rétention de l'eau (porosité des matériaux) ;
- le non raccordement de l'abreuvoir à un puisard ou le puisard auquel l'abreuvoir est raccordé n'est pas fonctionnel.

Le tableau 15 suivant donne les proportions d'usagers satisfaits ou non de la qualité de l'abreuvoir à l'échelle de chacune des 6 communes.

Tableau 15 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la qualité de l'abreuvoir selon le genre et par commune

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	7,4	0,9	6,5	5,5	4,9	3
	Hommes	6,4	7	12,3	4,8	2,4	9,8
	Total non	13,8	7,9	18,8	10,3	7,3	12,8
Satisfaits	Femmes	6,4	36,5	18,1	23,2	41,5	14,3
	Hommes	4,6	54,8	57,2	52,6	12,2	32,2
	Total oui	11	91,3	75,3	75,8	53,7	46,5
Sans réponse (pas d'abreuvoir)		75,2	0,8	5,9	13,9	39	40,7
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

Le tableau ci dessus montre que dans la commune de Banzon, la proportion d'usagers insatisfaits de la qualité de l'abreuvoir est plus forte que celle des satisfaits, alors que dans les autres communes c'est le contraire.

2.6 Satisfaction des usagers de la localisation des ouvrages

La localisation de l'ouvrage est relative au lieu où est implanté l'ouvrage. Dans le graphique 2 plus haut au point 2.1, cette dimension ne représente que 1% des évocations résultant des discours des usagers. Cette faible attention accordée à la localisation de l'ouvrage peut, en grande partie, s'expliquer par le fait que les populations savent que le lieu d'implantation est généralement choisi dans une zone où la nappe phréatique est abondante.

La satisfaction des usagers de la localisation des ouvrages a été appréhendée au niveau des variables suivantes : (i) la proximité de l'ouvrage avec les habitations, (ii) l'accès sans risques majeurs à l'ouvrage (iii) et la sécurité de l'ouvrage.

2.6.1 Satisfaction des usagers de la proximité de l'ouvrage avec les habitations

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes révèlent que :

- 80,3% des usagers sont satisfaits du lieu d'implantation de leur ouvrage par rapport aux habitations contre 19,1% des usagers non satisfaits ;
- 80% des femmes sont satisfaites de l'implantation de leur ouvrage contre 82,2% des hommes ;
- parmi les élèves, 80,4% sont satisfaits du lieu d'implantation de leur ouvrage ;
- Selon la commune de résidence, 81% des usagers résidant dans les communes où le taux d'accès est moyen (compris entre 30% et 60%) sont satisfaits du lieu d'implantation de leurs ouvrages contre 80,8% des usagers dans les communes où le taux d'accès est faible (inférieur à 30%) et 79,3% des usagers dans les communes à fort taux d'accès (supérieur ou égal à 60%).

La raison majeure de non satisfaction évoquée par les usagers insatisfaits est que l'ouvrage n'est pas proche des habitations.

Le tableau 16 donne la proportion d'usagers satisfaits ou non satisfaits de la proximité de leur ouvrage par rapport aux habitations, à l'échelle de chacune des 6 communes.

Tableau 16 : Répartition des usagers satisfaits ou non satisfaits de la proximité de leur ouvrage avec les habitations

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	7,3	7,8	5,1	5,9	2,4	4,2
	Hommes	15,6	6,1	13	13,2		17,9
	Total non	22,9	13,9	18,1	19,1	2,4	22,1
Satisfaits	Femmes	32,1	33,9	23,9	26,8	53,7	23,9
	Hommes	45	50,4	58	53,7	41,5	53,4
	Total oui	77,1	84,3	81,9	80,5	95,2	77,3
Sans réponse (pas d'abreuvoir)			1,8		0,4	2,4	0,6
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

Dans chacune des 6 communes, la proportion d'usagers satisfaits de la proximité du lieu d'implantation de leurs ouvrages par rapport aux habitations est supérieure à 75%. Cette proportion atteint 95,2% dans la commune de Baskouré où il y a un AEPS.

2.6.2 Satisfaction des usagers de l'accès à l'ouvrage sans dangers majeurs

A l'échelle globale des 6 communes, il ressort des entretiens que :

- 74,5% des usagers sont satisfaits du lieu d'implantation de leur ouvrage d'AEP par rapport à son accès sans risques majeurs, contre 25,1% des usagers non satisfaits ;
- 72% des femmes sont satisfaites de l'implantation de leur ouvrage d'AEP par rapport à son accès sans risques majeurs, contre 80% des hommes qui en sont satisfaits,
- Parmi les élèves, 80,4% sont satisfaits de l'implantation de leur ouvrage par rapport à son accès sans risques majeurs. En effet, leurs ouvrages sont, dans la plupart des cas, implantés dans l'enceinte des établissements ;
- dans les communes à faible taux d'accès à l'eau, 79% des usagers se disent satisfaits du lieu d'implantation de leur ouvrage par rapport à son accès sans risques majeurs, contre 78,3% de satisfaits dans celles où le taux d'accès est moyen, et 67,6% dans les communes à fort taux d'accès communal.

Les principales raisons de non satisfaction sont :

- l'ouvrage est loin des habitations ;
- l'ouvrage est situé dans un endroit boisé ou entouré de fourrés qui sont des endroits de prédilection des reptiles ;
- l'endroit où est implanté l'ouvrage est réputé hanté.

Le tableau 17 ci-dessous donne la proportion des usagers satisfaits ou non satisfaits de l'accessibilité sans risques des ouvrages à l'échelle de chacune des 6 communes.

Tableau 17 : Répartition des usagers satisfaits ou non satisfaits de l'accès à l'ouvrage sans dangers majeurs

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	7,3	9,6	4,3	7,7	2,4	6,6
	Hommes	14,7	8,7	13	15,8	2,4	29
	Total non	22	18,3	17,4	23,6	4,9	35,6
Satisfaits	Femmes	32,1	33	24,7	25	56,2	21,5
	Hommes	45	47,8	58	51,1	39	42,7
	Total oui	77,1	80,8	82,6	76,1	95,1	64,2
Pas de réponse		0,9	0,9		0,4		0,2
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

On constate que la proportion d'usagers satisfaits de l'implantation de leur ouvrage liée au fait qu'on y accède sans risques est supérieure à 75% dans les différentes communes, sauf dans la commune Ziga où cette proportion d'usagers satisfaits est de 64,2%.

2.6.3 Satisfaction des usagers de la sécurité de l'ouvrage

La satisfaction des usagers de la sécurité de l'ouvrage traduit le sentiment que ceux-ci ont du fait que leur ouvrage n'est pas exposé à des actes de vandalisme ou de vol (certaines pièces).

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes montrent que :

- 82% des usagers sont satisfaits de la sécurité de leur ouvrage contre 17% des usagers non satisfaits ;
- 83% femmes sont satisfaites de l'implantation de leur ouvrage d'AEP par rapport à sa sécurité contre 80% des hommes qui en sont satisfaits ;
- parmi les élèves, 86% sont satisfaits du lieu d'implantation de leur ouvrage par rapport à sa sécurité ; les ouvrages sont situés dans la plupart des cas dans la cours de l'école ;
- dans les communes à faible taux d'accès à l'eau potable (taux inférieur à 30%), 86% des usagers se disent satisfaits du lieu d'implantation de leur ouvrage par rapport à sa sécurité contre 82,4% dans celles où le taux d'accès est compris entre 30% et 60% et 78% dans les communes à fort taux d'accès (supérieur à 60%).

Les usagers non satisfaits de la sécurité de leurs ouvrages avancent comme raisons le fait que :

- les ouvrages sont localisés loin des concessions ;
- l'ouvrage est situé dans une zone inondable ;
- il n'y pas de dispositif pour sécuriser l'ouvrage.

Dans le tableau 18, on constate que la proportion d'usagers satisfaits de la sécurité de leur ouvrage est supérieure à 75% dans toutes les 6 communes.

Tableau 18 : Répartition des usagers en fonction de leur satisfaction par rapport à la sécurité de l'ouvrage

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	3,7	13,9	2,9	5,9	4,9	6
	Hommes	0,9	6,1	10,1	9,6		17,9
	Total non	4,6	20	13	15,5	4,9	23,9
Satisfaits	Femmes	35,8	28,7	26,1	25,3	53,6	22,1
	Hommes	58,7	49,6	60,9	54,8	41,5	53,7
	Total oui	94,5	78,3	87	80,1	95,1	75,8
Pas de réponse		0,9	1,7		4,4		0,3
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

3 Satisfaction des usagers du service public de l'AEP

Le chapitre traite de la satisfaction que les usagers ont du service public développé par les acteurs locaux pour assurer l'accès des ouvrages et de l'eau aux populations. Il est d'abord présenté la perception des usagers des dimensions du service public de l'AEP et ensuite une présentation des proportions d'usagers satisfaits ou non des principales variables qui constituent chacune des dimensions.

3.1 Dimensions de la qualité du service public d'AEP selon les usagers

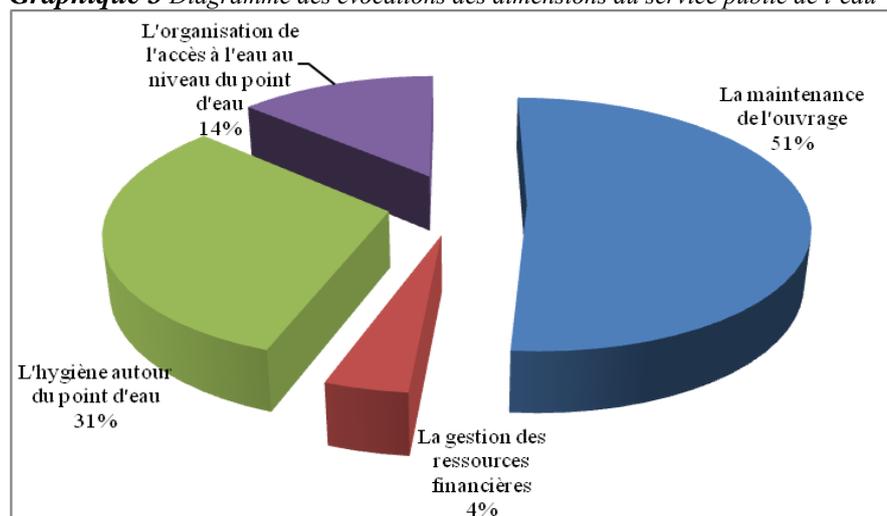
L'analyse du contenu des discours des usagers enquêtés a permis de recenser la perception des dimensions du service public développé pour garantir l'accès effectif et durable à l'eau potable.

A l'échelle des 6 communes visitées, 4 dimensions ont été répertoriées, à savoir :

- i) l'organisation de l'accès à l'eau au niveau du point d'eau ;
- ii) l'hygiène autour du point d'eau ;
- iii) la gestion des ressources financières ;
- iv) la maintenance de l'ouvrage.

Le graphique 3 ci-dessous illustre l'importance de chacune des 4 dimensions répertoriées.

Graphique 3 Diagramme des évocations des dimensions du service public de l'eau



Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

L'importance accordée à chacune des 4 dimensions par commune est donnée dans le tableau 19.

Tableau 19 : Dimensions du service public de l'eau évoquées par les usagers enquêtés

Dimensions évoquées	% des évocations dans les discours des usagers par commune					
	Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
	Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
La maintenance de l'ouvrage	46	53	37	56	39	56
L'hygiène autour du point d'eau	36	26	34	40	28	25
L'organisation de l'accès à l'eau au niveau du point d'eau	14	16	22	4	18	15
La gestion des ressources financières	4	5	7	0	15	4
Total	100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

L'ordre d'importance des dimensions de la qualité des ouvrages qui se dégage par commune corrobore celui obtenu à partir de l'ensemble des usagers enquêtés, illustré par le graphique 3.

Cependant, outre ces 4 dimensions qui ressortent de façon explicite des discours des usagers, il y a une 5^{ème} dimension transversale à celles-ci, à savoir **la gouvernance liée à la maîtrise d'œuvre sociale et à la maîtrise d'ouvrage du service public de l'AEP**.

La gouvernance liée au service public de l'eau en milieu rural implique les communes, les services déconcentrés de l'État, les organisations de la société civile, le secteur privé, les structures à base communautaire et les ménages. La prise en compte de cette dimension est faite en termes d'appréciation de l'action des acteurs majeurs que sont les structures communautaires et l'administration municipale.

Dans les villages où le système d'AEP est basé sur des forages équipés de PMH, sous l'égide de la commune (de l'administration municipale), la maîtrise d'œuvre sociale du service public de l'eau est, en principe, assurée par les comités de gestion de points d'eau (CGPE) à l'échelle d'un ouvrage et par les associations d'usagers de l'eau (AUE) à l'échelle de l'ensemble d'un village.

En effet, le document de la réforme du système de maintenance des ouvrages d'AEP en milieu rural stipule que « *Le CPE est une structure de gestion communautaire qui a la responsabilité d'assurer le service de l'eau, la maintenance des ouvrages, la vente de l'eau et la constitution d'une réserve financière par la mise en place d'un système de paiement de l'eau au volume ou par des cotisations régulières, le respect des règles d'hygiène et d'assainissement autour des points d'eau. L'AUE est une structure formelle introduite par la réforme, appelée à assumer les compétences jusque là portées par les CPE et CGPE. C'est une structure locale qui regroupe tous les usagers de l'eau au niveau d'un village. Elle gère donc l'ensemble des PEM du village qui étaient auparavant individuellement gérés par un CPE ou un CGPE. Les CPE et CGPE subsistent mais sont désormais mandatés par l'AUE pour exploiter leur(s) PEM. L'objectif recherché est une rationalisation et une meilleure efficacité* » (GWP/AO, 2009).

Cependant, dans les villages bénéficiaires d'AEPS, le service public de l'eau est confié à un délégataire dans le cadre d'un contrat spécifique signé avec l'autorité communale.

3.2 Satisfaction des usagers de la maîtrise d'ouvrage et d'œuvre sociale

La satisfaction des usagers de la maîtrise d'ouvrage est appréhendée au niveau de l'action des autorités communales tandis que la satisfaction des usagers de la maîtrise d'œuvre sociale qui incombe aux structures communautaires de gestion est cernée au niveau de leur action de mobilisation sociale et du fonctionnement régulier des ouvrages, résultat final attendu par les usagers.

3.2.1 Satisfaction des membres d'AUE de l'efficacité de la maîtrise d'ouvrage communale

Les AUE sont la catégorie d'acteurs qui sont amenés à travailler étroitement avec les autorités communales pour le développement du service public de l'eau. A l'échelle des 6 communes visitées, les entretiens réalisés avec des membres d'AUE révèlent que l'expérience de collaboration entre les AUE et les autorités communales est encore récente, exception faite de quelques communes telles que Kindi. Dans l'ensemble, les AUE ont exprimé leur satisfaction de l'action des communes, notamment en ce qui concerne l'appui que celles-ci leur apportent pour la mobilisation des artisans réparateurs et des ressources financières.

3.2.2 Satisfaction des usagers de l'efficacité des structures communautaires de gestion en matière de mobilisation sociale

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes montrent que 30% des usagers ignorent l'existence des structures de gestion. Au niveau des usagers qui sont informés de l'existence des structures de gestion et du travail qu'elles effectuent :

- 64% des usagers enquêtés affirment être satisfaits ;
- 65% des femmes sont satisfaites contre 62% des hommes ;
- dans les communes à fort taux d'accès à l'eau potable (taux supérieur à 60%), 80% des usagers affirment qu'ils sont informés de l'existence de structures de gestion et du travail qu'elles effectuent contre 75% de satisfaits dans celles où le taux d'accès est moyen (compris entre 30% et 60%) et 45% dans les communes à faible taux d'accès communal.

Il est important de noter que dans la majorité des communes visitées la Réforme est à son début d'application. Le processus de sensibilisation pour la mise en place des AUE est amorcé. Certains AUE comme ceux de Tankoulou, Lougou et Nassourou dans la commune de Foutouri sont officiellement reconnus, mais ces structures communautaires ne sont pas encore pleinement actives. Dans l'ensemble, il y a une insuffisante compréhension par les usagers de la Réforme dont l'application est parfois perçue par certains comme une expropriation de leur ouvrage, en témoigne, la réflexion suivante formulée par un usager de Zanghin dans la commune de Kindi, « on parle que le maire veut retirer la pompe alors qu'elle est là avant que lui ne soit maire. C'est pourquoi nous aussi, nous ne cotisons plus pour réparer la pompe »

3.2.3 Satisfaction des usagers du fonctionnement régulier de leur ouvrage

Le fonctionnement régulier du point d'eau est relatif à la brièveté des pannes, c'est-à-dire la capacité du comité de gestion du point d'eau et de l'AUE à organiser une réparation rapide et efficace des pannes qui surviennent.

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes révèlent que :

- 70% des usagers sont satisfaits de la régularité du fonctionnement de leur point d'eau ;
- 72% des femmes sont satisfaites du fonctionnement régulier de leur point d'eau contre 66% des hommes ;
- Au niveau des élèves, seulement 33% sont satisfaits ;
- dans les communes à fort taux d'accès à l'eau, 80,6% des usagers affirment qu'ils sont satisfaits du fonctionnement régulier de leur ouvrage d'AEP contre 67,8% de satisfaits dans celles où le taux d'accès est moyen et 55,8% dans les communes à faible taux d'accès communal.

Le tableau 20 indique la répartition des usagers en fonction de leur satisfaction par rapport à la régularité du service.

Tableau 20 : Répartition des usagers en fonction de leur satisfaction par rapport à la régularité du service

Usagers	Genre	% des usagers par commune et par Genre					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	41,3	12,2	38,4	10,3	12,2	11,0
	Hommes	24,8	10,4	16,7	6,6	17	7,2
	Total Non	66,1	22,6	55,1	16,9	29,2	18,2
Satisfaits	Femmes	19,3	44,3	32,6	54,8	29,3	60,6
	Hommes	14,6	32,2	12,3	24,6	41,5	21,2
	Total Oui	33,9	76,5	44,9	79,4	70,7	81,8
Pas de réponse		0,9		3,7			
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

Globalement, par commune visitée, le taux de satisfaction relatif à la régularité du service est supérieur à 70%, sauf dans les communes de Banzon et de Boni où les taux de satisfaction sont respectivement de 34% et de 45%, ce qui justifie la faible proportion d'élèves satisfaits qui en grande majorité sont de la commune de Banzon. Pour ces deux communes, ce fort taux d'insatisfaction est lié aux différentes pannes et aux tarissements de la nappe à certaines périodes de l'année ou selon la pression exercée sur l'ouvrage.

3.3 Satisfaction des usagers de la maintenance de l'ouvrage

Comme l'illustre le graphique 3 ci-haut, pour les usagers, la maintenance de l'ouvrage apparaît comme la première dimension du service public de l'eau. Elle représente 51% des évocations dans les discours des enquêtés.

La maintenance met en interaction plusieurs catégories d'acteurs à des échelles différentes, à savoir les CGPE, les AUE, la commune en dernier ressort et les artisans réparateurs qui sont le pivot du dispositif. Dans toutes les 6 communes, il y a des artisans réparateurs formés pour la maintenance des PMH, mais les autorités communales ne peuvent contracter qu'avec les artisans maintenanciers agréés par la direction régionale en charge de l'hydraulique.

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes révèlent que :

- 75% des usagers enquêtés dont 52% de femmes et 23% d'hommes sont satisfaits de la maintenance de leur ouvrage ;
- 78% des femmes sont satisfaites contre 68% des hommes qui sont satisfaits ;
- En ce qui concerne les élèves, 51% sont satisfaits ;
- dans les communes à fort taux d'accès à l'eau potable, 84,3% des usagers affirment qu'ils sont satisfaits de la maintenance de leur ouvrage d'AEP, contre 72,7% de satisfaits dans celles où le taux d'accès est moyen, et 64,7% dans les communes à faible taux d'accès communal.

Les principales raisons évoquées par les usagers satisfaits de la performance des artisans réparateurs, sont liées au fait que ceux-ci se déplacent promptement pour assurer la réparation, lorsqu'ils sont sollicités, et qu'en général, ils parviennent assez rapidement à réparer la PMH.

En revanche, la proportion des usagers non satisfaits de la maintenance des ouvrages explique leur insatisfaction par les motifs suivants :

- l'inefficacité de la maintenance ou des réparations qui transparaît à travers la fréquence des pannes, la faiblesse du débit de l'eau et la persistance de la pénibilité du pompage. Selon eux, la fréquence des pannes reste liée à la mauvaise qualité des pièces de rechange ;
- la lenteur dans les réparations, liée à la difficulté de l'artisan à trouver les pièces de rechange adéquates ou à son faible équipement.

A l'échelle de chacune des communes, le tableau 21 ci-après donne la proportion des usagers satisfaits ou non satisfaits de la maintenance dans leur localité respective.

Tableau 21 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la maintenance des ouvrages en fonction de la commune et du genre

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune et par Genre					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	30,3	7	21	8,8	2,4	8,1
	Hommes	21,1	7,8	11,6	9,9	9,8	5,4
	Total Non	51,4	14,8	32,6	18,7	12,2	13,5
Satisfaits	Femmes	30,3	46,1	46,4	56,3	39,0	62,1
	Hommes	18,3	33,9	16,7	21,3	48,8	21,7
	Total Oui	48,6	80	63,1	77,6	87,8	83,8
Pas de réponse		5,2	4,3	3,7		2,7	
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

Le tableau 22 suivant montre l'appréciation de la satisfaction des usagers de la maintenance par rapport au type de pompe.

Tableau 22 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la maintenance des ouvrages par type de pompe

Usagers	Proportion (%) d'usagers utilisant un forage équipé de			
	AEPS	PEM équipés de pompe de marque		
		Pompe India	Pompe Vergnet	Pompe Volonta
Non satisfaits	4	15	20,4	10,5
Satisfaits	96	81,3	77,2	86
Pas de réponse		3,7	2,4	3,5
Total général	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

Plus de 75% des usagers sont satisfaits de la maintenance des pompes quel que soit la marque, mais, la proportion d'usagers satisfaits de la maintenance est plus grande au niveau des usagers utilisant un forage équipé de pompe Volonta (86%) que ceux utilisant les forages équipés des pompes India (81,3%) ou de pompe Vergnet (77,2%) pour laquelle, les usagers soulignent la non maîtrise par les maintenanciers.

3.4 Satisfaction des usagers de l'organisation de l'accès à l'eau au niveau du point d'eau

L'organisation de l'accès à l'eau au niveau du point d'eau vient en troisième rang des dimensions du service public de l'eau, avec 14% des évocations (confère graphique 3 plus haut au point 3.1). Cette organisation est relative aux modalités définies par les usagers eux-mêmes à travers leur comité de gestion de l'ouvrage qui déterminent, *in situ*, l'acquisition par un usager, dans un laps de temps donné, de la quantité d'eau voulue. Elle renvoie à trois principaux aspects, à savoir :

- les heures d'ouverture et de fermeture ;
- l'affluence au point d'eau ;
- le temps d'attente.

3.4.1 Satisfaction des usagers des heures d'ouverture et de fermeture

Dans certains villages, des heures d'accès aux ouvrages sont prescrites. Le soir il y a une heure de fermeture, la pompe est alors scellée. Le matin, il est également fixé une heure d'ouverture à partir de laquelle le cadenas de la chaîne qui immobilise la pompe est déverrouillé.

A l'échelle de toutes les 6 communes 30% des usagers fréquentent des ouvrages d'AEP qui sont ouverts en permanence, dont 1/10^{ème} déclare ne pas être satisfait de la non fermeture de l'ouvrage.

Pour les usagers dont l'accès à l'ouvrage est soumis à des heures de fermeture et d'ouverture, il ressort que :

- 85% sont satisfaits ;
- 84% de femmes sont satisfaites contre 87% d'hommes satisfaits ;
- 100% des élèves sont satisfaits, ce qui se comprend puisque les forages implantés pour le compte des écoles fonctionnent en général selon les heures d'ouverture et de fermeture des classes ;
- dans les communes à faible taux d'accès¹⁶ à l'eau potable, 65,2% des usagers affirment qu'ils sont satisfaits du respect des heures d'ouverture et de fermeture au niveau de leur point d'approvisionnement en eau contre 55,1% dans celles où le taux d'accès est moyen (taux compris entre 30% et 60%) et 62,2% dans les communes à fort taux d'accès (supérieur à 60%).

Le tableau 23 ci-dessous donne la proportion des usagers au niveau de chaque commune.

Tableau 23 : Répartition des usagers satisfaits ou non du respect des heures d'ouverture et de fermeture en fonction de la commune et du genre

Usagers	Genre	%des usagers par commune et par Genre					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	9	9	20	4	0	5
	Hommes	3	8	7	2	0	1
	Total Non	12	17	27	6	0	6
Satisfaits	Femmes	39	36	38	35	30	47
	Hommes	32	23	17	20	34	16
	Total Oui	72	59	56	55	64	62
Sans objet ¹⁷	Femmes	12	12	13	29	12	20
	Hommes	5	12	5	10	24	12
	Total Autre	17	24	18	39	36	32
Total général		100	100	100	100	100	100

Les raisons évoquées par les usagers insatisfaits des heures de fermeture et d'ouverture c'est que les heures fixées ne permettent pas un approvisionnement adéquat des ménages. Elles expliquent en partie les longues files ou les longs temps d'attente les matins et les soirs.

¹⁶ Taux d'accès à l'eau potable inférieur à 30%

¹⁷ Il s'agit de la proportion d'usagers dont les ouvrages restent ouverts en permanence.

3.4.2 Satisfaction des usagers de l'affluence

L'affluence est relative à une forte fréquentation donnant lieu à certains moments à de gros attroupements d'usagers au niveau d'un point d'eau. C'est un paramètre pour lequel plusieurs hypothèses peuvent être émises, à savoir :

- l'insuffisance numérique de points d'eau potable à l'échelle d'une agglomération ;
- l'insuffisance numérique des points d'eau fonctionnels ;
- l'inadéquation spatiale des points d'eau ;
- la qualité de l'eau qui peut entraîner le glissement d'une grande partie d'une population sur un même point d'eau ;
- le faible débit de la pompe ;
- la manipulation de la pompe ;
- l'incapacité des structures communautaires de gestion des points d'eau à assurer un fonctionnement régulier des points d'eau.

L'affluence peut être source non seulement de retard dans l'emploi du temps des populations mais aussi de disputes entre usagers, ce qui réduit la satisfaction que les usagers peuvent tirer de la fréquentation de leur point d'eau.

A l'échelle de toutes les 6 communes, il ressort des enquêtes que :

- seulement, 40 % sont satisfaits de l'affluence au niveau de leur point d'eau principal ;
- 42 % des femmes sont satisfaites contre 38 % des hommes ;
- concernant les élèves, la tendance est sensiblement la même que l'ensemble des usagers enquêtés, seulement 45 % sont satisfaits. L'utilisation des ouvrages scolaires par les populations environnantes est la principale raison avancée par cette majorité d'insatisfaits ;
- dans les communes à faible taux d'accès¹⁸ à l'eau potable, 29% des usagers affirment qu'ils sont satisfaits de l'affluence au niveau de leur point d'approvisionnement en eau, contre 34% dans celles où le taux d'accès est moyen (taux compris entre 30% et 60%), et 37% dans les communes à fort taux d'accès (supérieur à 60%).

Le tableau 24 donne la configuration par commune et genre.

Tableau 24 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'affluence au niveau des points d'eau en fonction du genre et de la commune de résidence

Usagers	Genre	%des usagers par commune et par Genre					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	37	17	41	47	12	41
	Hommes	21	19	23	20	27	21
	Total Non	58	36	64	67	39	62
Satisfaits	Femmes	24	40	30	20	29	30
	Hommes	18	24	6	13	32	8
	Total Oui	42	64	36	33	61	38
Total général		100	100	100	100	100	100

¹⁸ Taux d'accès à l'eau potable inférieur à 30%

Pour l'ensemble des communes visitées, il ressort que la proportion des usagers insatisfaits est majoritaire sauf pour les communes de Baskouré et de Foutouri où les taux respectifs sont inférieurs à 40%. Par contre le tableau 25 montre qu'au niveau des AEPS, les usagers sont en grande majorité satisfaits de l'affluence, alors qu'au niveau des forages équipés de PMH, les usagers sont en grande partie insatisfaits de l'affluence.

Tableau 25 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'affluence en fonction du type d'ouvrage

Usagers	%des usagers par commune et par technologie qui équipe les forages	
	AEPS	PEM équipés de PMH
Non satisfaits	16	60,1
Satisfaits	84	39,4
Pas de réponse	-	0,5
Total	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

3.4.3 Satisfaction des usagers rapport au temps d'attente

Le temps d'attente est lié à une conjonction de trois paramètres : (i) l'affluence des usagers, (ii) le faible débit de la pompe qui empêche un remplissage rapide des récipients, et (iii) le pompage non aisé qui entraîne un essoufflement rapide des usagers.

A l'échelle de toutes les 6 communes, l'enquête indique que :

- 36% des usagers sont satisfaits du temps d'attente au niveau de leur point d'approvisionnement en eau ;
- les femmes et les hommes sont satisfaits dans la même proportion (36%) ;
- parmi les élèves, 47% sont satisfaits. L'insatisfaction de la majorité des élèves s'explique par le faible débit mais surtout l'affluence engendrée par l'utilisation de leur pompe par les populations environnantes ;
- dans les communes à faible taux d'accès¹⁹ à l'eau potable, 27% des usagers affirment qu'ils sont satisfaits du temps d'attente pour s'approvisionner en eau, contre 38% dans celles où le taux d'accès est moyen (taux compris entre 30% et 60%), et 35% dans les communes à fort taux d'accès (supérieur à 60%).

La configuration par commune et par genre est donnée dans le tableau 26.

Tableau 26 : Répartition des usagers satisfaits ou non du temps d'attente au niveau des points d'eau en fonction de la commune et du genre

Usagers	Genre	Proportion (%) des usagers par commune et par Genre					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	36	29	40	48	17	47
	Hommes	19	27	20	20	29	21
	Total Non	55	56	60	68	46	68
Satisfaits	Femmes	25	28	31	19	24	25
	Hommes	20	17	9	13	30	7
	Total Oui	45	44	40	32	54	32
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

La proportion d'usagers satisfaits du temps d'attente est dans l'ensemble inférieure à 50% dans toutes les 6 communes visitées, sauf celle de Baskouré où elle est de 54%.

¹⁹ Taux d'accès à l'eau potable inférieur à 30%

Le tableau 27 montre que le type de pompe détermine le temps d'attente au point d'eau, puisqu'on constate une variation significative de la proportion du nombre d'utilisateurs satisfaits ou non du temps d'attente, selon le type de pompe.

Tableau 27 : Répartition des utilisateurs satisfaits ou non du temps d'attente au niveau des points d'eau en fonction du type de pompe

Usagers	Proportion (%) d'utilisateurs utilisant un forage équipé de			
	AEPS	PEM équipés de pompe de marque		
		India	Vergnet	Volonta
Non satisfaits	28	66,2	62,9	51,3
Satisfaits	72	33,4	36,1	47
Pas de réponse		0,4	1	1,7
Total	100	100	100	100

Source: Enquêtes de satisfaction, janvier 2012

Au niveau des AEPS, la proportion d'utilisateurs satisfaits est très grande (72%) par rapport à celle des utilisateurs fréquentant les forages équipés de PMH parmi lesquelles il y a une sensible variation du nombre d'utilisateurs satisfaits.

3.5 Satisfaction des utilisateurs de la gestion des ressources financières

La gestion des ressources financières est relative aux modalités par lesquelles les populations s'accordent pour mobiliser les fonds afin de faire face aux dépenses nécessaires pour le fonctionnement régulier et durable de leurs ouvrages.

Curieusement, elle n'apparaît qu'au 4^{ème} rang des dimensions de la qualité du service public d'AEP, avec moins de 5% des évocations dans les discours des utilisateurs (confère graphique 3 plus haut au point 3.1). Pourtant, elle détermine en dernier ressort la capacité des bénéficiaires à assurer un service public d'AEP durable. C'est un paradoxe au sujet duquel on ne peut qu'émettre les hypothèses suivantes :

- la réserve des populations à ne pas parler de ce qui "fâche". En effet, elles savent très bien que le paiement de l'eau et l'organisation des utilisateurs pour faire face aux charges de maintenance sont une préoccupation de l'administration, alors qu'elles accusent bien souvent des défaillances dans la mobilisation sociale à ce sujet ;
- le fait que certains enquêtés n'étant pas responsables dans leur ménage du paiement de l'eau ne l'ont pas comme une préoccupation. Au niveau des ménages, le chef de ménage ou la maîtresse de famille s'acquitte de la cotisation due sans jamais partager ses préoccupations avec les autres membres de la famille ;
- le fait qu'au niveau de certains villages, la collecte de fonds pour la maintenance des ouvrages d'AEP n'existe pas ou est faite de façon épisodique, si bien que certains utilisateurs ne vivent pas le paiement de l'eau comme une préoccupation.

La problématique de la gestion des ressources financières en lien avec la satisfaction des utilisateurs, a été cernée à travers des questions relatives :

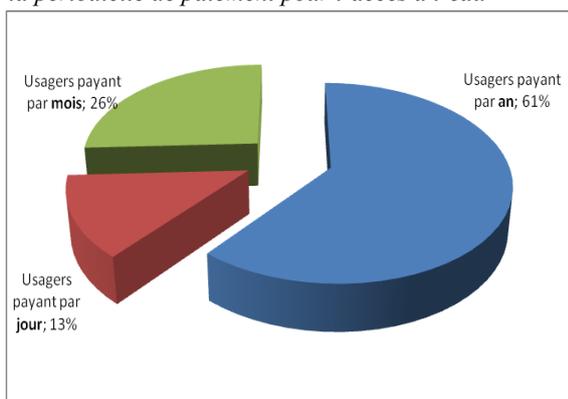
- i) à la périodicité de mobilisation des ressources financières à laquelle sont soumis les utilisateurs (fréquence de temps) ;
- ii) au montant de la dépense par période (prix payé) ;
- iii) à l'emploi (utilisation) des recettes collectées.

A l'échelle de toutes les 6 communes, il ressort que :

- 63% des usagers paient pour accéder à l'eau potable ;
- 34% des usagers enquêtés ont un accès quotidien gratuit et n'ont à déboursier de l'argent que lorsque leur ouvrage tombe en panne ;
- 3% des enquêtés disent ne rien savoir du système mis en place en matière de gestion des ressources financières.

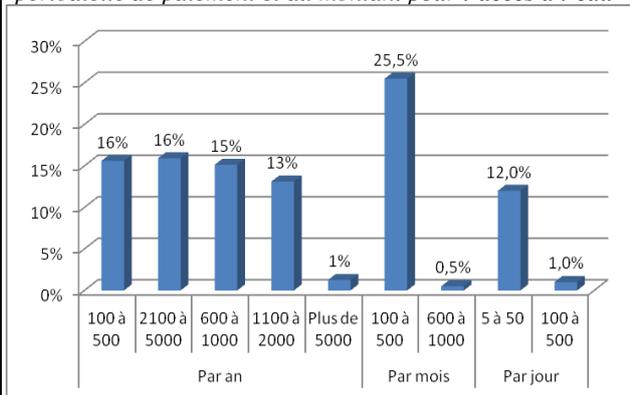
Les graphiques 4 et 5 ci-après montrent les proportions d'usagers selon la fréquence de paiement et le niveau des dépenses effectuées.

Graphique 4 : Répartition des usagers en fonction de la périodicité de paiement pour l'accès à l'eau



Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

Graphique 5 : Répartition des usagers en fonction de la périodicité de paiement et du montant pour l'accès à l'eau



3.5.1 Satisfaction des usagers de la périodicité de paiement

89% des usagers qui paient pour accéder à l'eau potable sont satisfaits de la périodicité à laquelle ils sont soumis. Cependant, comme le montre le tableau 28 ci-dessous la proportion d'usagers satisfaits est plus grande dans le système de cotisation par an ou par mois. Le système de paiement par jour, en fonction du récipient apporté par l'utilisateur, enregistre une proportion d'usagers non satisfaits très importante.

Tableau 28 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la périodicité de paiement du prix payé pour accéder à l'eau selon le genre.

Usagers	Proportion (%) d'utilisateur en fonction de la périodicité								
	Par an			Par mois			Par jour		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Non satisfaits	3	4	4	9	15	10	48	27	42
Satisfaits	97	96	96	91	85	90	52	73	58
Total général	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

Le tableau montre également une uniformité des proportions d'usagers satisfaits en fonction du genre. Toutefois, au niveau de paiement au quotidien, la proportion de femmes satisfaites (52%) est nettement inférieure à celle des hommes (73%). Cela se comprend, puisque dans le paiement au quotidien et au récipient, les femmes chargées de la corvée d'eau se voient interdites d'accès à l'eau ou contraintes d'en puiser une quantité inférieure aux besoins de leur famille.

Dans l'ensemble, la difficulté du respect du paiement dans une périodicité courte est la raison majeure de l'insatisfaction des usagers du paiement journalier et au récipient. Les populations rurales sont essentiellement des agriculteurs et elles ne disposent pas de façon régulière de liquidités leur permettant de satisfaire à toutes les sollicitations financières.

Le tableau 29, ci-après, donne par commune la proportion des usagers satisfaits ou non du paiement selon la périodicité établie.

Tableau 29 : Répartition des usagers satisfaits ou non de la périodicité de paiement du prix pour accéder à l'eau selon la commune de résidence

Communes	Périodicité	Proportion (%) d'usagers		Total
		Non satisfaits	Satisfaits	
Banzon	Par jour	50	50	100
Baskouré	Par an	4	96	100
	Par jour	42	58	100
Boni	Par an	0	100	100
	Par mois	20	80	100
	Par jour	19	81	100
Foutouri	Par an	4	96	100
	Par mois	11	89	100
	Par jour	62	38	100
Kindi	Par an	4	96	100
	Par mois	10	90	100
	Par jour	57	43	100
Ziga	Par an	3	97	100
	Par mois	9	91	100
	Par jour	100	0	100

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

3.5.2 Satisfaction des usagers de l'adéquation du prix payé

Dans l'ensemble

- 18% des usagers ne se sont pas prononcés au sujet de leur satisfaction de l'adéquation du prix payé ;
- 68% des usagers qui paient pour l'eau, à savoir ceux qui paient régulièrement (par an, mois ou jour au récipient) et ceux qui ne paient qu'en quand panne, sont satisfaits du prix payé contre 14% qui ne le sont pas ;
- selon le genre, 68% des femmes sont satisfaites du prix payé contre 70% des hommes.

Cependant, en fonction du système de paiement, la proportion des usagers satisfaits varie.

- 84% de ces usagers qui paient régulièrement (par an, mois ou par jour au récipient), sont satisfaits du prix payé pour accéder à l'eau potable ;
- 44% des usagers qui ne déboursent de l'argent qu'en cas de panne et dont le montant des dépenses n'est pas déterminé a priori sont satisfaits de cette modalité. Bien que ce système aléatoire rend vulnérable le fonctionnement régulier et durable des ouvrages équipés de PMH, force est de constater qu'un bon nombre d'usagers dans les villages lui sont favorables, certainement parce qu'il a l'avantage de ne pas être contraignant.

Le tableau 30 suivant donne la proportion d'usagers satisfaits selon la tranche de paiement dans laquelle se situe leurs dépenses, en lien avec la périodicité à la laquelle ils doivent s'en acquitter.

Tableau 30 : Répartition des usagers satisfaits ou non du prix payé pour accéder à l'eau en fonction du niveau des dépenses et de la périodicité de paiement

Prix payé (FCFA) compris	Périodicité	Proportion d'usagers (%)			Total général
		Satisfaits	Non satisfaits	Sans réponse	
Entre 5 et 50	Par jour	61	39	0	100
Entre 100 et 500	Par an	94	6	0	100
	Par jour	22	78	0	100
	Par mois	84	14	2	100
	Total	86	13	1	100
Entre 600 et 1000	Par an	88	11	1	100
	Par mois	100	0	0	100
	Total	88	11	1	100
Entre 1100 et 2000	Par an	94	5	1	100
Entre 2100 et 5000*	Par an	86	14	0	100
Plus de 5000*	Par an	75	25	0	100
Non déterminé	En cas de panne	44	13	43	100
Ne sais pas	Ne sais pas	0	0	100	100
Total général		14	68	18	100

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

(*) C'est dans ces deux tranches de prix que se situent les usagers propriétaires de troupeaux de bovins qui doivent payer plus que la moyenne pour pouvoir abreuver leurs animaux.

Le tableau 31 ci-après donne les proportions d'usagers satisfaits ou non dans chacune des 6 communes visitées.

Tableau 31 : Répartition des usagers satisfaits ou non du prix payé pour accéder à l'eau en fonction de la commune de résidence

Commune	Proportion d'usagers (%)			Total général
	Satisfaits	Non satisfaits	Pas de réponse	
Bazon	40	12	48	100
Baskouré	52	41	7	100
Boni	62	21	17	100
Foutouri	64	19	17	100
Kindi	70	10	20	100
Ziga	81	10	9	100

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

Selon la technologie grâce à laquelle les usagers ont accès à l'eau potable, il ressort du tableau 32 ci-dessous que la proportion d'usagers satisfaits du prix payé est pratiquement deux fois moins importante au niveau des AEPS (36%) qu'au niveau des PMH (69%).

Tableau 32 : Répartition des usagers satisfaits ou non du prix payé pour accéder à l'eau selon le type de pompe

Technologie	Proportion d'usagers (%)			Total général
	Satisfaits	Non satisfaits	Pas de réponse	
AEPS	36	64	0	100
PMH	70	12	18	100

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

3.5.3 Satisfaction des usagers de l'utilisation des recettes

Le bon emploi des recettes résultant de la vente directe ou des cotisations est un enjeu fondamental pour la pérennité de la fourniture de l'eau potable à la population, en ce qu'il permet aux structures communautaires de gestion (CGPE et AUE) de faire face aux charges d'exploitation et de maintenance.

Les enquêtes montrent qu'une forte proportion d'usagers (30%) n'a pas fourni de réponse au sujet de leur satisfaction relative à l'utilisation des fonds mobilisés.

Sur la base des usagers ayant répondu à ce sujet, il ressort qu'à l'échelle de toutes les 6 communes :

- 89% des usagers sont satisfaits ;
- 89% des femmes comme des hommes sont satisfaits ;
- dans les communes à fort taux d'accès à l'eau, 84,8% des usagers affirment qu'ils sont satisfaits de l'utilisation des recettes contre 51,% dans celles où le taux d'accès est moyen et 43,3% dans les communes à faible taux d'accès communal.

Tableau 33 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'utilisation des recettes en fonction du genre et de la commune de résidence

Satisfaction	Genre	Proportion (%) d'usagers par commune					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non satisfaits	Femmes	14,3	10,5	17,5	6,8	2,9	4,2
	Hommes		8,5	6,3	2,2	5,9	2,3
	Total Non	14,3	19	23,8	9	8,8	6,5
satisfaits	Femmes	64,3	46,7	55,6	59,4	35,3	66,2
	Hommes	21,4	34,3	20,6	31,6	55,9	27,3
	Total Oui	85,7	81	76,2	91	91,2	93,5
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

Dans toutes les 6 communes, la grande majorité des usagers est satisfaite de l'utilisation des recettes. Concernant les usagers insatisfaits, l'analyse de leurs discours montre que leur insatisfaction s'explique par :

- l'absence de compte rendu de l'utilisation des recettes (53,85% des évocations) ;
- l'inefficacité de l'utilisation des fonds (24,62%) : la faiblesse des montants mobilisés ne permet pas une célérité dans la réparation et a pour conséquences des pannes prolongées, la persistance des pannes après les réparations ;
- la mauvaise gestion (21,54%) c'est-à-dire le détournement des recettes ou fonds mobilisés.

3.6 Satisfaction des usagers par rapport à l'hygiène autour du point d'eau

L'hygiène autour du point d'eau est un des axes de sensibilisation des populations au moment de l'implantation de l'ouvrage. Tout comme la maintenance de l'ouvrage, l'obtention d'une efficacité dans ce champ d'action suppose également qu'à l'échelle du quartier ou du moins d'une grappe de ménages, les usagers réussissent un minimum d'organisation et de responsabilisation. Sauf exception, le maintien de la salubrité autour des points d'eau incombe aux femmes. Il consiste notamment au désherbage et au balayage régulier (une fois par semaine dans bon nombre de cas) de l'aire délimitée. Aussi, la promotion de l'hygiène autour de l'ouvrage inclut-elle la sensibilisation des usagers afin qu'ils (i) évitent de monter sur la terrasse de pompage avec leurs chaussures, (ii) évitent le déversement abusif de l'eau aux abords immédiats du forage, (iii) fassent la lessive à une distance raisonnable de l'ouvrage et (iv) abreuvent le bétail au niveau de l'abreuvoir.

Le fait que l'hygiène autour du point d'eau apparaisse comme deuxième dimension dans le discours des usagers avec 31% des évocations (confère graphique 3, plus haut au point 4.1) illustre, en partie une prise de conscience des populations.

A l'échelle de toutes les 6 communes, les enquêtes révèlent que :

- 67% dont 45% femmes et 22% hommes affirment être satisfaits de l'hygiène au niveau de leur point d'eau ;
- 68% des femmes se disent satisfaites de l'hygiène au niveau de leur point d'eau contre 64% des hommes ;
- parmi les élèves, 45% sont satisfaits. Il ressort des élèves enquêtés que le fait que la pompe soit utilisée par les populations environnantes les empêche de s'occuper convenablement de l'hygiène autour de leur ouvrage ;
- dans les communes à fort taux d'accès à l'eau, 67% des usagers affirment qu'ils sont satisfaits de l'hygiène au niveau de leur point d'approvisionnement en eau, contre 70% dans celles où le taux d'accès est moyen, et 60% dans les communes à faible taux d'accès communal.

Comme le montre le tableau 34, les données indiquent que plus de la moitié des usagers sont satisfaits de l'hygiène autour de leur point d'eau dans toutes les 6 communes visitées ; mais c'est dans les communes de Baskouré, Kindi, Foutouri et Ziga que l'on constate les plus forts taux de satisfaction avec respectivement 95,1% ; 76,8% ; 68,7% et 63,6%. Dans les communes de Banzon et de Boni, la satisfaction des usagers par rapport à l'hygiène est inférieure à 60%. Cela est dû à l'inexistence de CPE/CGPE au niveau de certains forages ou à la faible capacité de ceux présents à faire respecter les conditions d'hygiène autour de l'ouvrage.

Tableau 34 : Répartition des usagers satisfaits ou non de l'hygiène au point d'eau en fonction du genre et de la commune de résidence

Satisfaction	Genre	% des usagers par commune et par Genre					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non	Femmes	27,5	13	26,8	15,1	2,4	26
	Hommes	20,2	15,7	14,5	7,4	2,5	10,4
	Total Non	47,7	28,7	41,3	22,5	4,9	36,4
Oui	Femmes	33	42,6	43,5	52,2	39	45,7
	Hommes	19,3	26,1	14,5	24,6	56,1	17,9
	Total Oui	52,3	68,7	58	76,8	95,1	63,6
Pas de réponse			2,6	0,7	0,7		
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

3.7 Conditions d'utilisation de l'ouvrage

La satisfaction est dans une certaine mesure liée à la connaissance par les usagers des conditions d'utilisation de l'ouvrage ou du produit mis à leur disposition. L'ignorance des conditions d'utilisation peut conduire l'utilisateur à réduire de façon considérable la satisfaction qu'il pouvait en tirer. Dans cette approche, les enquêtés montrent que, dans toutes les 6 communes visitées :

- 57% usagers sont informés des conditions d'utilisation de l'ouvrage ;
- 58% des femmes disent être informées des conditions d'utilisation de leur ouvrage d'AEP contre 54,9% des hommes ;
- parmi les élèves 60% déclarent être informés des conditions d'utilisation de l'ouvrage ;
- dans les communes à fort taux d'accès à l'eau, 67,6% des usagers affirment qu'ils sont satisfaits des conditions d'utilisation de l'ouvrage ou du produit mis à leur disposition, contre 50,0% dans celles où le taux d'accès est moyen et 52,7% dans les communes à faible taux d'accès communal.

Pour chacune des communes visitées, plus de 50% des usagers enquêtés affirment être informés des conditions d'utilisation des ouvrages, sauf dans la commune de Banzon et de Kindi où les taux sont inférieurs à 50% (respectivement 40,4% et 47,1%).

Tableau 35 : Répartition des usagers connaissant ou non les conditions d'utilisation de l'ouvrage en fonction du genre et de la commune de résidence

Satisfaction	Genre	% des usagers par commune et par Genre					
		Taux d'accès < 30%		30% ≤ Taux d'accès < 60%		Taux d'accès ≥ 60%	
		Banzon	Foutouri	Boni	Kindi	Baskouré	Ziga
Non	Femmes	30,3	16,5	29	37,1	22	21,4
	Hommes	28,4	15,7	15,2	14,7	24,3	9
	Total Non	58,7	32,2	44,2	51,8	46,3	30,4
Oui	Femmes	29,4	38,2	42	29,5	19,6	50,1
	Hommes	11	26,1	13,8	17,6	34,1	19,2
	Total Oui	40,4	64,3	55,8	47,1	53,7	69,3
Pas de réponse		0,9	3,5		1,1		0,3
Total général		100	100	100	100	100	100

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

Les conditions d'utilisation citées par ces usagers sont relatives (i) à l'hygiène, (ii) aux précautions d'entretien et de maintenance, (iii) à la maîtrise d'œuvre et (iv) aux précautions de sauvegarde des aménagements. Le tableau 36 ci-après récapitule les conditions connues formulées par les usagers enquêtés.

Tableau 36 : Conditions d'utilisation de l'ouvrage par domaine connues des usagers

Domaines	Conditions connues des usagers
Hygiène	Faire la lessive loin de l'ouvrage
	Ne pas se laver ni faire la toilette à côté de l'ouvrage
	Nettoyer fréquemment tout l'ouvrage (terrasse, pompe, drain d'évacuation, abreuvoir)
	Se déchausser avant d'accéder à la plate forme
	Utiliser des récipients propres
Maîtrise d'œuvre sociale	Collecter de l'argent pour la maintenance et la réparation de l'ouvrage
	Donner la priorité à certaines personnes: élèves, personnes âgées
	Empêcher l'accès à la plate forme aux animaux
	Empêcher l'accès à la plate forme aux enfants
	Appliquer le règlement intérieur
	Mettre en place une structure de gestion
	Puiser gratuitement pendant deux mois après l'implantation de l'ouvrage
	Respecter les heures d'ouverture
	Respecter l'ordre d'arrivée
Sécuriser l'ouvrage	
Précautions de sauvegarde des aménagements	Ne pas adosser les engins contre le muret
	Ne pas déposer de récipients sur le muret
	Ne pas poser de récipients sur le muret
	Ne pas s'asseoir sur le muret
	Respecter le délai de séchage de la superstructure après la construction
Précautions d'entretien et de maintenance	Entretenir l'ouvrage par un graissage régulier
	Ne pas jouer avec la pompe
	Ne pas pomper à deux
	Ne pas pomper avec les deux pieds (pour les pompes Vergnet)
	Pomper dans la bonne direction
Pomper doucement	

Source: Enquêtes de terrain, janvier 2012

Conclusion et Recommandations

Bien que le concept de satisfaction soit différemment compris des populations rurales, les bénéficiaires qui ont participé à cette enquête ont fait preuve de leur vif intérêt pour les ouvrages d'AEP.

Cette enquête a permis de mesurer la satisfaction et les préoccupations des usagers par rapport aux ouvrages dont ils bénéficient, réalisés entre 2007 et 2010 dans le cadre de la mise en œuvre du PN-AEPA. Dans l'ensemble, les résultats permettent de tirer les constats majeurs suivants :

- les usagers ont une vision pertinente des principales dimensions de la qualité des ouvrages et de celles du service public de l'eau ;
- une forte proportion d'usagers, tous genres confondus, sont satisfaits des différentes dimensions définissant la qualité des ouvrages et celle du service public de l'eau ;
- selon le genre, sur plusieurs aspects (qualité de l'eau du forage, qualité de l'équipement, le temps d'attente au point d'eau, l'utilisation des recettes), la proportion de femmes satisfaites est souvent assez proche de celle des hommes qui le sont ; sur les aspects ci-dessus cités, l'écart de satisfaction n'est pas significatif ;
- selon la technologie, la proportion des usagers satisfaits est plus importante au niveau de ceux qui fréquentent les AEPS qu'au niveau de ceux ayant recours aux PEM équipés de PMH. Un constat qui témoigne que l'AEPS constitue une alternative à travers laquelle on répond beaucoup mieux aux désirs d'approvisionnement en eau potable des usagers. Toutefois, au sujet de l'adéquation du prix payé pour l'accès à l'eau potable, la proportion des usagers s'approvisionnant aux AEPS insatisfaits est deux fois supérieure à celle des usagers qui recourent aux PEM équipés de PMH (confère point 3.5.2, tableau 32). Ce résultat donne lieu aux hypothèses suivantes : (i) les usagers en milieu rural ne tiennent pas compte de l'amélioration de l'approvisionnement inhérent à la technologie AEPS pour apprécier l'adéquation du prix payé, (ii) l'appréciation de l'adéquation du prix par les usagers en milieu rural est objective mais reste dictée par la sévérité de la pauvreté et (iii) l'installation des AEPS est faite sans tenir compte de la capacité de payer d'une majorité de la population ;
- Les populations des communes à faible taux d'accès sont sur certaines variables (temps d'attente, affluence au point d'eau, respect des heures d'ouverture et de fermeture) en proportion plus importante les plus insatisfaites ;
- Il y a une relative homogénéité des proportions d'usagers satisfaits ou non satisfaits entre les 6 communes visitées qui pourtant ne répondent pas aux mêmes caractéristiques en matière d'AEP. En effet, d'une part, par groupe de 2, elles ont un taux communal d'accès à l'eau fort (Baskouré et Ziga), moyen (Boni et Kindi) ou faible (Banzon et Foutouri). D'autre part, elles se situent dans des zones géographiques différentes, à savoir : Banzon et Boni dans une zone à forte pluviosité, Kindi, Ziga et Baskouré à faible pluviosité et Foutouri, à l'Est du pays dans une zone à pluviosité moyenne.

Une fois l'ouvrage acquis, quatre principaux paramètres déterminent la satisfaction que les usagers pourront en tirer, à savoir :

- le fonctionnement régulier des pompes qui équipent les forages grâce à une efficacité soutenue du système de maintenance ;

- le prix à payer par les usagers pour s'approvisionner en eau qui ne doit pas être perçu comme le « prix de l'eau », mais plutôt comme une disposition indispensable pour garantir la pérennité du fonctionnement de l'ouvrage ;
- la qualité de l'eau qui mérite un suivi régulier afin d'éviter que la limpidité de l'eau ou son goût agréable ou encore le fait qu'il y ait beaucoup de mousse de savon lors des lessives ne soient les critères de potabilité ;
- l'organisation du service public de l'eau au niveau de chaque ouvrage pour favoriser un meilleur accès aux populations, notamment par le respect du code de conduite au point d'eau et par l'application de bonnes pratiques en matière d'hygiène.

Il est important de s'aviser, comme mentionné dans la méthodologie par rapport à « l'approche conceptuelle de la satisfaction et de sa mesure », que les discours des populations sont empreints systématiquement de l'imaginaire collectif. Non seulement, pour les populations il y a d'emblée satisfaction dès lors qu'une action extérieure apporte une quelconque valeur ajoutée dans le paysage villageois mais aussi et surtout, l'expression par les populations rurales de leur satisfaction liée aux services publics d'AEP peut ne pas être objectivement rattachée à l'expérience personnelle des individus. Il peut se trouver que des enquêtés dont les rapports avec l'AEP sont circonscrits à la seule consommation d'eau se prononcent néanmoins sur les autres aspects soit de l'ouvrage (même s'il n'y va pas régulièrement) soit du service public de l'eau. De ce fait, on peut conclure que la proportion d'usagers qui, sur les différents variables, se sont déclarés satisfaits ou non satisfaits, méritent en principe l'application d'un coefficient ajusteur.

Par ailleurs, les limites de la présente enquête sont liées au fait que le temps imparti à l'enquête n'a pas permis de :

- i) mesurer la distance moyenne parcourue ;
- ii) le temps d'attente moyen au point d'eau ;
- iii) la quantité d'eau puisée par jour en comparaison aux besoins effectifs des usagers ;
- iv) les niveaux de prix satisfaisants et les tribulations effectives vécues par les membres des CGPE ou des AUE pour la mobilisation des ressources financières ;
- v) le sort des personnes handicapées physiques. Par exemple, que ressent un usager paralysé d'une jambe face à une pompe de marque Vergnet ?
- vi) la préoccupation des usagers soucieux d'abreuver leurs animaux. Force est de reconnaître la difficulté de parvenir à l'échelle des villages à affecter des PEM aux besoins humains et d'autres à l'abreuvement des animaux. Dans bien des cas, les deux systèmes cohabitent avec cependant une priorité reconnue à l'alimentation humaine.

Aussi, convient-il de souligner une contrainte majeure, l'absence de référentiel (normes ou indicateurs) en matière de satisfaction des usagers, soit au niveau national (objectifs initiaux du PNAEPA) ou au niveau international, qui n'a pas permis de baliser l'analyse et de s'aviser s'il y a véritablement progrès ou pas.

En dépit des insuffisances ou des contraintes, l'exercice de mesure de la satisfaction des usagers par rapport aux réalisations du PN-AEPA est sans conteste une alternative qui apportera des éclairages pertinents pour la révision de la politique ou des stratégies de

promotion du secteur de l'AEPA. Sur la base de l'expérience tirée de la présente étude, des améliorations doivent être apportées à l'approche. Dans cette perspective, les six (6) recommandations suivantes sont formulées :

1. **Optimiser l'appropriation par les acteurs des ouvrages d'AEP.** La consolidation et la pérennisation de la satisfaction des usagers reposent fondamentalement sur l'appropriation par des acteurs locaux des ouvrages mis à leur disposition. Or, dans un des rapports sur la mise en œuvre du PN-AEPA, il est mentionné que, « *de façon générale, on observe une méconnaissance et un faible niveau d'appropriation des outils de mise en œuvre de la Réforme par les principaux acteurs au niveau des régions y compris les DRAHRH...* ». (MAHRH, 2011). Il est important que les populations et les autorités communales s'avisent de leurs statuts et de leurs devoirs respectifs. Dans cette perspective, il est nécessaire :
 - de faire connaître davantage les objectifs et les stratégies de la réforme du système de maintenance des ouvrages hydrauliques par des activités d'information régulière à travers notamment les émissions à la radio ;
 - de renforcer les capacités des autorités communales et de celles des structures communautaires (CGPE et AUE) en charge de la gestion des points d'eau, à la maîtrise des procédures opérationnelles exigeant une synergie entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre sociale.
2. **Améliorer la qualité du service.** Au stade actuel, il est nécessaire de construire et de consolider la gouvernance locale en matière d'AEP. Il faut développer les capacités des acteurs locaux par la mise en œuvre d'actions convergentes à la fois par les structures techniques de l'État et par les organisations de la société civile. Il s'agit de réussir :
 - le renforcement de la maîtrise d'ouvrage locale qui incombe aux communes dont l'efficacité repose sur (i) une parfaite connaissance des réalités de l'approvisionnement en eau des populations et (ii) la mise en place de dispositions et procédures idoines. En la matière, le plein engagement des communes, à travers les maires (cas du maire de Kindi), se révèle nécessaire pour galvaniser et responsabiliser de façon durable les structures communautaires de gestion.
 - le renforcement de la maîtrise d'œuvre sociale qui relève des structures communautaires. A ce niveau, il s'agit de renforcer les capacités des CGPE et des AUE en techniques de mobilisation et de dialogue sociaux. Bien souvent, les intervenants extérieurs se laissent aller à l'idée qu'on n'a rien à apprendre aux membres des structures communautaires parce que supposés avoir une bonne connaissance de leur milieu. Or, une chose est d'avoir la connaissance d'un milieu et une autre chose est d'avoir une démarche (activités et messages) pertinente pour œuvrer à son changement. Par ailleurs, il est question de trouver des moyens pour motiver les membres de CGPE et d'AUE qui se sacrifient pour l'intérêt commun.
 - le renforcement de la maîtrise d'œuvre privée locale dont sont porteurs les artisans réparateurs qui, dans une certaine mesure, sont tributaires des vendeurs de pièces détachées. Le recyclage des artisans, dans certaines communes, s'impose pour leur permettre de maîtriser la technologie des différents types de pompes des ouvrages de leur commune. Aussi, est-il important que les directions régionales en charge de l'hydraulique veillent à leur délivrer les agréments et à superviser la qualité de leur intervention.

3. **Promouvoir l'équité.** En milieu rural, de par leur fonction de ménagère, les femmes sont les plus grandes utilisatrices de l'eau pour les besoins domestiques de la famille et aussi en charge de la corvée. Cependant les femmes ne sont pas suffisamment représentées dans les sphères de prises de décisions relatives à la formulation de la demande, l'emplacement, la gestion et l'entretien technique des points d'eau. En général, elles sont prises en compte dans les comités de gestion des points d'eau au poste d'hygiéniste. Les actions de renforcement de l'AEP doivent être rendues, le plus possible, genre-sensibles. L'intégration du genre devra prendre en compte les défavorisés (les handicapés physiques) et les ménages éleveurs dont la préoccupation porte également sur l'abreuvement des animaux.
4. **Accroître le niveau du service.** Les enquêtes montrent que la technologie détermine grandement la satisfaction des usagers. En effet, de l'exhaure à la puisette qui constitue le niveau primaire, en passant par l'exhaure à l'aide d'une PMH, l'AEPS avec ses bornes fontaines constitue de nos jours un troisième niveau duquel les populations se disent plus satisfaites par rapport au service d'AEP à partir des PEM équipés de PMH. Il faudrait donc :
 - Mener une recherche action sur les prix pratiqués au niveau des AEPS, puisque la présente enquête révèle qu'il y a une forte proportion d'usagers insatisfaits des prix ;
 - Accroître la satisfaction des usagers qui bénéficient d'AEPS par l'augmentation du nombre de bornes fontaines là où cela est faisable (techniquement et financièrement) ;
 - Amorcer une réflexion pour envisager l'évolution vers le développement de branchements particuliers au niveau de certaines localités.
5. **Apporter plus d'informations sur les spécifications techniques des ouvrages.** Ce niveau d'action concerne les dimensions relatives à la qualité des ouvrages évoquées par les usagers, à savoir : (i) le débit de la pompe, (ii) la superstructure y compris l'abreuvoir, (iii) la qualité de l'eau et (v) la qualité de l'équipement. Les populations ne disposent pas de référentiel minimum leur permettant d'avoir une appréciation avisée des différents paramètres qui constituent ces dimensions.
6. **Approfondir l'approche de mesure de la satisfaction dans le domaine de l'AEP.** Comme mentionné dans la méthodologie, la mesure de la satisfaction dans le domaine du développement rural n'est pas une pratique courante dans notre pays, pourtant elle est justifiée puisque la satisfaction du grand nombre d'usagers est l'objectif final recherché. Il est souhaitable que la conduite d'une telle étude soit institutionnalisée, c'est-à-dire inscrite dans la feuille de route de mise en œuvre du PN-AEPA comme activité à réaliser périodiquement. D'autre part, il est indispensable de procéder à :
 - l'affinement de la méthodologie notamment en ce qui concerne le plan de sondage ;
 - l'adoption d'un référentiel (indicateurs et échelle de satisfaction) selon le type de service mis à la disposition des usagers. Autrement dit, la mesure de la satisfaction des usagers d'AEPS ou de ceux utilisant un PEM équipé d'un PMH ne peut pas se faire à partir d'un même référentiel, bien qu'il y ait des points communs ;
 - l'approfondissement de l'analyse de certains constats par la conduite d'études complémentaires ad hoc.

Toutes ces recommandations sont adressées à tous les acteurs intervenant dans l'AEP en milieu rural mais le suivi de leur mise en œuvre incombe à la DGRE.

Bibliographie

Stéphanie Dos Santos, « Accès à l'eau et enjeux socio-sanitaires à Ouagadougou – Burkina Faso », *Espace populations sociétés* [En ligne], 2006/2-3 | 2006, mis en ligne le 31 juillet 2009, consulté le 11 février 2012. URL : <http://eps.revues.org/index1519.html>.

Bertacchini Y., 2002, « Concertation territoriale et politique territoriale concertée », Laboratoire Le Pont, Département Services et Réseaux de Communication, Université de Toulon et du Var, 6 pages.

Burkina Faso, Rapport de capitalisation du Programme d'application de la réforme, mai 2010.

PN-AEPA 2015, Rapport bilan annuel au 31 décembre 2010, Adopté par le 13ème CNP/PN-AEPA du 10 mars 2011.

Romaine Konseiga, 2008, « L'approvisionnement en eau dans la commune de Réo », Étude Récit n°24, Ouagadougou, Laboratoire Citoyennetés, 30 p.

GWP/AO, 2009, Évaluation de la gouvernance de l'eau au Burkina Faso – Analyse de la situation actuelle – Identification et analyse des actions prioritaires.

Commune de Ziga, 2010, Plan communal de Développement sectoriel Approvisionnement en Eau potable et Assainissement (PCD-AEPA).

Commune rurale de Kindi, 2008, Plan communal de Développement sectoriel Approvisionnement en Eau potable et Assainissement de la commune de Kindi (PCD-AEPA).

Annexes

1.1. Évolution du taux d'accès à l'eau potable par région de 2006 à 2010

Régions	Taux d'accès à l'eau potable				
	2006	2007	2008	2009	2010
Boucle du Mouhoun	42,10	45,01	47,84	49,29	50,49
Cascades	45,43	45,83	46,91	49,11	48,43
Centre	54,05	55,27	55,17	55,89	58,25
Centre Est	57,93	59,31	61,11	63,43	66,28
Centre Nord	62,39	62,91	63,41	64,08	62,80
Centre Ouest	54,43	54,72	54,86	55,01	56,90
Centre Sud	67,86	68,59	70,75	70,91	71,40
Est	45,84	46,26	47,09	48,10	48,76
Hauts Bassins	38,02	40,63	40,70	41,40	41,74
Nord	53,11	55,89	59,36	61,06	65,46
Plateau central	66,49	68,15	70,62	69,91	71,45
Sahel	35,17	35,12	33,91	35,27	42,15
Sud Ouest	63,95	65,29	65,24	63,55	62,66
Global National	51,50	52,82	53,99	54,88	56,63

Source : DGRE, INOH 2010- 2011

1.2. Taux d'exécution des PEM dans le cadre du PN-AEPA

Régions	Réalisations de PEM entre 2007 et 2010	Prévision du PN-AEPA	% de réalisation au 31 décembre 2010
Boucle du Mouhoun	884	680	130
Cascades	226	531	42,56
Centre	223	330	67,58
Centre-Est	766	935	81,93
Centre-Nord	458	927	49,41
Centre-Ouest	478	934	51,18
Centre-Sud	413	393	105,09
Est	524	1 351	38,79
Hauts-Bassins	355	1 150	30,87
Nord	732	1 165	62,83
Plateau Central	578	607	95,22
Sahel	395	1 381	28,60
Sud-ouest	341	361	94,46
National	6 373	10 745	59,31

Sources : Document de Programme du PN-AEPA, 2006 Bilan 2009 et bilan 2010

1.3. Situation des PCD-AEPA par région au 31/12/2010

Régions	Nombre de			de PDC-AEPA élaborés	État de validation			
	Communes	PCD-AEPA à élaborer	PCD-AEPA élaboré		Avis technique de la DRAH		Adoption par le Conseil Municipal	
					Nombre de PCD-AEPA		Nombre de PCD-AEPA	
Boucle du Mouhoun	47	47	31	66	31	66	0	0
Cascades	17	17	0	0	0	0	0	0
Centre	7	10	8	80	8	80	7	70
Centre-Est	30	30	12	40	12	40	5	17
Centre-Nord	28	28	16	57	16	57	0	0
Centre-Ouest	38	38	7	18	7	18	5	13
Centre-Sud	19	19	1	5	1	5	0	0
Est	27	27	17	63	17	63	0	0
Hauts-Bassins	33	35	6	17	6	17	0	0
Nord	31	31	30	97	30	97	28	90
Plateau Central	20	20	20	100	20	100	20	100
Sahel	26	26	6	23	6	23	2	8
Sud-ouest	28	28	6	21	6	21	6	21
National	351	356	160	45	160	45	73	21

PN-AEPA 2015, Rapport bilan annuel au 31 décembre 2010, Adopté par le 13ème CNP/PN-AEPA du 10 mars 2011

1.4. Termes de référence

EVALUATION EXTERNE DU PN-AEPA : TERMES DE REFERENCE POUR LA CONDUITE D'UNE ENQUETE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES

Version draft du 16.11.2011

Contexte et justification

Le Gouvernement du Burkina Faso a adopté, le 14 décembre 2006, le Programme National d'Approvisionnement en Eau Potable et d'Assainissement (PN-AEPA) à l'horizon 2015. Il concrétise l'approche programme retenue pour l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) et vise à réduire de moitié d'ici 2015 de la proportion de personnes n'ayant pas un accès adéquat à l'eau potable et à l'assainissement en 2005, selon les critères, normes et indicateurs adoptés en la matière.

Le PN-AEPA est le cadre programmatique national pour le développement du secteur AEPA. Il tire ses fondements de la loi d'orientation relative à la gestion de l'eau qui priorise la satisfaction des besoins en eau potable des populations par rapport aux autres usages et s'appuie par ailleurs sur le Plan d'Action pour la Gestion Intégrée des Ressources en Eau (PAGIRE). Ce plan consacre notamment la mise en cohérence des usages avec la ressource sur les plans quantitatif et qualitatif dans l'optique de durabilité et de subsidiarité.

L'objectif global du PN-AEPA est d'améliorer la qualité de vie de la population en assurant un accès équitable et adéquat à l'eau potable et à l'assainissement d'ici 2015 dans un cadre de gestion durable et équilibré de la ressource en eau.

Dans le cadre de la mise en œuvre du PN-AEPA, il est prévu trois évaluations externes périodiques²⁰ :

- une évaluation à la fin de la première phase (2007-2009) ;
- une évaluation à la fin de la deuxième phase (2010-2012) ;
- une évaluation finale en 2015.

A la fin de la première phase du programme, l'évaluation externe n'a pas pu être réalisée. Ainsi, lors de la revue conjointe 2011 du PN-AEPA et du PAGIRE, une des mesures prioritaires prises est de réaliser une évaluation externe des premières phases du programme national qui devrait comprendre une enquête de satisfaction des bénéficiaires en impliquant les acteurs de la Société Civile.

Les présents termes de référence sur la réalisation de l'enquête de satisfaction des bénéficiaires du programme concernent les réalisations de la période 2007-2010.

²⁰ Manuel de Suivi Évaluation Tome 2, page 42.

En effet, les préoccupations des bénéficiaires des ouvrages d’approvisionnement en eau potable et assainissement doivent être prises en compte dans les interventions aussi bien des structures de l’État que des autres acteurs du PN-AEPA.

Cette disposition est à même de favoriser entre autre:

- une meilleure appropriation des services fournis ;
- un meilleur accès aux ouvrages d’eau potable et d’assainissement ;
- une réduction du temps mis et de la distance à parcourir pour se procurer de l’eau potable ;
- une meilleure appropriation des ouvrages par les bénéficiaires pouvant améliorer leur gestion et maintenance.

1. Champ de l’enquête

Les bénéficiaires s’entendent les *usagers* des services d’eau potable et d’assainissement. Sont exclus du champ de la présente enquête, les autres types de bénéficiaires du PN-AEPA : communes, entreprises, bureaux d’études, agences, artisans et petits entrepreneurs, etc.

L’enquête est circonscrite aux services d’eau potable et d’assainissement développés par l’État à travers l’Appui Budgétaire Sectoriel au profit des populations.

L’enquête concerne la satisfaction des bénéficiaires par rapport aux **services** d’eau potable et d’assainissement ; elle va donc au delà des ouvrages réalisés.

2. Objectifs

1.1 Objectif global

L’objectif global de la mission est la réalisation d’une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires des ouvrages réalisés durant la période 2007-2010. Cette enquête vise à mesurer le niveau de satisfaction des bénéficiaires en vue de disposer d’éléments pertinents pour l’amélioration des phases ultérieures du programme.

1.2 Objectifs spécifiques

Il s’agit de déterminer les avis et préoccupations des bénéficiaires sur les points suivants :

- l’efficacité de la maîtrise d’œuvre sociale ;
- la qualité des ouvrages ;
- les modes de gestion et la maintenance des ouvrages ;
- l’accessibilité des populations aux ouvrages d’approvisionnement en eau potable et assainissement ;
- la perception du prix de l’eau et de l’assainissement par les usagers ;
- l’hygiène autour des points d’eau et des ouvrages d’assainissement des eaux usées et excréta ;
- le niveau d’appropriation des ouvrages ;
- la programmation des ouvrages à réaliser ou à réhabiliter.

3. Résultats attendus

Il est attendu du consultant qu’il produise un rapport de synthèse analysant la satisfaction des usagers des services mis en place par le programme pour la période 2007-2010. Les opinions des consultants et des personnes ressources ne devront pas apparaître dans le rapport.

A travers ledit rapport, les résultats suivants sont attendus :

- l'appréciation de la qualité des ouvrages par les bénéficiaires ;
- le niveau d'accessibilité des populations aux ouvrages d'approvisionnement en eau potable et assainissement ;
- la perception des usagers sur le paiement du service de l'eau et de l'assainissement (montant, modalités, utilisation des recettes collectées) ;
- l'appréciation sur l'hygiène autour des points d'eau et des ouvrages d'assainissement des eaux usées et excréta ;
- l'appréciation de la qualité du service d'eau potable (distance des points de prélèvements par rapport aux domiciles, temps d'attente, quantité d'eau prélevée, durée des pannes, durée des coupures, nombre de personnes utilisant le même point de prélèvement, propreté autour du point de prélèvement, etc.) ;
- l'appréciation de la qualité du service d'assainissement (type de latrines, odeurs, insectes, aération, éclairage, sécurité, accès, distance des latrines par rapport aux domiciles, orientation de la latrine, localisation, vidange en cas de remplissage, etc.) ;
- l'appréciation des populations bénéficiaires par rapport à d'autres indicateurs de satisfaction qu'aurait identifiés le consultant.

4. Principales tâches à réaliser par le consultant

Pour l'atteinte des résultats fixés, les principales tâches assignées au consultant sont :

- Tester les outils de collecte et l'organisation globale de l'enquête ;
- Recruter et former les enquêteurs ;
- Conduire l'enquête de terrain ;
- Traiter et analyser les données collectées ;
- Produire le rapport d'analyse de l'enquête ;
- Restituer le rapport provisoire au groupe thématique xxx du PN-AEPA et au SPONG.

5. Méthodologie indicative de mise en œuvre de l'enquête

Le Consultant devra constituer une équipe qui sera chargée de la conception et de la mise en œuvre de l'enquête. Cette équipe comprendra notamment :

- 1 Socio-économiste/Statisticien ayant une expérience d'au moins 10 ans dans la conduite des opérations d'enquêtes (notamment dans le secteur de l'AEPHA) ;
- 1 équipe d'enquêteurs avec une expérience probante en matière de réalisation d'enquêtes.

Le Consultant proposera une méthodologie robuste basée sur :

- 2 à 3 études de cas dans une commune ayant bénéficié des interventions de l'action du PNAEPA ;
- Le choix de ces communes pourrait se faire sur la base des taux d'accès avant le PNAEPA et en 2010 en tenant compte de la progression : catégorisation en 3 classes en fonction des objectifs de taux d'accès du programme ;
- des entretiens avec des personnes ressources bien sélectionnées selon les catégories (élus locaux et nationaux, associations d'usagers, ONG et Associations, délégataires de services publics, etc.) pour comprendre le cadre d'intervention du programme ;
- un modèle simple et clair d'approche de la satisfaction (définition d'indicateurs de variables de satisfaction usitées ou adaptées au contexte du secteur de l'AEPHA) ;

- Le consultant pourrait s'inspirer d'une revue de littérature sur des études similaires réalisées dans le secteur de l'eau, la santé, l'éducation, l'énergie, la téléphonie. etc.

6. Durée de la mission

Le Consultant dispose d'une durée de 1,5 mois à compter de la date de notification pour la réalisation de la mission.

Il démarrera sa mission une fois la méthodologie validée par le SPONG et les ONG qui financent l'enquête (WaterAid, Eau Vive et Plan Burkina).