

République du Bénin



PROGRAMME WASH - BENIN

ENQUETE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DES SERVICES WASH AU BENIN

Communes : Kandi - Kérou - Parakou – Sinendé

PRESENTATION DES RESULTATS DE LA MISSION

Consultant Principal

HOUINSOU Dieudonné Fêmi

Ingénieur Agronome / Consultant-Formateur

02BP937 Cotonou – Bénin

Tél : +(229) 95 55 31 69 / 90 94 60 57

Email: aiduchrist@yahoo.fr

Juillet 2013

***ENQUETE DE SATISFACTION DES
BENEFICIAIRES DES SERVICES WASH AU BENIN***

Communes : Kandi - Kérou - Parakou – Sinendé

PRESENTATION DES RESULTATS DE LA MISSION

L'équipe de réalisation

L'équipe de consultants est constituée par :

- ◆ DIEUDONNE HOUINSOU : Consultant principal, Ingénieur agronome, Secrétaire Exécutif de Social Watch Bénin ;
- ◆ CHARLES K. ASSOGBA : Consultant associé, Géographe-Formateur ;

Les deux consultants ont été assistés par : RACHEL ARAYE Epse KPANOU, Assistante Technique/PNE-Bénin, Géographe Environnementaliste

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
LISTE DES FIGURES, TABLEAUX ET PLANCHES	4
SIGLES ET ABREVIATIONS	5
RESUME DU RAPPORT : SYNTHÈSE DES RESULTATS	6
INTRODUCTION	10
1 OBJECTIFS ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	11
1.1 Objectifs de l'étude	11
1.2 Méthodologie de l'étude	11
2 ETAT DES LIEUX DU SECTEUR DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT AU BENIN	15
2.1 Etat des lieux du secteur au niveau national	15
2.2 Brève caractérisation du secteur de l'AEPHA dans les communes de l'étude	24
3 SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DES SERVICES WASH DANS LES COMMUNES DE L'ETUDE	28
3.1 Rappel de la démarche de l'évaluation annotée	28
3.2 Rappel de la démarche de l'évaluation annotée	28
3.3 Appréciation des usagers des services WASH dans le sous secteur de l'eau	28
3.4 Satisfaction des usagers des services du sous secteur de l'assainissement	40
4 ANALYSE DES PROBLEMATIQUES ESSENTIELLES ET CONSTATS RELEVES	48
4.1 Principaux paramètres déterminant la satisfaction des bénéficiaires	48
4.2 Constats majeurs relevés	48
4.3 Les problèmes majeurs du secteur dans les communes de l'étude	50
4.4 Recommandations	53
CONCLUSION	55
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	56
ANNEXES	57

LISTE DES FIGURES, TABLEAUX ET PLANCHES

LISTE DES FIGURES

Figure 1 :	20
Figure 2 :	21
Figure 3 :	23
Figure 4 :	23

LISTE DES PLANCHES ET PHOTOS

Planche 1 :	31
Planche 2 :	33
Planche 3 :	34
Photo 9 :	41
Photo 10 :	42
Planche 4 :	43

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	29
Tableau 2 :	30
Tableau 3 :	32
Tableau 4 :	35
Tableau 5 :	36
Tableau 6 :	37
Tableau 7 :	38
Tableau 8 :	40
Tableau 9 :	41
Tableau 10 :	42
Tableau 11 :	44
Tableau 12 :	45
Tableau 13 :	46
Tableau 14 :	47
Tableau 15 :	52

SIGLES ET ABREVIATIONS

AEP : Approvisionnement en Eau Potable

AEV : Adductions d'Eau Villageoise

DDEE : Direction Départementale de l'Energie et de l'Eau

DDEPN : Direction Départementale de l'Environnement et de la Protection de la Nature

DDS : Direction Départementale de la santé

DIEPA : Décennie Internationale de l'Eau Potable et de l'Assainissement

DNISP : Direction Nationale de la Santé Publique

DSM : Déchets Solides Ménagers

EPE : Equivalent Point d'Eau

FADeC : Fonds d'Appui au Développement Communal

FCP : Forage Contre Puits

FPM : Forage équipé de pompe à motricité humaine

GIRE : Gestion Intégrée des Ressources en Eau

HAB : Hygiène et Assainissement de Base

MERPMEDER : Ministère de l'Energie, des Recherches Pétrolières et Minières, de l'Eau, et du Développement des Energies Renouvelables

MS : Ministère de la Santé

OMD : Objectifs du Millénaire pour le Développement

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PCeau : Plan Communal pour l'eau

PDC : Plan de Développement Communal

PHA : Promotion de l'Hygiène et de l'Assainissement à la Base

PLE : Partenariat Local de l'Eau

PM : Puits Moderne

PNDS : Politique Nationale de Développement Sanitaire

PNE - Bénin: Partenariat National de l'Eau du Bénin

PPEA : Programme Pluriannuel Eau et Assainissement

SCRIP : Stratégie de Croissance et de Réduction de la Pauvreté

SONEB : Société Nationale des Eaux du Bénin

RESUME DU RAPPORT : SYNTHESE DES RESULTATS

L'enquête de satisfaction des bénéficiaires des services WASH au Bénin s'est déroulée dans quatre communes, à savoir : Kandi, Kérou, Parakou, et Sinendé.

Dans chaque commune, les enquêtes ont été faites suivant l'approche : « évaluation citoyenne » déroulée comme suit :

- Réalisation de la monographie du secteur AEPHA de la commune
- Mise en place d'une équipe de facilitateurs ;
- Rencontre et discussion de l'équipe de facilitation avec les prestataires des services WASH ;
- Rencontre des facilitateurs avec les bénéficiaires : évaluation des services WASH à travers la fiche d'évaluation citoyenne ;
- Rencontre d'interface : prestataires et bénéficiaires en vue de l'identification des pistes de réformes consensuelles.

La satisfaction des usagers a été cernée selon sept (07) indicateurs dans chaque sous secteur. Dans le sous secteur de l'eau, les indicateurs sont :

- *Organisation des services autour des ouvrages d'eau;*
- *Qualité et état des ouvrages d'eau;*
- *Hygiène autour des ouvrages d'eau;*
- *Implication des communautés à la gestion des ouvrages d'eau;*
- *Accessibilité aux ouvrages d'eau;*
- *Paiement du service de l'eau;*
- *Qualité de l'eau.*

Dans le sous secteur de l'eau, les indicateurs sont :

- *Appréciation des prestataires de services d'assainissement;*
- *Qualité des ouvrages et équipements d'assainissement*
- *Hygiène autour des ouvrages d'assainissement;*
- *Implication des communautés à la gestion des ouvrages d'assainissement;*
- *Accessibilité aux ouvrages d'assainissement*
- *Paiement du service*
- *Qualité du service.*

En fonction de ces indicateurs, le tableau synoptique ci-après donne l'appréciation des bénéficiaires des services WASH, ainsi que les principales raisons des usagers non satisfaits.

Présentation des résultats de satisfaction des bénéficiaires dans le sous secteur de l'eau

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou				Principales raisons d'insatisfaction évoquées par les usagers non satisfaits
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	
Organisation des services autour des ouvrages d'eau	3,06	4	2,95	3,34	3	2,27	2,85	2,71	4,56	4	2,84	3,80	2,88	4,8	3,15	3,61	<ul style="list-style-type: none"> - Fermeture de certains points d'eau à cause de l'indisponibilité des délégataires ou fermiers ; - retard dans l'ouverture des ouvrages d'eau - fermeture des points d'eau en saison sèche
Qualité et état des ouvrages d'eau	3,29	3,1	2,76	3,05	3,69	2,62	3,2	3,17	4,2	3,66	1,84	3,23	3,11	4,52	3,4	3,68	<ul style="list-style-type: none"> -Ouvrages non fonctionnels - Nécessité d'injecter de l'eau dans la pompe et de pédaler pendant ; - 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.
Hygiène autour des ouvrages d'eau	4,11	4,6	3,19	3,97	2,8	2,52	1,4	2,24	4,44	3,05	2,26	3,25	2	4,8	2,85	3,22	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'hygiène autour des ouvrages - Insalubrité et non entretien des ouvrages
Implication des communautés à la gestion des ouvrages	2	2	1	1,67	3,46	2,52	2,7	2,89	4,3	4	1,69	3,33	3,29	4,71	3,8	3,93	<ul style="list-style-type: none"> - incapacité de mobiliser les contreparties - Méconnaissance des cahiers de charge des fermiers ; - Choix peu technique des fermiers et délégataires ;
Accessibilité aux ouvrages d'eau	3,53	4	1,95	3,16	2,45	3,47	2,7	2,87	4,16	3,42	2	3,19	1,11	4,28	2,9	2,76	<ul style="list-style-type: none"> -Faible filet d'eau -Réduction du débit jusqu'à rupture complète de l'eau; - demandes non satisfaits - Mauvaise répartition et distribution des ouvrages
Prix du service de l'eau	2,87	2	2,33	2,40	3	2,08	1,75	2,28	3,3	1	3,89	2,73	2,26	4,08	3,55	3,30	<ul style="list-style-type: none"> - variation des prix d'une localité à une autre - l'eau n'est pas à payer selon certains usagers ; - Profits élevé des PEA privés
Qualité de l'eau	3,26	1	2,04	2,10	3,11	3,71	1,9	2,91	4,33	3,42	3,53	3,76	3,61	4,19	3,7	3,83	<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 - Eau contenant des suspensions (débris et micro-organismes)

Présentation des résultats de satisfaction des bénéficiaires dans le sous secteur de l'assainissement

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou				Principales raisons d'insatisfaction évoquées par les usagers non satisfaits
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	
Appréciation des prestataires des services d'assainissement	3,06	4	2,95	3,34	3	2,27	2,85	2,71	4,56	4	2,84	3,80	2,88	4,8	3,15	3,61	- les services d'assainissement sont inexistants à Kérou - insuffisance des latrines publiques - Non entretien des caniveaux et mauvaise gestion des DSM
Qualité des ouvrages et équipement	3,29	3,1	2,76	3,05	3,69	2,62	3,2	3,17	4,2	3,66	1,84	3,23	3,11	4,52	3,4	3,68	- Non aération des ouvrages ; - Matériaux de mauvaise qualité pour leur réalisation - Inefficacité des réparations ;
Hygiène autour des ouvrages	4,11	4,6	3,19	3,97	2,8	2,52	1,4	2,24	4,44	3,05	2,26	3,25	2	4,8	2,85	3,22	- Ouvrages non entretenus - insalubrité renforcée autour des ouvrages - non curage des caniveaux et non vidanges des fosses
Implication des communautés à la gestion des ouvrages	2	2	1	1,67	3,46	2,52	2,7	2,89	4,3	4	1,69	3,33	3,29	4,71	3,8	3,93	- Manque de matériel ; - installation parfois influencée par le choix des décideurs (élus locaux, SG mairie, etc)
Accessibilité aux ouvrages d'assainissement	3,53	4	1,95	3,16	2,45	3,47	2,7	2,87	4,16	3,42	2	3,19	1,11	4,28	2,9	2,76	Besoins élevés en ouvrages d'assainissement (latrines, sites de gestion des DSM), etc
Paiement du service	2,87	2	2,33	2,40	3	2,08	1,75	2,28	3,3	1	3,89	2,73	2,26	4,08	3,55	3,30	On ne devrait pas payer ces services ; Pauvreté des ménages Incivisme de certaines populations Prix élevé des structures de collecte des DSM
Qualité du service	3,26	1	2,04	2,10	3,11	3,71	1,9	2,91	4,33	3,42	3,53	3,76	3,61	4,19	3,7	3,83	Mauvais entretien des ouvrages Absence de contrôle Inefficacité des réparations ;

INTRODUCTION

Le Partenariat National de l'Eau du Bénin (PNE-Bénin), plateforme neutre de dialogue, est né en septembre 2001 suite à une prise de conscience des acteurs du secteur de l'eau au Bénin par rapport à la nécessité d'assurer la gestion durable des ressources en eau du pays.

En effet, le secteur de l'eau est censé subvenir à des besoins sociaux, environnementaux et économiques. L'eau est une ressource unique aux usages concurrents. L'expérience a amplement démontré que la gestion de l'eau est complexe, recouvre plusieurs niveaux et nécessite un cadre global.

L'objectif principal du PNE-Bénin consiste à contribuer à la lutte contre la pauvreté et au développement durable en œuvrant activement pour que la gestion intégrée des ressources en eau (GIRE) soit une préoccupation librement partagée par tous les Béninois et qu'ils en respectent les principes dans leurs activités qui touchent aux ressources en eau.

Depuis sa création, le PNE-Bénin met en œuvre plusieurs initiatives et programmes pour une gestion efficace des ressources en eau. Ainsi, depuis 2011, le Programme WASH est mis en œuvre au Bénin par l'Alliance WASH-Bénin composée par un consortium de sept ONG nationales et internationales intervenant dans le secteur de l'eau et de l'assainissement que sont, BUPDOS, CEBEDES, DCAM, EAA, HELVETAS, PNE-BENIN et PROTOS.

Le Programme WASH est un programme de l'Alliance WASH Néerlandaise dont la mise en œuvre est axée sur le renforcement de la société civile, du secteur privé et du secteur public afin d'améliorer les services autour de l'eau, l'hygiène et l'assainissement.

L'objectif général du Programme WASH-Bénin est de contribuer à « *la réduction de la pauvreté et l'amélioration de la santé, des conditions environnementales et économiques à travers la responsabilisation des populations et la création d'un environnement propice augmentant ainsi l'accessibilité et l'utilisation durables des services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement et l'amélioration des pratiques en matière d'hygiène pour les femmes et les groupes marginalisés* ». Ce programme s'étend sur une durée de cinq (05) ans (2011- 2015) et couvre 25 communes des départements du Borgou, de l'Alibori, de l'Atacora et de la Donga. Il comporte trois (03) composantes que sont: le pôle Hygiène et Assainissement (HA), le pôle Alimentation en Eau Potable (AEP) et, le pôle GIRE/ Plaidoyer/ Gouvernance mis en œuvre par le PNE-Bénin.

Dans le cadre des actions visant l'amélioration de la gouvernance à travers les activités du pôle GIRE/ Plaidoyer/ Gouvernance du programme WASH-Bénin, le PNE-Bénin a commandité une enquête de satisfaction des bénéficiaires impliquant les acteurs de la Société Civile dans quatre communes d'intervention (Parakou, Kandi, Sinendé et Kérou) en vue de disposer d'éléments pertinents pour l'amélioration des services.

Le présent rapport présente les objectifs, la méthodologie, les résultats et les recommandations de l'étude.

1 OBJECTIFS ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

1.1 Objectifs de l'étude

La présente étude vise la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires des ouvrages WASH réalisés dans quatre communes d'intervention du programme WASH-Bénin à savoir Parakou, Kandi, Sinendé et Kérou.

De façon spécifique, il s'agit de :

- faire remonter les perceptions des populations par rapport à : (i) la qualité des ouvrages fournis ; (ii) la participation des usagers au financement, à la gestion, au renouvellement des équipements et au suivi des ouvrages ; (iii) le niveau d'accessibilité des populations aux ouvrages d'approvisionnement en eau potable et assainissement ; (iv) le prix de l'eau par les usagers ; (v) l'hygiène autour des points d'eau et des ouvrages d'assainissement des eaux usées et excréta ; (vi) la prise en compte du genre ;
- analyser les constats relevés et les problématiques essentielles en lien avec la durabilité des services sans toutefois faire apparaître les points de vue du consultant ;
- ressortir les défis et approches de solutions en vue de réformes pour l'amélioration des services d'eau et d'assainissement des localités ciblées.

1.2 Méthodologie de l'étude

1.2.1 Justification de l'outil : Evaluation citoyenne

L'enquête de satisfaction des bénéficiaires des services WASH s'inscrit dans une dynamique de participation active des citoyens et leurs organisations dans le but d'apprécier les services qui leur sont rendus par les agents publics ou assimilés. Dans ce sens, ils exercent le contrôle citoyen de l'action publique de proximité centré sur une adéquate utilisation des ressources publiques allouées au secteur de l'eau et l'assainissement au niveau communal.

Dès lors, il apparaît nécessaire de développer une approche participative qui permet aux citoyens eux-mêmes d'évaluer la performance des services qui leur sont offerts dans le secteur de l'eau et de l'assainissement. A cet effet, parmi tant d'outils disponibles, le processus des « **fiches d'évaluation citoyenne** » (score cards) est celui utilisé pour la réalisation de cette enquête de satisfaction.

La fiche d'évaluation citoyenne est « *un processus qui permet aux citoyens de donner une note par rapport à leur perception sur la qualité des services publics qui leur sont rendus* ». Loin d'être une simple enquête classique, le processus d'évaluation citoyenne en tant qu'outil de dialogue a permis :

- d'informer et d'éduquer les acteurs de secteur sur leurs droits et devoirs dans un contexte démocratique de gouvernance concertée ;

- de mobiliser les citoyens à débattre des questions liées à la qualité des services d'eau et d'assainissement qui leur sont rendus dans leur commune ;
- d'impliquer les acteurs dans la formulation de réformes et l'interpellation des prestataires publics sur la qualité des infrastructures et des services rendus aux populations compte tenu de l'appréciation des bénéficiaires.

1.2.2 Buts de la méthodologie utilisée

Il s'agit d'amener les citoyens et les organisations de la société civile à faire une évaluation annotée de la qualité des services liés à l'eau et à l'assainissement, en exerçant en synergie leur droit à participer au processus de développement local pour la promotion de la bonne gouvernance dans le secteur.

De façon spécifique, il s'agit de :

- ◆ Faire une monographie succincte du secteur de l'eau et de l'assainissement dans les communes ciblées par l'étude, essentiellement basée sur une revue documentaire actualisée, tout en mettant un accent particulier sur la gestion des infrastructures WASH ;
- ◆ Conduire les citoyens dans une démarche d'évaluation annotée de leur perception sur la qualité des services d'eau et d'assainissement qui leur sont fournis par les acteurs publics du secteur ;
- ◆ Amener les bénéficiaires et les prestataires de services WASH à faire des recommandations et à proposer des pistes de réformes consensuelles pour l'amélioration de la gouvernance en vue de la fourniture des services publics de bonne qualité.

1.2.3 Déroulement de l'étude : activités et stratégies de la mise en œuvre

La présente étude s'est déroulée, suivant la progression suivante :

Phase I : Renforcement des capacités des acteurs prioritaires des communes sur le déroulement du processus d'évaluation citoyenne

En vue de permettre aux acteurs directement impliqués dans la réalisation de l'évaluation annotée de chaque commune de s'approprier la démarche pour bien conduire le processus, un atelier de formation a été organisé à leur endroit à Parakou. Cet atelier a regroupé quatre (4) personnes ressources par commune dont un (1) élu local, un (1) agent technique de l'administration communal, un (1) représentant du Partenariat Local de l'Eau (PLE) et un (1) représentant du consultant maîtrisant le processus d'évaluation citoyenne. Le tableau I en annexe présente la liste et la physionomie des participants de cet atelier.

◆ Mise sur pied de l'équipe d'organisation opérationnelle de l'évaluation

Dans le cadre de cette mission, les équipes de monographie sont composées de deux (02) personnes par communes dont l'une est proposée par le PLE et l'autre est le représentant du consultant (voir liste en annexe). Ces équipes ont exécuté les tâches suivantes : 1) *réalisation*

de la monographie du secteur à évaluer ; 2) invitation et mobilisation des différentes catégories d'acteurs ciblées pour la réalisation de l'évaluation selon la planification établie ; 3) suivi de la confirmation effective des participants au processus ; 4) appui à l'identification et à la mobilisation des personnes ressources pouvant faire partie de l'équipe de facilitation (conduite et modération) du processus ; 5) participation et suivi de toutes les 3 étapes du processus et production quotidiennement des rapports sonores, audiovisuels et écrits avec un accent particulier sur les témoignages des différents acteurs (verbatim).

Phase II : Collectes des informations et préparation des séances de l'atelier d'évaluation citoyenne

◆ Réalisation des monographies communales du secteur

Conformément aux résultats escomptés par l'étude, la monographie succincte de dix à quinze (10-15) pages au maximum est réalisée dans chacune des quatre communes ciblées par un enquêteur proposé par le consultant et appuyé par une personne ressources des services WASH identifiée dans chaque commune par le PLE. Cette étude, est basée essentiellement sur une revue documentaire et une enquête auprès des acteurs publics et des prestataires et consommateurs des services d'eau et d'assainissement.

◆ Mise sur pied des équipes de facilitation

Les équipes de facilitation, composées de 4 personnalités par communes, est la pièce maîtresse du processus d'évaluation citoyenne. A ce titre, elles ont conduit et facilité les trois principales rencontres avec les différentes catégories d'acteurs du secteur. Cette équipe de facilitation est composée 1) d'un élu en occurrence le Maire ou l'un de ses Adjoints, 2) d'un cadre technique de la mairie, 3) d'un notable, puis 4) d'un représentant de la Société Civile. La liste des équipes de facilitation de chaque commune est présentée en annexe.

Phase III : Déroulement des ateliers d'évaluation citoyenne

◆ Réalisation du processus d'évaluation citoyenne

L'évaluation citoyenne proprement dite s'est déroulée en trois étapes étalées sur deux (02) jours.

1^{ère} Etape : Rencontre avec les prestataires de services WASH

La première étape est consacrée à la rencontre de l'équipe de facilitation avec les prestataires de services du secteur ciblé. Au total, dix (10) prestataires ont été rencontrés dans chacune des communes pour échanger sur les avancées, les difficultés, les défis et pistes de solutions du secteur de l'eau et de l'assainissement. A cet effet, après une brève présentation des résultats de la monographie du secteur de l'eau, plusieurs questions de compréhension leur ont été posées en vue de cerner leurs conditions de travail et leur relation avec les citoyens par rapport à la qualité de leurs prestations de services.

2^{ème} Etape Rencontre avec les bénéficiaires de service WASH

Dans chaque commune, soixante (60) personnes bénéficiaires ont été mobilisées pour prendre part à cette rencontre. Ces personnes sont identifiées parmi les hommes, les femmes et les jeunes usagers des services d'eau et d'assainissement, les responsables des associations d'usagers et des ONG. Le choix des participants s'est fait en tenant compte, dans la mesure du possible, de l'égalité entre les hommes, les femmes et les jeunes gens et jeunes filles pour avoir une diversité de points de vue.

A la suite des débats, les participants sont invités à former des focus groups par catégories d'acteurs. Trois focus groups de 20 personnes bien choisies sont généralement conseillés : (1) le groupe des hommes ; (2) le groupe des femmes ; (3) le groupe des jeunes garçons et filles. Chaque groupe est amené à faire une annotation des indicateurs identifiés retenus dans chaque sous secteur. Les notes varient de 1 à 5 selon les appréciations graduellement croissantes suivantes : 1= Très mauvais ; 2 = Mauvais ; 3 = Passable ; 4 = Bien ; 5 = Très bien.

A la fin de cet exercice en groupe, les membres de chaque groupe ont choisi cinq (05) délégués pour participer à la séance de face-à-face avec les prestataires de services publics au deuxième jour, soit au total 15 personnes. Après les travaux en groupe, une restitution en plénière a été organisée pour partager entre tous les bénéficiaires les notes motivées de chaque groupe.

3^{ème} Etape : face-à-face prestataires-bénéficiaires

La troisième étape du processus est consacrée à une rencontre face-à-face entre les prestataires et les bénéficiaires du service identifié. Au démarrage de cette étape, les facilitateurs font un bref résumé de ce qu'ils ont entendus de chaque partie en rappelant aux uns et aux autres le caractère conciliant et apaisé de la démarche.

La parole est donnée aux bénéficiaires pour exposer les annotations de chaque groupe, expliquer les appréciations ainsi faites des services qui leur sont rendus et faire des recommandations et suggestions pour une amélioration de ces prestations. Ensuite les prestataires des services publics donnent leur point de vue et font des propositions. Des recommandations et pistes de réformes consensuelles sont alors dégagées sous l'arbitrage de l'équipe de facilitation.

◆ Mise en place d'un comité de suivi des réformes et recommandations.

Un comité de suivi des réformes et des recommandations est proposé et mis sur pied pour une meilleure gouvernance dans le secteur ciblé. Ce comité reçoit un mandat pour sa mission auprès des autorités politico-administratives de la localité avec le consentement de toutes les parties (Voir liste des comités de suivi des réformes en annexe).

Phase IV : Traitement, analyse et rédaction du rapport de mission

Elle concerne l'analyse, et le traitement des informations recueillies ayant conduits à l'élaboration du rapport. Enfin, la restitution des résultats de l'enquête au Comité de suivi mis en place par PNE-Bénin marque la fin de la mission.

2 ETAT DES LIEUX DU SECTEUR DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT AU BENIN

2.1 Etat des lieux du secteur au niveau national

L'amélioration des performances dans le secteur de l'AEP et de l'Assainissement est tributaire du cadre stratégique de gestion dudit secteur. Au Bénin, plusieurs politiques et stratégies sont mises en œuvre en vue d'assurer l'effectivité et la durabilité de l'accès à un service d'eau et d'assainissement adéquat.

2.1.1 Actions prioritaires inscrites dans la SCRP relatives au secteur de l'eau et assainissement

A l'instar de plusieurs pays, la République du Bénin a pris des engagements pour l'atteinte des OMD. Depuis 2003, l'amélioration de l'accès à l'eau potable et aux services d'assainissement adéquats a été régulièrement définie comme l'une des grandes priorités de la Stratégie de Croissance pour la Réduction de la Pauvreté. L'encadré ci-dessous présente les actions prioritaires inscrites pour le compte de SCRP 2011 – 2015.

Dans le sous secteur de l'eau, le gouvernement s'est fixé comme objectif d'opérer une transition vers la Gestion Intégrée des Ressources en Eau (GIRE). A cet effet, sept actions prioritaires sont définies et inscrites dans le cadre de la SCRP 2011 – 2015 ; il s'agit :

- *le renforcement de la décentralisation du processus de décision au profit des communes qui planifient à partir de la demande des usagers ;*
- *le renforcement de la participation des usagers au financement, à la gestion, au renouvellement des équipements et au suivi des ouvrages ;*
- *le renforcement des capacités de production et des stations de traitement d'eau ;*
- *la construction de nouveaux châteaux et réservoirs de stockage ;*
- *l'extension et la densification des réseaux afin de desservir les nouvelles localités ; et*
- *la promotion du secteur privé dans les activités de construction, d'exploitation, de suivi et d'intermédiation sociale.*

Pour ce qui est du sous secteur de l'assainissement, le gouvernement entend mettre en œuvre, dans un cadre institutionnel favorable, les actions prioritaires ci-après :

- *le renforcement des capacités des principaux acteurs du secteur ; et*
- *l'élaboration des schémas directeurs d'assainissement des eaux usées pour les principales agglomérations. Les actions à mener viseront également l'amélioration du niveau d'accès aux services d'assainissement par la promotion d'infrastructures adéquates.*

2.1.2 Gestion de l’approvisionnement en eau potable et de l’assainissement en milieu rural

2.1.2.1 Stratégie Nationale d’AEP en milieu rural au Bénin

Au Bénin, le domaine de l’AEP en milieu rural a été marqué par : 1) une série de réformes structurelles (le désengagement de l’État, la promotion du secteur privé, la déconcentration, la décentralisation) ; 2) des réformes sectorielles (budgétaires, responsabilisation des communautés, implication de la société civile, etc.) et, 3) l’adoption de la GIRE.

C’est dans cette optique qu’une nouvelle **Stratégie Nationale de l’Approvisionnement en Eau Potable en milieu rural du Bénin (2005-2015)** a été élaborée pour permettre au secteur de s’adapter à un environnement décentralisé. La stratégie de l’alimentation en eau potable en milieu rural est un instrument de la politique nationale du Bénin en matière de distribution d’eau potable et d’équipement de la zone rurale en infrastructures hydrauliques. Fondée sur la demande, elle repose sur les principes suivants :

- la décentralisation du processus de prise de décision à travers les communes qui planifient à partir de la demande des usagers ;
- la participation des usagers au financement, à la gestion, au renouvellement des équipements et au suivi des ouvrages ;
- la recherche de la réduction du prix de revient de l’eau par la prise en compte des propositions techniques à moindre coût et de gestion efficiente ;
- la promotion du secteur privé dans les activités de construction, d’exploitation, de suivi et d’intermédiation sociale avec un effort consenti pour appuyer la professionnalisation de tous les acteurs, notamment les acteurs locaux opérant dans le secteur ;
- le renforcement de la déconcentration technique et administrative de l’administration centrale dans son rôle de régulateur du secteur de l’établissement de relations fonctionnelles entre ses structures déconcentrées et les communes.

A ces principes, s’ajoutent les thèmes transversaux qui, sans être des axes stratégiques du secteur de l’eau potable, n’en constituent pas moins des facteurs déterminants dans la réalisation des objectifs poursuivis.

2.1.2.2 Cadre stratégique relatif à l’Hygiène et Assainissement de Base en milieu rural

L’Hygiène et l’Assainissement de Base (HAB) est assurée par la Direction Nationale de la Santé Publique (DNSP), l’ex DHAB. Plusieurs documents constituent le cadre de référence pour un minimum de coordination entre les différentes interventions du sous secteur.

α- Politique Nationale d’Assainissement

En 1995, le Bénin a adopté une Politique Nationale d’Assainissement. Mais le sous secteur de l’assainissement a connu de profonde amélioration ces dernières années.

S'agissant de l'amélioration du cadre législatif, réglementaire et normatif relatif à l'hygiène et à l'assainissement du milieu, il est à retenir que le document de la « nouvelle » Politique Nationale de l'Assainissement du Bénin a été adopté par le gouvernement en mars 2013 après validation par les acteurs du secteur en août 2012. Elle s'appuie entre autre, sur les principes fondamentaux, à savoir : (i) la mise en place de structures institutionnelles durables et efficaces pour la gestion des services d'assainissement ; (ii) la promotion de programmes d'assainissement élaborés à partir de la demande exprimée par les communautés ; (iii) la participation des communautés au financement des ouvrages, à leur exploitation et à leur entretien ; (iv) le développement des compétences des entrepreneurs et des artisans locaux ; et (v) la promotion de technologies adaptées aux capacités financières et de gestion de l'État, des municipalités et des bénéficiaires.

b- Plan National de Développement Sanitaire (2009-2018) du Ministère de la Santé

A travers le Plan National de Développement Sanitaire (PNDS) 2009- 2018, le Ministère de la Santé a accordé une place importante à l'HAB. Dans ce document de politique, l'Hygiène et l'Assainissement de Base est érigée en programme n°1 du domaine stratégique n° 1 intitulé « *Prévention et lutte contre la maladie et amélioration de la qualité des soins* ».

Ce programme est mis en œuvre à travers la viabilisation et l'assainissement du milieu et la communication pour un changement de comportement.

Pour l'opérationnalisation du PNDS, les axes d'intervention sont entre autres :

- ◆ le renforcement des capacités d'intervention des structures déconcentrées : une ligne de crédit spéciale a été créée pour les SHAB au niveau départemental depuis 2008 ;
- ◆ l'amélioration de la communication pour le changement de comportement : des campagnes de sensibilisation dans les médias et hors médias sont organisées, notamment en matière de lavage des mains ;
- ◆ le renforcement des capacités et des compétences des prestataires ;
- ◆ la promotion de l'élaboration et de la mise en œuvre des plans d'hygiène et d'assainissement communaux ;
- ◆ l'accélération du transfert des activités d'hygiène et d'assainissement aux communes;
- ◆ la mise à l'échelle de l'approche PHA en milieu rural.

c- Promotion de l'hygiène et de l'assainissement à la base (PHA)

Depuis quelques années, la DNSP fait la Promotion de l'Hygiène et de l'Assainissement à la Base (PHA) pour un meilleur impact sur les comportements des ménages afin d'atteindre les Objectifs du Millénaire pour le Développement. L'approche PHA est une démarche de promotion des ouvrages d'HAB qui met l'accent sur l'éducation et la sensibilisation à

l'hygiène. La PHA s'appuie sur une stratégie de marketing social de construction et d'utilisation adéquate de latrines familiales et institutionnelles, de puisards, de lave-mains, etc.

A travers la PHA, les acteurs de terrain que sont les maçons et les relais communautaires font la promotion d'une kyrielle d'options technologiques adaptées à différentes zones du pays. Il s'agit de rendre le secteur privé et les ONG capables de bien mettre en œuvre l'approche PHA.

2.1.3 Stratégies d'approvisionnement en eau potable et l'assainissement des eaux usées en milieu urbain

2.1.3.1 Plan Directeur Eau de la SONEB

En milieu urbain, la fourniture de l'eau potable est assurée par la SONEB. A cet effet, elle a adopté un Plan Directeur Eau (PDE) pour la période 2003-2012.

Le PDE est un outil de planification du secteur de l'AEP en milieu urbain. Il permet de déterminer les besoins et priorités d'investissement sur une période de dix ans. À ce jour, les 61 systèmes d'eau gérés par la SONEB disposent chacun d'un plan d'investissement.

2.1.3.2 Stratégie d'Approvisionnement en Eau Potable en milieu urbain (2006–2015)

En référence aux OMD, la SONEB a élaboré en 2006, une stratégie d'approvisionnement en eau potable en milieu urbain couvrant la période 2006-2015. L'avènement de ce document de politique du secteur a entraîné l'actualisation du PDE de la SONEB. Cette Stratégie 2006-2015 en milieu urbain au Bénin de l'AEP s'articule principalement autour de trois objectifs principaux, fondés sur la réalisation des OMD : (1) *atteindre un taux moyen de desserte en eau des populations urbaines au niveau national de 75 % à l'horizon 2015* ; (2) *assurer la viabilité économique de l'activité AEP/service public de l'eau* ; (3) *assurer l'accessibilité de l'eau potable pour les populations à faible revenu*.

En vue d'atteindre les objectifs ci-dessus cités, la stratégie d'AEP en milieu urbain repose sur quatre principes à savoir :

- Les acteurs (État central, collectivités locales, SONEB et société civile) exercent leurs rôles respectifs dans un cadre juridique et institutionnel cohérent et dans une approche de complémentarité ;
- La réalisation des OMD repose sur un développement continu et harmonieux du secteur de l'approvisionnement en eau potable en milieu urbain ;
- La durabilité de l'AEP en milieu urbain s'appuie sur une gestion économique et efficace du service public de l'eau ;
- L'accessibilité à l'eau potable pour les populations à faible revenu est un impératif fondamental de la solidarité nationale.

2.1.3.3 Stratégie Nationale de Surveillance de la Qualité de l'Eau de Consommation au Bénin

Pour ce qui est de la Stratégie de Suivi et de Contrôle de la Qualité de l'Eau de boisson, elle a été adoptée par le gouvernement en 2012. La stratégie vise l'atteinte des objectifs suivants:

- ◆ Prévenir les incidents conduisant à la non-conformité de l'eau distribuée ;
- ◆ Générer des données qui pourront être utilisées pour améliorer la qualité de l'approvisionnement en eau. Les améliorations porteront principalement sur : (1) la conception des ouvrages et des réseaux de distribution,(2) la mise en place de traitements de l'eau de consommation et l'amélioration des traitements existants,(3) le renforcement des compétences des producteurs- distributeurs d'eau en matière de qualité de l'eau de consommation, (4) le renforcement des mesures de protection des ressources en eau ;
- ◆ Améliorer l'information des consommateurs sur la qualité de l'eau de boisson ;
- ◆ Participer au contrôle des performances techniques des fermiers.

L'Etat intervient dans le secteur de l'Eau de consommation à travers les ministères techniques et leurs services déconcentrés au niveau des départements. Les principaux ministères concernés sont les suivants : le Ministère en charge de la Santé, le Ministère en charge de l'Eau, le Ministère en charge de l'Environnement et le Ministère en charge de l'Agriculture

2.1.3.4 Cadre stratégique de gestion de l'assainissement en milieu urbain

En milieu urbain, l'assainissement est assuré par la SONEB¹. Toutefois, la SONEB n'assure pas encore pleinement sa mission d'évacuation des eaux usées. Actuellement il existe un document de stratégie de l'assainissement. Elle repose sur les cinq (05) principes suivants :

- la mise en place progressive du cadre institutionnel : définition d'un ancrage institutionnel à la SONEB ;
- le plan directeur d'assainissement (PDA), outil central de développement du service d'assainissement des eaux usées en milieu urbain ;
- l'implication des communes dans tout le processus de planification et de mise en œuvre des activités du service d'assainissement au niveau local ;
- le financement multi sources des investissements : Etat, collectivités locales, PTF, bénéficiaires ;
- le recouvrement des coûts pour assurer la pérennité du service d'assainissements des eaux usées en milieu urbain.

¹ DRH, SONEB 2008

2.1.4 L'accès des populations à l'eau potable en milieu rural et semi urbain

2.1.4.1 Etat du parc d'ouvrages d'eau /réalisations physiques.

La Direction Générale de l'Eau (DGEau) et ses Services Départementaux de l'Eau sont parties prenantes dans le contrôle et la réalisation des ouvrages d'eau en milieu rural.

En 2011, le total des EPE s'élevait à 2575 dont 2535 nouveaux EPE et 40 EPE réhabilités. En cette année, la DG-Eau dispose au total de 5 841 pompes dont 3 186 livrées. Par contre, en 2012, la DG-Eau a pu faire réaliser sur le Budget Programme par Objectif (BPO), 1342 Equivalents Points d'Eau (EPE), soit 81,3% des prévisions. Par ailleurs, les communes et les autres acteurs dont les ONG ont, de leur côté, réalisé 220 EPE. Ainsi, le nombre d'EPE réalisés au cours de 2012, s'élève à un total de 1562 sur 2028 de prévus.

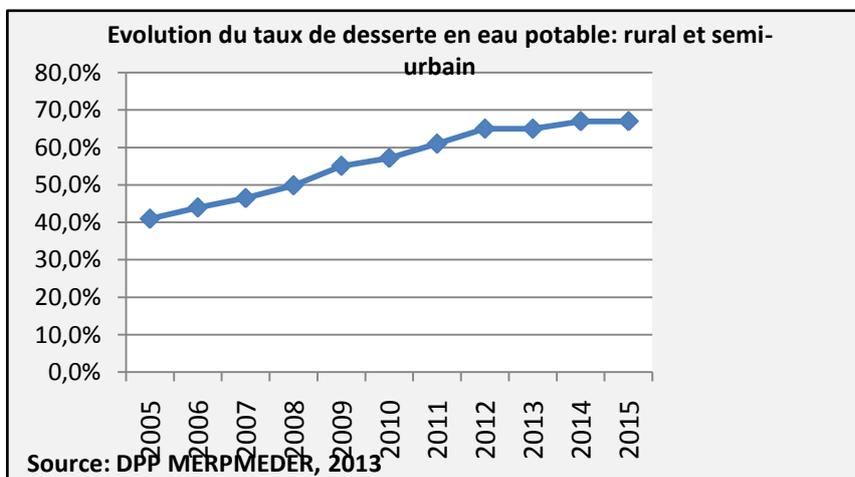
Quant à la réhabilitation des EPE, 37 EPE ont été réhabilités en 2012. Aussi, il est noté une amélioration et réparation des services de dépannage des ouvrages d'eau. En effet, le taux de panne a connu une régression. Il est passé de 10 % en 2011 à 9 % en 2012 pour une cible de 9,6 %.

2.1.4.2 Evolution du taux d'accès jusqu'en 2012

L'évolution de ce taux est croissante. En 2012, ce taux est de 65% avec des cibles (prévisions) de 67% pour 2015. Les progrès vers l'atteinte de la cible C (Réduire de moitié le pourcentage de la population qui n'a pas accès à un approvisionnement en eau potable ni à des services d'assainissement de base) de l'OMD 7 sont assez remarquables. De ce fait, il est possible de penser que le Bénin atteindra les Objectifs du Millénaire pour le Développement en matière d'Approvisionnement en Eau Potable en milieu rural. En effet, le taux de desserte a en effet globalement progressé, passant de 41 % en 2005 à 65% en 2012, alors que la cible est de 63%.

La figure 1 ci-dessous traduit l'évolution du taux de desserte en eau potable en milieu rural et semi-urbain.

Figure 1 : Evolution du taux de desserte en eau potable en milieu rural



L'approvisionnement en eau potable en milieu rural et semi urbain, n'est pas sans contrainte. Il s'agit : (1) du retard dans la mise en place de fonds surtout les fonds de concours ; (2) du long délai pour faire aboutir le processus de passation de marchés sur le PADEAR KfW/GiZ ; et (3) du récurrent problème de la disponibilité et de l'accès à la plateforme du SIGFIB.

2.1.5 L'accès à l'eau potable en milieu urbain

2.1.5.1 Réalisations physiques et rôle de la SONEB

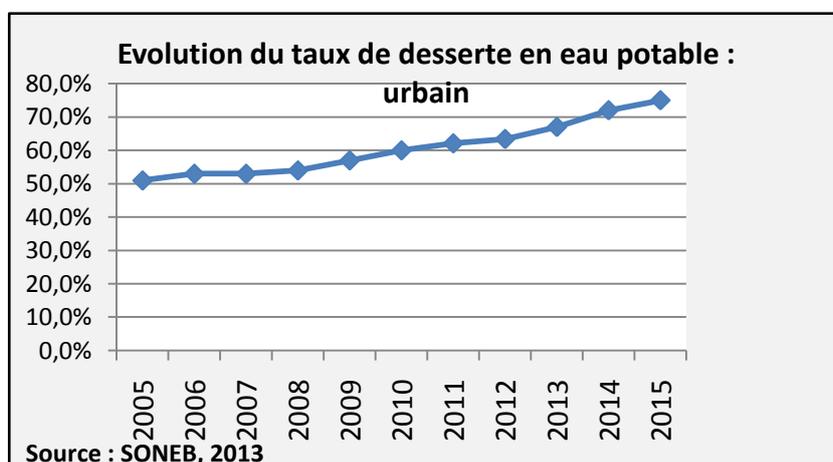
La SONEB, placée sous la tutelle du Ministère de l'Energie, des Recherches Pétrolières et Minières, de l'Eau et du Développement de Energies Renouvelables (MERPMEDER), a démarré ses activités en janvier 2004 et s'est dotée Plan Prévisionnel de Développement de l'Entreprise (PPDE).

Pour l'année 2012, le bilan d'exécution du Plan Prévisionnel de Développement et du Contrat Plan de la SONEB permet de retenir plusieurs performances. Surtout en termes de réalisations, on note l'exécution de 10 nouveaux forages (8646 m3/j), 6855 nouveaux branchements soit 82 000 personnes supplémentaires. Des réalisations qui dans le cadre du Programme d'investissement portent à 74,86% le niveau d'exécution physique et un niveau de décaissement d'environ 68,3% soit 7,7 milliards de FCFA sur 11,2 milliards de francs CFA (Revue sectorielle eau et assainissement 2013). Cependant, la SONEB reste confrontée au recouvrement des créances au niveau de l'Etat et au renforcement de sa capacité de production. Par ailleurs, elle n'enregistre « pas de progrès par rapport au fonctionnement suivant les règles de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA)».

2.1.5.2 Evolution du sous-secteur AEP urbain jusqu'en 2012

La figure 2 illustre l'évolution du taux de desserte en eau potable en milieu urbain. Ce taux suit une tendance haussière, passant de 51,0% en 2005 à 64% en 2012. La cible à atteindre en 2013 est de 67% de taux de desserte.

Figure 2 : Evolution du taux de desserte en eau potable en milieu urbain



En 2011, le sous-secteur de l'AEP en milieu urbain a connu une croissance de 8,3% du nombre d'abonnés. Ce nombre est passé de 164 797 à fin 2010 à 178 478 à fin 2011. Aussi, la production a connu une croissance. Elle est passée de 40,7 millions de m³ d'eau en 2010 à 43,1 millions de m³ en 2011, soit 5,8 % comme taux de croissance (BPO, 2012).

Pour l'année 2012, le sous-secteur de l'AEP en milieu urbain a été caractérisé par une croissance de 4% du nombre d'abonnés (178 478 à fin 2011; 185 333 à fin 2012). La SONEB a aussi augmenté sa production de volume d'eau de consommation. La production est passée de 43 millions de m³ d'eau en 2011 à 46,3 millions de m³ en 2012, soit un taux de croissance de 7,5 % (Revue sectorielle eau et assainissement 2013).

Au total, le taux de desserte en eau potable en milieu urbain est de 62,1 % à fin 2011 contre 58,5 % à fin 2010. Ce taux est passé à de 63,4 % à fin 2012 selon le mode² de calcul utilisé.

2.1.6 Accès des populations aux services d'assainissement

L'accès des populations aux services d'assainissement est assuré par la Direction Nationale de la Santé Publique (DNPS). Deux indicateurs sont à prendre en considération par cette structure ; il s'agit du taux de couverture des ménages en ouvrages d'évacuation des excréta et du taux de couverture en ouvrages d'évacuation des excréta en milieu scolaire.

2.1.6.1 Etat du parc d'ouvrages d'assainissement /réalisations physiques

Au cours de l'année 2011, 772 cabines de latrines institutionnelles ont été construites en milieu scolaire. Le nombre total d'ouvrages disponibles s'élevait à 1 402 cabines. Pour le compte de l'année 2012, la revue sectorielle indique qu'il a été réalisé 420 cabines de latrines institutionnelles et publiques sur 493 prévues.

En termes de réalisations financières, les ressources financières mobilisées pour le secteur ont significativement augmenté en 2012. Elles ont atteint 3 740,71 milliards de francs CFA contre 2,090 milliards en 2011.

2.1.6.2 Evolution du taux de couverture jusqu'en 2012

Depuis 2005, le taux de couverture en ouvrages d'évacuation des excréta évolue de façon ascendante. Pour illustration, il est passé de 77% en 2010 à 82,53% en 2011. Quant aux ménages disposant de latrines, ce taux a connu une évolution et est passé de 44,4% en 2010 à 46,5% en 2011.

L'année 2012 a connu une légère hausse par rapport au taux de couverture en ouvrages d'assainissement. Ce taux est passé de 82,53% en 2011 à 83,9% en 2012 (Revue sectorielle eau et assainissement 2013). La proportion de ménages disposant de latrines quant à elle, a connu une baisse. Elle est passée de 46,5% en 2011 à 45,8% en 2012 selon les résultats de l'Enquête Démographique et de Santé (EDS) 2012 (du fait de l'arrêt de la PHA et de l'augmentation de la population).

² 12 personnes desservies par branchement

Les cibles pour l'année 2013 sont 56,2% et 91%, respectivement pour le taux de couverture des ménages en ouvrages d'évacuation des excréta et le taux de couverture en ouvrages d'évacuation des excréta en milieu scolaire.

En termes de suivi des infrastructures ou ouvrages d'assainissement, la DNSP a accordé en 2012 une importance au suivi de l'utilisation et de l'entretien des ouvrages d'assainissement notamment les latrines institutionnelles et les latrines familiales. Pour ce qui est de l'utilisation, les statistiques de le DNSP révèlent une meilleure performance. En effet, au cours de l'année 2012, sur 3834 latrines institutionnelles inspectées, 3483 sont utilisées, soit un taux d'utilisation de 90,8% contre 87,38% en 2011. Contrairement au taux d'utilisation, le taux d'entretien de ces latrines est relativement faible, soit 84% contre 72,46% en 2011. Ce qui pose l'épineux problème de l'appropriation des ouvrages par les bénéficiaires. Sur 6844 latrines familiales, 5792 sont utilisées et 4821 entretenues, soit un taux d'utilisation de 84,6% et d'entretien de 83,2% (BPO, 2012).

Figure 3 : Evolution du taux de couverture des ménages en ouvrages d'évacuation des excréta

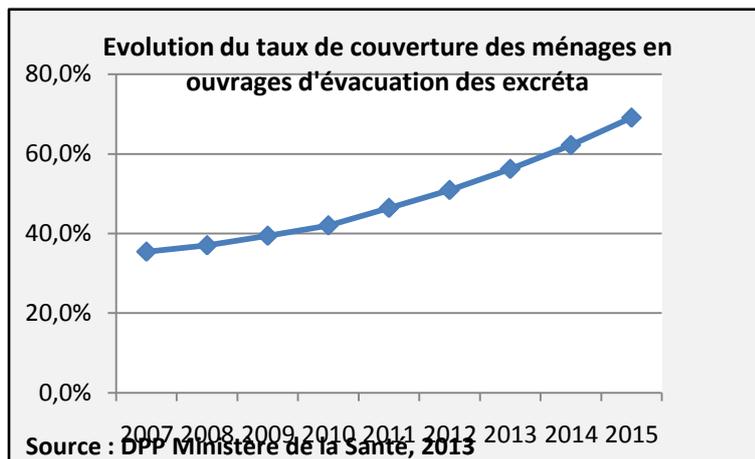


Figure 4 : Evolution du taux de couverture en ouvrages d'évacuation des excréta en milieu scolaire



2.2 Brève caractérisation du secteur de l'AEPHA dans les communes de l'étude

2.2.1 Commune de Kandi

2.2.1.1 Présentation sommaire de la commune

Située dans le Département de l'Alibori, la commune de Kandi est limitée au Nord par les communes de Malanville et de Karimama, au Sud par la commune de Gogounou, à l'Est par la commune de Ségbana et à l'Ouest par la commune de Banikoara. Elle compte 10 arrondissements dont trois (03) arrondissements urbains (Kandi I, II, III) et sept (07) arrondissements ruraux (Angaradébou, Kassakou, Sam, Sonsorou, Saah, Donwari, Bensékou). Avec une superficie de 3421 km², soit près de 13% de l'ensemble du département de l'Alibori, la commune de Kandi a une population totale de 113 256 habitants (INSAE, 2006) dont 56 791 femmes et 56 466 hommes.

2.2.1.2 Caractéristiques de l'AEP

Dans les arrondissements urbains, l'approvisionnement en eau potable est assuré par la SONEB. Selon les responsables de cette structure, la disponibilité en eau est assez importante, avec neuf (09) forages qui donnent un cumule de 102 m³ par heure, pour un besoin de 52 m³.

La commune de Kandi dispose 241 FPM dont 12 sont abandonnées et 07 en panne. Par ailleurs, 22 fonctionnent mal et 1 fonctionne avec 1 bec. Pour ce qui concerne les autres ouvrages d'eau, il faudra retenir : 148 puits ; 52 Bornes Fontaines dont 20 BF³ de la SONEB ; 04 AEV (Angaradébou , Bensekou, Sam et Sonsorou) ; et 02 PEA.

En définitive, la commune de Kandi dispose de 467 EPE fonctionnels. Le taux de desserte⁴ est de 49,74% alors que le taux de couverture s'élève à 97% (PCEau, Mairie de Kandi, 2012). Cet écart révèle que plusieurs points d'eau sont non fonctionnels. Par ailleurs, les problèmes en matière d'approvisionnement en eau potable sont, la mauvaise qualité de l'eau, la fermeture de certains points d'eau en saison pluvieuse, l'éloignement des points d'eau, non harmonisation des statistiques au niveau des acteurs (Mairie, Service Eau, et structures d'intermédiation sociales).

2.2.1.3 Caractéristiques de l'assainissement

- Existence d'un système de collecte primaire de déchets solides ménagers assuré uniquement par l'ONG BETHESDA à un prix qui varie de 500 à 1000 FCFA selon la taille du ménage ;
- Existence de latrines publiques et privées dont un fermé;

³ Dans les quartiers où il n'existe pas de réseau de la SONEB, les populations sont desservies par des bornes fontaines installées par celle-ci et gérées par des particuliers

⁴ Le taux de desserte est relatif au nombre d'ouvrage fonctionnel permettant un accès effectif en eau aux populations et le taux de couverture est lié au nombre d'ouvrage existant.

- 5 puisards subventionnés par la Mairie dans le quartier Kossarou, arrondissement de Kandi 2.

Les problèmes prioritaires du sous secteur de l'assainissement sont le débordement vers les rues adjacentes des ordures du dépotoir primaire (situé derrière le marché de Kandi). En ce qui concerne les latrines, elles sont mal entretenues ; certaines ne sont pas aérées. Les fosses septiques recevant les fientes présentent des fuites. Parfois, elles ne sont pas vidanger.

2.2.2 Commune de Kérou

2.2.2.1 Présentation sommaire de la commune

La commune de Kérou est située au Nord-est du département de l'Atacora. Elle est limitée au nord par la République du Burkina Faso, à l'Est par les communes de Banikoara et de Gogounou (département de l'Alibori), au Sud-Est par la commune de Sinendé dans le département du Borgou et au Sud par la commune de Péhunco. A l'Ouest, elle fait frontière avec la commune de Kouandé et au Nord-Ouest, par la commune de Tanguiéta. Elle couvre une superficie de 3 745 km². La commune de Kérou compte quatre (04) arrondissements et vingt-huit (28) villages et quartiers de ville. La population est évaluée à 72 342 habitants (INSAE, 2006).

2.2.2.2 Caractéristiques de l'AEP

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

- 199 ouvrages simples dont 04 sont en panne ;
- 04 AEP dont 01 non fonctionnelle.

Le taux de couverture en fourniture d'eau potable est de 52% (Mairie, Kérou en 2012). Les problèmes majeurs sont l'insuffisance de points d'eau potable, et le manque d'hygiène autour des points d'eau.

2.2.2.3 Caractéristiques de l'assainissement

Il n'existe pas de structures qui s'occupent de l'assainissement. Selon les autorités communales, la collecte des déchets solides ménagers est en projet. Les types de latrines rencontrées dans la commune se présentent comme suit : 20 latrines de type ECOSAN ; 04 de type VIP ; et 15 de type SANPLAT.

Si plusieurs ménages disposent de latrines privées, celles –ci sont mal entretenues. Par ailleurs, pour des raisons d'entretien, aucune latrine publique ne fonctionne réparties dans la commune de Kérou.

2.2.3 Commune de Parakou

2.2.3.1 Présentation sommaire de la commune

Située à 416 Km de Cotonou (Sud Bénin) et 310 Km de Malanville (Nord Bénin), la commune de Parakou s'étend sur une superficie de 441 Km². Elle est limitée au Nord par la commune de N'Dali, au Sud, à l'Est et à l'Ouest par la commune de Tchaourou. Chef lieu du département du Borgou et capitale régionale du Nord Bénin, la commune de Parakou est l'une des trois communes à statut particulier du Bénin. La convergence des différentes voies de communication lui donne son caractère de ville de transit.

Selon les résultats provisoires du quatrième recensement général de la population, la commune de Parakou compte aujourd'hui 254 254 habitants.

2.2.3.2 Caractéristiques de l'AEP

L'approvisionnement en eau potable est assuré par la SONEB dans les zones urbaines et par la DDEE dans les zones périurbaines et rurales. Les types d'ouvrages réalisés à cet effet sont les FPM, les FCP et les PM. Ils sont répartis comme suit :

- 112 FPM dont 95 fonctionnels et 17 en panne ;
- 84 PM dont 33 fonctionnels et 51 en panne ;
- 1 FCP fonctionnels.

Au total, la commune de Parakou dispose dans ses trois arrondissements de 197 EPE équipés dont 129 fonctionnels. Selon les statistiques de la SONEB et de la DDEE, les taux de desserte sont : 23% pour 1^{er} arrondissement ; 13,2% dans le 2^{ème} arrondissement et ; 10,6% dans le 3^{ème} arrondissement. Le taux de desserte total est de 16,7% pour toute la commune.

2.2.3.3 Caractéristiques de l'assainissement

En ce qui concerne l'assainissement en 2012, le taux de couverture en latrines est de 50,96% avec un taux d'accès de 73,95%. Toutefois, peu de ménages disposent de latrines familiales ou toilettes à chasse. Pour palier le déficit, il existe dans certains quartiers des latrines publiques à usage payant ou non. Mais, faute de vidange, beaucoup sont abandonnées.

La commune de Parakou ne dispose pas de réseau d'égout. Il existe cependant un réseau embryonnaire d'assainissement constitué de caniveaux couverts et de caniveaux à ciel ouvert réalisés au centre et à l'Ouest de la ville. La ville dispose aussi de deux stations de traitement par lagunage des eaux usées et boue de vidange ; la première jouxtant le marché Arzèkè n'est pas utilisée à son plein régime tandis que la seconde, destinée à traiter les boues de vidange et les eaux vannes est non fonctionnelle et abandonnée au fond d'une brousse à Gagbérou.

La couverture en puits perdus et puisards est de 29,53% et 45,73% des ménages y ont accès. Cependant, les eaux usées domestiques et les autres déchets liquides sont principalement

évacués par des ouvrages autonomes d'évacuation (latrines, puisard et caniveaux) ou déversés sur les parcelles vides avoisinantes ou sur les voies publiques. Il en est de même pour les ordures. Néanmoins, il faut noter qu'une partie de la population (moins de 50%) a recours aux services d'une voirie.

Les boues de vidange sont évacuées de diverses façons. Les boues issues de vidanges manuelle sont enfouies nuitamment derrière les concessions au mépris des règles d'hygiène alors que les camions de vidanges sont déchargés dans les champs ou la brousse sans aucune disposition particulière.

2.2.4 Commune de Sinendé

2.2.4.1 Présentation sommaire de la commune

La commune de Sinendé est située dans le Département du Borgou. Elle est limitée au nord par la commune de Gogounou, au sud par celle de N'Dali, à l'est par Bembèrèkè et à l'ouest par les communes de Ouassa-Péhunco et Djougou. La commune de Sinendé compte 35 villages et quartiers de ville répartis dans quatre (04) Arrondissements que sont : Sinendé, Sikki, Sèkèrè et Fô-Bouré.

2.2.4.2 Caractéristiques de l'AEP

L'alimentation des populations en eau potable est assurée grâce à des forages munis de pompes à motricité humaine (FPM), des adductions d'eau villageoises (AEV) et au réseau de distribution de la SONEB. Par ailleurs, d'autres partenaires tels que les communautés des prêtres religieux de Fo-Bouré, le projet GAIN, le Fonds Saoudien, Helvetas, etc, assurent également, l'alimentation des populations en eau potable.

Au total, la commune de Sinendé dispose :

- 150 FPM dont trois (03) sont en panne ;
- 16 AEV dont 01 en panne depuis 2008 (AEV de Yarra Gando)

L'ensemble de ces réalisations permet d'atteindre un taux de desserte de 71% en fin 2012. Grâce au système d'alerte mis en place à travers les Association de Consommateurs d'Eau Potable (ACEP), le taux de fonctionnalité des ouvrages est constamment supérieur à 90%.

2.2.4.3 Caractéristiques de l'assainissement

La commune de Sinendé dispose d'un PHAC. Les efforts conjugués des divers partenaires (EAA, Helvetas, programme ASEA, etc) et de la mairie elle-même ont permis d'obtenir les ouvrages d'assainissement ci-après : 785 latrines familiales ; 111 lavoirs puisards réalisés dans les ménages ; 38 urinoirs dans les écoles réalisés par Helvetas (WASH) et la coopération suisse à travers le programme ASEA ; 22 latrines dans les centres de santé ; 463 latrines dans les écoles ; 20 cabines de latrines publiques ; 10 latrines Ecosan dont 08 réalisées par Helvetas et 02 par EAA).

3 SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DES SERVICES WASH DANS LES COMMUNES DE L'ETUDE

Cette partie présente les résultats et l'analyse des appréciations des acteurs, notamment les bénéficiaires des services WASH à travers les annotations des fiches l'évaluation citoyenne.

3.1 Rappel de la démarche de l'évaluation annotée

3.2 Rappel de la démarche de l'évaluation annotée

Le processus d'évaluation citoyenne met en jeu deux catégories d'acteurs, les prestataires de services d'une part, et les bénéficiaires des services d'autre part. L'appréciation des services WASH par les bénéficiaires s'est faite pour les deux sous secteurs, l'eau et l'assainissement, à travers sept (07) indicateurs de performance.

Dans chacune des quatre (04) communes, à la suite des libres débats, les participants ont été répartis en trois groupes de 20 personnes environ comme mentionné dans la description de la méthodologie ci-dessus. Après harmonisation et reformulation des indicateurs, ceux-ci ont été soumis à l'annotation de chaque groupe.

Les notes administrées varient de 1 à 5 pour l'appréciation graduellement croissante suivantes :

- Très mauvais = 1
- Mauvais = 2
- Passable = 3
- Bien = 4
- Très bien = 5

Chaque membre du groupe donne une note selon son appréciation personnelle à chacun des indicateurs retenus. Il a été recommandé que ceux qui expriment les notes extrêmes de 1 (Très mauvais) ou de 5 (Très bien) puissent dire les raisons de cette annotation.

La moyenne par indicateur est alors calculée selon un mode opératoire qui tient compte des exigences statistiques permettant d'exprimer la perception globale du groupe sur la qualité des services qui lui sont fournis par les prestataires.

3.3 Appréciation des usagers des services WASH dans le sous secteur de l'eau

3.3.1 Organisation des services autour des ouvrages d'eau

Cet indicateur prend en en compte : la fidélisation (permanence) au poste des fontainiers, leur ponctualité, l'accueil et l'attitude de ces dernier, le respect des horaires, le suivi et le contrôle du service.

Le tableau 1 présente les résultats des appréciations des populations.

Tableau 1 : Appréciation de l'organisation des services autour des ouvrages d'eau

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
organisation des services autour des ouvrages d'eau	3,06	4	2,95	3,34	3	2,27	2,85	2,71	4,56	4	2,84	3,80	2,88	4,8	3,15	3,61

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Dans la commune de Parakou, l'organisation des services autour des ouvrages d'eau est acceptable. Les groupes des hommes et des jeunes ont attribué une mention « passable », parce qu'ils pensent que l'organisation des services de l'eau n'est pas mauvaise mais plutôt acceptable et peut être améliorée de façon considérable. Par contre, cet indicateur de performance a eu chez les femmes une note de 4 qui correspond à l'appréciation « bien ». Celles-ci pensent que l'organisation services autour des ouvrages d'eau se passe bien.

En ce qui concerne la commune de Kandi, les hommes et les jeunes rencontrés trouvent que l'organisation générale des services autour des ouvrages d'eau est « passable » tandis que les femmes la trouvent « mauvaise ». En effet, si la ponctualité, l'accueil sont bien appréciés, on note toutefois que les fermiers et délégataires connaissent très peu leur rôle et les clauses des contrats qui les lient aux autorités communales.

Par contre, dans la commune de Sinendé, les hommes et les femmes qualifient de « bien » voire « très bien » l'indicateur 1, tandis que pour les jeunes, l'organisation des services autour des points d'eau est « passable » à cause de l'attitude de certains délégataires qui laisse à désirer.

Dans la commune de Kérou, si les hommes et les jeunes pensent que l'organisation du service autour des points d'eau est « passable » les femmes qui fréquentent le plus ces points d'eau trouvent « très bien » le service fourni par les délégataires.

« Nous pensons que l'organisation des services autour des ouvrages est très mauvaise parce que le délégataire de ma zone ouvre la pompe quand il veut. En saison sèche, il n'ouvre pas du tout et contraint les clients à boire de l'eau de pluie impropre à la consommation. »

Témoignage d'un jeune de Sinendé

Pour les usagers insatisfaits 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 au niveau de certains points (Commune de Parakou et Kandi). Par ailleurs, c'est l'attitude de certains fermiers qui est mal apprécié de la part des bénéficiaires comme l'illustre le cas ci-dessous dans la commune de Kandi.

« Moi, je trouve l'organisation des services autour des ouvrages est mauvaise du fait que le délégataire de notre ouvrage est un commerçant ambulante. Il est là quand il veut et court après d'autres intérêts. Il n'a pas le temps à consacrer exclusivement à l'ouvrage ».

Témoignage d'une femme à Kérou

3.3.2 Qualité et état des ouvrages d'eau

A travers l'indicateur 2, relatif à la qualité et l'état des ouvrages d'eau, les bénéficiaires ont apprécié, la durabilité des ouvrages, la fréquence des pannes, le débit de l'eau et la pénibilité du prélèvement de l'eau/puisage.

Tableau 2 : Appréciation de la qualité et état des ouvrages d'eau

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Qualité et état des ouvrages d'eau	3,29	3,1	2,76	3,05	3,69	2,62	3,2	3,17	4,2	3,66	1,84	3,23	3,11	4,52	3,4	3,68

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

A la lecture du tableau ci-dessus, il ressort que les bénéficiaires des services WASH trouvent juste acceptable la qualité et l'état des ouvrages d'eau dans les communes concernées.

A Parakou, toutes les catégories de bénéficiaires ont attribué en moyenne la note « passable » à la qualité et l'état des ouvrages d'eau. Les populations peuvent se contenter des ouvrages en l'état.

A Kandi, les hommes trouvent « bien » la qualité et l'état des ouvrages alors que les femmes et les jeunes les qualifient de « passable ».

Dans la commune de Kandi, les ruptures d'eau concernent en générale les AEV et le réseau de la SONEB, respectivement pour des raisons de panne des systèmes de pompage et de difficultés d'approvisionnement en gaz-oil. En effet, la SONEB utilise alternativement l'énergie fournie par la SBEE et le groupe électrogène dont elle dispose. Ainsi, en cas de rupture d'alimentation de la SBEE, la population urbaine peut rester plusieurs jours sans l'eau. (Témoignage d'un adulte, juillet 2013)

Les hommes et les femmes de Sinendé ont attribué la note « bien » à la qualité et l'état des ouvrages d'eau.

« Nous estimons que la qualité et l'état des ouvrages sont très bons parce que les FPM réalisés par les prêtres et la mairie à Niaro-Gando (Commune de Sinendé) ne sont jamais tombés en panne. Aussi le matériel utilisé est de bonne qualité ».

Témoignage d'un jeune ouvrier, 2013

Les jeunes de la commune quant à eux pensent que la qualité et l'état des ouvrages d'eau sont « mauvais » et pour cause :

« Pour la qualité et l'état des ouvrages je donne la note 1 (très mauvais) parce que l'AEV de Yarra n'a jamais fonctionné depuis que les gens ont dit qu'ils l'ont terminée. Ma note est de plus motivée par la situation des AEV de Sikki et de Sokka (Commune de Sinendé). L'AEV de Sikki fonctionne faiblement et celle de Sokka, grâce au secours des prêtres qui l'ont dotée de panneau solaire, a été rénovée. Dans ces conditions peut-on dire que la qualité des ouvrages est bonne ? »

Témoignage d'un sage de Sinendé

Les photos ci-dessous, illustrent un cas d'ouvrage d'eau (AEV) non fonctionnel signalé par les populations.

Planche 1 : Ouvrages d'eau non fonctionnels (en panne) dans la commune de Sinendé (Photos 1 et 2)



Commentaire : Construites depuis 2008 par les services de l'hydraulique, l'AEV de Yarra et ses BF n'ont jamais été fonctionnelles (Commune de Sinendé)

Toujours dans la commune de Sinendé, les populations déplorent le non fonctionnement des points d'eau au sein du centre de santé.

« Je trouve très mauvaise la qualité des ouvrages d'eau réalisés parce que dans le centre de santé communal, il n'y a pas d'eau. Il faut aller chercher de l'eau en ville pour s'occuper d'une femme qui a accouché. C'est la quatrième femme que je conduis dans le centre et qui est victime de la même situation. Ça fait des mois que cette situation dure. Voilà pourquoi, moi j'attribue la note 1 ».

Témoignage d'un conducteur de taxi-moto de Sikki (commune de Sinendé)

Dans la commune de Kérou les femmes trouvent que la qualité et l'état des ouvrages sont « très bien ». A Kérou, seules 4 points d'eau sont en panne dans toute la commune sur les 199 ouvrages simples que compte celle-ci.

3.3.3 Hygiène autour des ouvrages d'eau

L'appréciation de l'hygiène autour des ouvrages d'eau a pris en compte les aspects suivants : la propreté, la salubrité, l'entretien de l'environnement, la proximité des latrines, des dépotoirs de déchets et eaux usées, des champs de coton (insecticides).

Dans la commune de Parakou, les avis sont partagés d'un groupe à l'autre. Les femmes sont satisfaites de l'hygiène autour des points d'eau (mention « très bien ») car selon elles, les alentours immédiats des FPM sont bien entretenus de même que les pompes de la SONEB dont l'entretien relève de la responsabilité de chaque ménage. Cette appréciation est aussi partagée par les hommes, chez qui l'indicateur enregistre la mention « bien ». Au total, bien que les jeunes apprécient passablement l'hygiène autour des ouvrages d'eau, il urge de signaler que cet indicateur enregistre une bonne performance dans la commune de Parakou comme l'indique le tableau 3.

Tableau 3 : Appréciation de l'hygiène autour des ouvrages d'eau

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Hygiène autour des ouvrages	4,11	4,6	3,19	3,97	2,8	2,52	1,4	2,24	4,44	3,05	2,26	3,25	2	4,8	2,85	3,22

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Dans les autres communes, la situation n'est pas aussi reluisante qu'à Parakou. Les acteurs rencontrés au cours des enquêtes reconnaissent le non respect des règles d'hygiène autour de certains ouvrages d'eau. A Kandi par exemple, les communautés ont donné un score moyen de 2 points (« mauvais ») à cet indicateur et l'ont justifié par l'absence de suivi des ouvrages par la structure d'intermédiation en fin de contrat.

Dans la commune de Sinendé, les bénéficiaires des services WASH ont signalé l'utilisation des herbicides et autres produits phytosanitaires autour de certains points d'eau.

« L'utilisation des herbicides par certains délégués pour détruire les mauvaises herbes autour des points d'eau est une très mauvaise chose. C'est pour cette raison que nous trouvons très mauvaise l'hygiène autour des ouvrages. Il y a aussi parmi les délégués certains qui ne respectent pas leur cahier de charges en ce qui concerne la propreté au niveau des ouvrages. L'implantation des latrines, douches et dépotoirs sauvages à côté des sources de captage d'eau potable est une raison qui nous amène à donner la note 1. »

D'après un jeune de Sinendé

Pour ce qui concerne la commune de Kérou, l'hygiène et l'assainissement au niveau des points d'eau varie d'une localité à une autre. Ainsi on y rencontre des points d'eau insalubres surtout au centre urbain et des points d'eau assez propres dans les périphéries du

centre urbain et dans certains villages. Les images suivantes montrent l'état de salubrité de deux points d'eau.

Planche 2 : Etat d'insalubrité autour des ouvrages d'eau dans les communes de Kérou et de Sinendé (Photos 3, 4, 5 et 6)

Photo 3 et 4 : Etat de l'hygiène et d'assainissement autour de certains points d'eau



A gauche : Point d'eau au niveau du marché central de Kérou ; A droite : Point d'eau au niveau de l'hôpital de Kérou

Photo 5 et 6 : Etat de l'hygiène et d'assainissement autour des points d'eau(Suite)



Manque d'hygiène autour des points d'eau ci-dessus à Sinendé

A Parakou, La gestion des FPM est confiée à des délégataires selon un contrat établi avec la mairie tandis que les puits à grands diamètre sont à accès libre et gratuit. Ces derniers sont par ailleurs beaucoup plus mal entretenus et dans un état de dégradation plus avancé que les FPM. Contrairement aux clauses du contrat entre la Mairie et les délégataires, les pannes des FPM excèdent parfois 48 heures et peuvent aller jusqu'à une semaine. Quant au réseau de la SONEB, les coupures sont rares et peuvent durer jusqu'à 16h de temps. Toutefois, des pannes indépendantes de la SONEB surviennent (rupture des canalisations par exemple) et peuvent s'étendre sur des semaines faute de relais de l'information. La propreté autour des FPM est assurée par les délégataires alors que la SONEB organise chaque année une

campagne d'enlèvement des plantes aquatiques proliférant dans la réserve du barrage de l'Okpara.

Bien que mieux entretenus que les ouvrages d'assainissement, les points d'eau sont dans un état de salubrité qui laisse à désirer. En effet, aucun périmètre de sécurité n'est établi autour des points d'approvisionnement en eau potable et il n'existe aucune restriction d'accès aux puits. Les puits à grand diamètre ne sont soumis à aucun entretien. Quand aux FPM, l'entretien, lorsqu'il est fait, consiste au désherbage et au balayage périodiques et se limitent aux abords immédiats de la pompe sans même prendre en compte le puits perdu associé à l'ouvrage.

Témoignage d'une ménagère dans la commune de Parakou

Planche 3 : Etat d'insalubrité autour des ouvrages d'eau dans la commune de Parakou (Photos 7 et 8)

Photo 7 et 8 : Etat de l'hygiène et d'assainissement autour des points d'eau : Puits à grand diamètre à Worré (Commune de Parakou)



3.3.4 Implication des communautés à la gestion des ouvrages d'eau

Cet indicateur renseigne sur l'information des populations sur le financement, le renouvellement et la réparation des équipements, l'implication des communautés dans la gestion des ressources, les formes d'organisations communautaires pour la gestion des ouvrages, les rôles des ACEP et des ONG d'intermédiation dans l'implication des communautés.

Tableau 4 : Appréciation de l'implication des communautés à la gestion des ouvrages d'eau

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Implication des communautés à la gestion des ouvrages	2	2	1	1,67	3,46	2,52	2,7	2,89	4,3	4	1,69	3,33	3,29	4,71	3,8	3,93

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Dans la commune de Kérou, les communautés sont « bien » impliquées dans la gestion des ouvrages d'eau et ont donné la note moyenne de 4. En effet, selon les communautés rencontrées, les autorités communales les informent chaque fois pour toutes les opérations concernant les ouvrages d'eau dans la commune. La radio locale, ainsi que les crieurs publics constituent les canaux de transmission de l'information. Aussi, les communautés, s'organisent et mobilisent les contreparties pour la réalisation des ouvrages. Néanmoins, il urge de mettre en exergue que les contributions financières, surtout des populations, ne permettent pas de satisfaire les besoins en ouvrages d'eau de la commune.

Ailleurs, dans la commune de Parakou, l'implication de la communauté à la gestion des ouvrages d'eau est « mauvaise » ou peu suffisante et a été sanctionnée par la note moyenne de 1,67. Les jeunes estiment ne pas être du tout impliqués alors que les hommes affirment l'être parfois, mais pas suffisamment. Par contre les femmes reconnaissent qu'elles sont assez impliquées dans la gestion des ouvrages d'eau.

Pour les populations des communes de Kandi et de Sinendé, l'appréciation de l'indicateur (implication des communautés à la gestion des ouvrages) est « passable » et les femmes reconnaissent être beaucoup plus impliquées que les hommes et les jeunes.

« Pour toutes réalisations d'infrastructures d'eau potable et d'assainissement dans la commune, nous sommes suffisamment informées et prenons part. Dans l'arrondissement de Benséko (Commune de Kandi), la communauté ne paie pas l'eau. Toutefois, les femmes disposent d'une association qui fait des activités génératrices de revenus (AGR), travaux champêtres notamment dont les bénéfices servent à réparer les petites pannes du point d'eau de la localité ».

Témoignage d'une mère de famille à Benséko (Commune de Kandi)

3.3.5 Accessibilité aux ouvrages d'eau

Les aspects pris en compte par cet indicateur sont : la distance, le temps d'attente, la quantité d'eau prélevée, le nombre de personnes utilisant l'ouvrage.

Tableau 5 : Synthèse de l'appréciation de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Accessibilité aux ouvrages d'eau	3,53	4	1,95	3,16	2,45	3,47	2,7	2,87	4,1 6	3,4 2	2,00	3,19	1,11	4,28	2,9	2,73

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

L'accessibilité des communautés aux ouvrages d'eau est encore « passable » pour l'ensemble des quatre (04) communes. Les moyennes de 3,16 ; 2,87 ; 3,19 et 2,73 respectivement pour les communes de Parakou, Kandi, Sinendé et Parakou comme le justifient les témoignages ci-après des communautés.

« Je suis un habitant de Woré, village situé à environ 16 km de Kérou centre. Chez nous lorsque les pluies commencent, les fontainiers bloquent la pompe et vont au champ. L'accès à l'eau potable n'est plus possible de ce fait. Est-ce que c'est pendant la saison sèche seule qu'on doit boire de l'eau potable ? »

Témoignage d'un journaliste (Commune de Kérou)

Toujours dans la commune de Kérou, l'eau est source de conflit selon le témoignage ci-dessous.

« L'eau est source de conflit à cause de la non implication des vrais bénéficiaires des services eaux. Aussi, est-il fréquent de constater des bagarres autour des points d'eau dues au non-respect de l'ordre d'arrivée. Avant de trouver l'eau il faut connaître la personne en charge de la vente de l'eau, puis on perd beaucoup de temps ce qui bloque nos activités économiques ».

Témoignage d'une coiffeuse (Commune de Kérou)

Dans la commune de Kandi, les ouvrages d'eau sont très insuffisants par rapport aux besoins exprimés par les populations. Les points d'eau existant défavorisent plus qu'ils ne servent. En effet, les communautés rurales parcourent plusieurs kilomètres pour avoir l'eau potable.

« Nous souffrons énormément du manque d'eau potable. Nous sommes obligés de parcourir des km pour aller nous en approvisionner dans les villages voisins avec des temps d'attente considérables. Nos demandes à Bensékou, Lolo et Potoko Bonwon auprès des autorités communales sont restées sans suite favorable. Depuis sept ans, la Mairie n'a pas satisfait notre doléance, ni reversé notre contreparties à Sonsoro (Commune de Kandi) ».

Témoignage d'une responsable de groupement de femme (Sonsoro – commune de Kandi)

De même, dans la commune de Parakou, les ouvrages sont peu accessibles selon les jeunes qui ont donné la mention « mauvais » à cet indicateur. Cette note se justifie par le fait que l'affluence autour des points d'eau augmente le temps d'attente et limite la quantité d'eau à prélever. Pour les femmes et les hommes, la mention est « bien » parce que les ouvrages leur semblent être accessibles.

Au total, dans la commune de Parakou, de façon générale, la distance des infrastructures d'eau par rapport aux ménages est relativement faible et varie d'une localité à une autre selon le nombre d'infrastructures disponibles et l'étendue de la localité. Toutefois, la distance moyenne des points d'eau au ménage est d'environ 700 mètres et, en fonction de l'affluence autour du point d'eau, le temps d'attente varie et peut aller jusqu'à quatre heures d'horloge.

3.3.6 Paiement du service de l'eau

Cet indicateur a rapport à l'appréciation du prix de l'eau par les communautés.

Tableau 6 : Synthèse de l'appréciation de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Prix du service de l'eau	2,87	2	2,33	2,4	3	2,08	1,75	2,27	3,3	1	3,89	2,73	2,26	4,08	3,55	3,3

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Dans l'ensemble des communes, il y a deux modes de gestion reconnues par les Mairies en fonction des catégories d'ouvrage :

- ◆ La délégation pour les ouvrages simples et
- ◆ l'affermage pour les ouvrages complexes.

Dans le premier cas, le délégataire paie des redevances communales tandis que dans le second cas, le fermier paie deux types de redevances :

- ◆ Les redevances communales
- ◆ Les redevances de renouvellement et d'extension

Cependant, sur l'ensemble des communes, certaines communautés ont encore du mal à percevoir la nécessité de payer l'eau. Les prix appliqués varient d'une localité à une autre, d'une commune à une autre, et selon les ouvrages.

A Parakou, le prix des FPM satisfait les jeunes et les femmes contrairement au prix appliqué par les revendeurs de l'eau de la SONEB. Tandis que pour certains hommes, compte tenu de la disponibilité de la ressource dans le pays, le prix devrait être revu à la baisse.

Cependant, il urge de signaler que le mode de paiement diffère d'une localité à l'autre dans la commune de Parakou. Il peut être mensuel comme c'est le cas à Kpassagambou 1,2, 3 et Alérou dans le 3^{ème} arrondissement où chaque ménage paie entre 300 à 500 francs par mois. Par contre, à Baka et Tourou, la vente est directe et le prix, fixé en fonction de la capacité du récipient, est de l'ordre de 5 à 15 francs.

« Dans la commune de Sinendé, l'eau revendue au robinet de la SONEB est très chère. Elle coûte 50 à 75 FCFA la bassine alors qu'au niveau des AEV réalisées par les prêtres elle se vend au même prix qu'aux FPM qui est de 10 francs CFA ».

Témoignage d'un responsable d'une ONG à Sinendé

Dans la commune de Kérou, l'eau est vendue à 10 FCFA le bidon de 25 litres dans toute la commune au niveau des Ouvrages simples (forage équipé de pompe à motricité humaine). Les prix sont de 20 francs CFA le bidon de 25 litres et de 25 FCFA la grosse bassine au niveau des ouvrages complexes (AEV). Pourtant, il existe une réticence de certaines communautés à payer l'eau comme en témoigne les propos d'un sage de l'arrondissement de Briangamaro.

« L'eau est naturelle, on ne doit pas la vendre aux populations. Si on vend l'eau, cela veut dire que tout le monde ne peut pas boire de l'eau potable et chaque fois on nous dit " buvez de l'eau potable". S'il n'y a pas d'argent on va faire comment ? Dans l'ancien temps on ne vendait pas l'eau de pompe à nos parents. Cesser de nous vendre de l'eau ».

Témoignage d'un sage de Briangamaro (Commune de Kérou)

3.3.7 Qualité de l'eau

Cet indicateur prend en considération la qualité de l'eau, la durée et fréquence des pannes et coupures.

Tableau 7 : Synthèse de l'appréciation de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Qualité de l'eau	3,26	1	2,04	2,1	3,11	3,71	1,9	2,9	4,33	3,42	3,53	3,76	3,61	4,19	3,7	3,83

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Si dans les communes de Sinendé et de Kérou les communautés ont attribué une appréciation moyenne correspondant à « bien » à la qualité de l'eau fournie aux populations, dans la commune de Parakou, par contre, les populations trouvent que la qualité de l'eau est « mauvaise » avec le score de 2,1. Certes, tous les groupes d'acteurs sont satisfaits de la qualité de l'eau des FPM. Mais ils sont septiques par rapport à la qualité de l'eau de la SONEB en raison de la couleur, de l'odeur et l'existence de corps étrangers que

présente cette eau par moment. Une femme de Parakou exprime son inquiétude sur la qualité de l'eau servie par la SONEB :

« Le barrage de la SONEB à l'Okpara doit être protégé car les populations en font parfois un usage peu décent. Ce cours d'eau est souvent le réceptacle de toutes sortes de sacrifices que font les occultistes, et il n'est pas rare d'y trouver des cadavres d'animaux et même d'êtres humains qui sans doute polluent cette eau que la SONEB utilise pour alimenter la commune de Parakou. l'Okpara reçoit aussi tous les déchets solides ménagers et les excréta des vidanges déversées dans les caniveaux de nuit par certains citoyens indéclicats. » **Témoignage d'un jeune étudiant de Parakou**

Bien que les bénéficiaires des services WASH de Kandi jugent de « passable » la qualité de l'eau servie aux populations, ils n'ont pas manqué de mettre en exergue quelques remarques sur les corps étrangers douteux que l'ont retrouve parfois dans l'eau fournie par certains FPM et la SONEB.

« A Damadi et Bensékou dans la commune de Kandi, la qualité de l'eau est douteuse. Dans la première localité, l'eau du puits contient des vers. Quant au cas de Bensékou, les fers des buses arrachent les puisettes »

Témoignage d'un chef de ménage (Bensékou – commune de Kandi)

Tel le cas observé dans les localités de Damadi et Bensékou (Commune de Kandi), certaines populations de la commune de Kérou ont signalé les mêmes faits.

« L'eau que nous buvons au niveau de certaines pompes est de qualité douteuse. L'eau est sale et contient des débris de fer, des vers ou des larves d'insectes »

Témoignage d'un sage de Kérou

Face à l'appréciation faites par les usagers, les élus locaux ou les prestataires ont réagit pour apporter des clarifications.

« L'incivisme des populations est aussi un facteur qui cause les pannes au niveau de certains points d'eau. Il est souvent porté à notre connaissance que les ouvrages tombent régulièrement en panne. Mais le constat fait est que cela est dû parfois à la mauvaise foi et le manque de patriotisme de certaines populations qui d'une manière ou d'une autre en sont les causes et auteurs. »

Témoignage d'un Responsable Service Eau de Parakou

« Les structures d'intermédiation jouaient un grand rôle pour l'hygiène et l'assainissement autour des points d'eau. Mais depuis que leurs contrats sont arrivés à termes, il n'y a plus de sensibilisation sur cet aspect. La Mairie est en voie de relancer ces structures permettre redynamiser le suivi de points d'eau. »

Témoignage du 2^{ème} Adjoint au Maire de Kandi

« La maîtrise de Sinendé ne maîtrise pas le mode de gestion des ouvrages d'eau construits par la communauté religieuse des Prêtes de Fô-Bourré. L'achat de l'eau est quasi inexistant dans cet arrondissement. Ainsi, les populations de la commune pensent que l'eau ne doit pas être vendue »

Témoignage du 2^{ème} Adjoint au Maire de Sinendé

3.4 Satisfaction des usagers des services du sous secteur de l'assainissement

3.4.1 Appréciation des prestataires de services d'assainissement

Le problème d'assainissement se pose avec acuité dans les communes où s'est déroulée l'enquête de satisfaction.

Tableau 8 : Synthèse des appréciations de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Appréciation des prestataires de services d'assainissement	3,33	3,33	1,33	2,66	2,42	2,42	3,15	2,66	3,65	4,66	3,16	3,82	1	1	1	1,00

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Alors les populations des communes de Parakou et de Kandi jugent « passables » les prestations des prestataires de services du sous secteur hygiène et assainissement, celles de Kérou ne sont pas du tout satisfaites des prestations de ces derniers dans leur commune. Aux yeux des populations et comme le démontrent les faits, les services d'assainissement sont quasi inexistantes dans la commune. De façon unanime, les bénéficiaires reconnaissent que l'assainissement n'est pas encore une réalité dans la commune de Kérou.

« Dans la commune de Kérou, la mairie ne fait rien pour la propreté de la ville. Regardez derrière la maison des jeunes, qu'est-ce vous voyez ? Rien que de hautes herbes et pourtant chaque fois qu'il y a des réunions en ce lieu public, les organisateurs paient les frais de location de salle. Cet argent passe où ? Et la mairie ne peut pas prendre les manœuvres pour sarcler et mettre au propre ce lieu public ».

Témoignage d'une coiffeuse à Kérou

Selon les acteurs rencontrés, l'insalubrité va grandissante dans la ville de Parakou. D'ailleurs, les jeunes sont très insatisfaits des prestations fournies par les structures de collecte des DSM et de vidange des latrines. Cela s'explique par la mauvaise gestion et l'insuffisance ou l'absence des services de pré-collecte ou collecte des DSM, boues de vidange et eaux usées. Les eaux usées domestiques et les autres déchets liquides sont principalement évacués dans des ouvrages autonomes d'évacuation (latrines, puisard et caniveaux) ou déversés sur les parcelles vides avoisinantes ou sur les voies publiques. Il en est de même pour les ordures. Néanmoins, il faut noter qu'une partie de la population (moins de 50%) a recours aux services d'une voirie.

A Sinendé, le service de pré-collecte est à une phase pilote, expérimentale et gratuite, et ne concerne que quelques ménages du centre ville. C'est une initiative où les agents engagés se dévouent pour la réussite des opérations.

Photo 9 : décharge sauvage d'ordures ménagères à Sinagourou (Parakou)



3.4.2 Qualité des ouvrages et équipements d'assainissement

L'appréciation de cet indicateur s'est faite en tenant compte des aspects ci-après : *Site de collecte et de traitement ; Latrines ; Caniveaux, collecteurs et exutoires ; Evacuation des eaux usées ; Qualité des charrettes ; Adaptation des équipements aux services sollicités ; Etat des équipements et ouvrages*

Tableau 9 : Synthèse des appréciations de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Qualité des ouvrages et équipements d'assainissement	2,63	2	1,26	1,96	3,66	3,68	3,75	3,70	3,04	3	2,94	2,99	1	1	2	1,33

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

La commune de Kandi enregistre la meilleure performance où, selon les bénéficiaires, les ouvrages et équipement d'assainissement sont de bonne qualité. Concernant la collecte des déchets solides ménagers par exemple, elle est assurée par l'ONG BETHESDA, avec des équipements de bonne qualité.

Photo 10 : Tricycle utilisé par l'ONG BETHESDA pour la collecte des DSM



Dans la ville de Parakou, les ouvrages et équipements sont de mauvaise qualité. Parmi les constats faits il faut noter :

- ◆ l'insuffisance des sites de décharges intermédiaires,
- ◆ le non aménagement des sites de décharges finales,
- ◆ les caniveaux ouverts et encombrés par les DSM,
- ◆ le non fonctionnement du site de décharge finale de boues de vidange, aménagé à coût de milliard.

L'appréciation « très mauvais » de cet indicateur par les bénéficiaires dans la commune de Kérou tient à la l'inexistence de structures de prestation de services dans le sous secteur de l'assainissement dans la commune.

3.4.3 Hygiène autour des ouvrages d'assainissement

Tableau 10 : Synthèse des appréciations de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Hygiène autour des ouvrages d'assainissement	2,25	2	1,34	1,86	2,5	3,7	3,1	3,1	2,91	2,9	1,37	2,39	1,05	1	1,85	1,30

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

En général, les infrastructures sont mal entretenues. L'hygiène autour des ouvrages d'assainissement est décrié tant par les trois catégories d'acteurs. Les annotations de cet indicateur sont respectivement de 1,86 et 1,30 donc mauvais et très mauvais pour les communes de Parakou et de Kérou.

Dans la commune de Parakou, les ouvrages d'assainissement, malgré l'occupation par des usagers de leurs alentours immédiats, ne sont pas entretenus. Les collecteurs d'eau usées et caniveaux sont utilisés comme dépotoirs d'ordures ménagères. Dans les régions périurbaines, il existe peu de latrines publiques et elles sont très mal entretenues. Bien que proches des concessions, ces latrines ne sont équipées d'aucun dispositif de lavage des mains. Sans éclairage, avec un système d'aération hors d'usage, elles sont entourées d'herbes et prises d'assaut par les mouches.

Témoignage d'un acteur du développement local (Commune de Parakou)

Au niveau des deux autres communes, la performance de cet indicateur est passable (3,1 pour la commune de Kandi et 2,39 pour celle de Sinendé).

Les images ci-dessous témoignent de l'annotation et de l'appréciation des acteurs.

Planche 4 : Mauvais entretien et insalubrité autour des ouvrages d'assainissement dans les communes de Parakou et de Kandi (Photos 10, 11 et 12)

Photo 10 et 11 : Caniveaux utilisés comme dépotoirs d'ordures ménagères et d'eau usée derrière le marché Arzéké (Parakou)



Photo 12 : Latrines mal entretenues à Worré dans le troisième arrondissement (Parakou)



Photo 12 : Dépotoir primaire du marché de Kandi



3.4.4 Implication des communautés à la gestion des ouvrages d'assainissement

En définissant cet indicateur, les aspects à renseigner concernent : l'accès à l'information sur le financement, le renouvellement et réparation des équipements, l'implication des communautés à la gestion des ressources, les formes d'organisation communautaire pour la gestion des ouvrages, etc.

Tableau 11 : Synthèse des appréciations de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Implication des communautés à la gestion des ouvrages d'assainissement	2	1,1	2	1,70	2,5	2,68	2,75	2,64	2,78	4,95	2,11	3,28	1,26	3	1,85	2,04

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Les appréciations varient d'une commune à une autre. Pour les bénéficiaires rencontrés dans la commune de Parakou dans le cadre de cette étude, l'implication de la communauté à la gestion des ouvrages n'est pas effective. L'appréciation est mauvaise pour les communes de Parakou (1,7) et Kérou (2,04). Par contre, les bénéficiaires des communes de Kandi et Sinendé estiment acceptable ou passable l'implication dont ils font l'objet dans la gestion des ouvrages d'assainissement de leurs communes respectives.

« Dans l'arrondissement de Kandi 3, les communautés s'organisent de diverses manières pour participer à la gestion des ouvrages d'assainissement. Quand suite aux crues du petit marigot, la grand collecteur a cédé, ce sont les communautés en collaboration avec les autorités locales qui ont fait la reconstruction »

Témoignage d'un artisan réparateur de Kandi

3.4.5 Accessibilité aux ouvrages d'assainissement

Tableau 12 : Synthèse des appréciations de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Accessibilité aux ouvrages d'assainissement	3	4	2,05	3,02	1,5	2,3	2,45	2,08	1,96	3,36	1,88	2,40	1	1	2,3	1,43

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Dans l'ensemble, l'accès aux ouvrages d'assainissement est peu satisfaisant sur les territoires des communes de l'étude. La meilleure performance (3,02) pour cet indicateur est notée dans la commune de Parakou où l'accès aux ouvrages d'assainissement est « passable » selon les populations. Les avis sont partagés au niveau des trois catégories d'acteurs concernés. Les jeunes estiment que l'accès aux ouvrages d'assainissement est difficile en raison de l'inexistence des collecteurs d'eaux usées, l'insuffisance de cabines et l'utilisation exclusive de certaines latrines par le chef quartier/village et sa famille. Quant-aux femmes, elles estiment que cet accès est aisé tandis que les hommes le trouvent acceptable sous réserve d'être amélioré.

Dans les trois autres communes, l'accès aux ouvrages d'assainissement est très peu satisfaisant. A Kérou, par exemple, il n'existe pas de latrines publiques. Les seules latrines publiques du marché et de l'auto-gare sont dans un état d'insalubrité notoire et sont non fonctionnelles. Certes, la Mairie a construit quelques latrines dans les écoles primaires, mais les populations n'y ont pas accès. Par ailleurs, aucune structure de pré-collecte des DSM n'existe dans la commune de Kérou.

La situation d'accès aux ouvrages d'assainissement dans les deux autres communes que sont Kandi et Sinendé est moins critique que celui observée dans la commune de Kérou. Néanmoins, les difficultés ne manquent pas.

3.4.6 Paiement du service

L'appréciation du paiement de service d'assainissement varie d'un acteur à un autre.

Tableau 13 : Synthèse des appréciations de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Paiement du service	3,26	4	2,04	3,10	4,5	3,94	2,8	3,75	1	5	1	2,33	1	1	1,35	1,12

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Dans la commune de Parakou par exemple, pour les femmes, le prix du service est satisfaisant. Par contre les hommes et les jeunes le trouvent acceptable et pouvant être amélioré.

Pour les bénéficiaires de la commune de Kandi, les prix actuel des prestations de services dans le sous secteur de l'assainissement est « bien ». En effet, selon ceux-ci, les ouvrages d'assainissement nécessitent de l'entretien et des réparations sporadiques. Les frais de services payés permettront sans doute de pallier à ces difficultés.

Alors que le paiement du service est « très mauvais » à Kérou, « mauvais » à Sinendé, l'indicateur affiche la mention « passable » d'après les appréciations des bénéficiaires dans la commune de Parakou.

En effet à Sinendé, la collecte des DSM est dans une phase pilote et la gratuité du service adoptée par la mairie au cours de cette période ne permet pas de continuer aisément l'activité avec les ressources propres de la commune. Par ailleurs, l'accès aux latrines publiques est gratuit, les lieux ne sont plus entretenus et l'on peut y remarquer aisément le mauvais entretien des infrastructures. C'est pour ces raisons que les communautés ont donné une note moyenne de 2,33, correspondant à l'appréciation « mauvais » à cet indicateur.

La commune de Kérou connaît quant à elle, plus de problèmes en matière d'hygiène et assainissement. Bien que la mairie de Kérou ait acquis trois (03) ânes, des charrettes et un tracteur avec remorque pour la collecte des déchets solides ménagers (DSM), elle s'est trouvée face au refus de la population de payer les prestations qui découlent des services rendus. En dehors de ces actions, plusieurs partenaires de la commune ont réalisé des latrines dans les villages et quartier de Kérou afin de réduire la défécation à ciel ouvert.

3.4.7 Qualité du service

La qualité du service est apprécié à travers les types de latrines existantes dans les communes, leur confort (odeur, insectes, aération, vidange, etc) la périodicité des collecte des DSM.

Tableau 14 : Synthèse des appréciations de l'indicateur

Indicateur	Parakou				Kandi				Sinendé				Kérou			
	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy	H	F	J	Moy
Qualité du service	3	2	3,13	2,71	2,4	3,47	1,4	2,42	4,83	2,89	1,29	3,00	1	1	1,9	1,30

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

Dans la commune de Parakou, la qualité du service est passable (2,71) selon les bénéficiaires. Il en est de même dans la commune de Sinendé. Par contre, les mauvaises performances sont enregistrées dans les communes de Kérou et de Kandi. Pour la première la qualité du service est très mauvaise (1,30) alors qu'elle est qualifiée de « mauvais » dans la commune de Kandi. Comme le soulignent certains bénéficiaires, dans l'arrondissement de Sorsoro par exemple, les vidanges des latrines ne se font pas de façon régulière. Les latrines s'utilisent et se remplissent sans un suivi des autorités.

Les prestataires ainsi que les autorités communales ont apporté quelques éléments de réponses face aux appréciations des usagers des services WASH dans le sous secteur de l'assainissement.

« Les populations accusent la Mairie de Kérou de ne rien faire pour l'assainissement de la Commune. Cependant, elles sont aussi responsables de la situation actuelle. Toutes les actions de la Mairie pour recruter les structures de collectes des DSM ont été vaines. En effet, pour les jeunes et certaines franges de la population, « ramasser les ordures n'est pas un métier, un travail »

Témoignage conjoint du 2^{ème} Adjoint au Maire et du Responsable suivi évaluation de Kérou

« La décentralisation a dépossédé les Directions Départementales de l'Eau de plusieurs rôles et fonctions. Mais les Mairies ne disposent pas actuellement de toutes les compétences nécessaires pour assurer son rôle de Maître d'ouvrage dans le secteur. Le constat est que les services communaux en charge du secteur ne travaillent pas souvent en synergie avec la Direction Départementale Eau »

Témoignage d'un responsable de la Direction Départementale de l'Eau de Kandi

« Les organisations de la société civile ne jouent pas très bien leur rôle pour la veille citoyenne autour des ouvrages WASH. Nous apprenons que des Cellules de Participation Citoyenne font une veille efficace dans certaines communes du Borgou comme Sinendé ; ceci permet une amélioration des performances du secteur dans cette commune par exemple. Il faut aussi ces ONG de veille citoyenne dans la commune de Parakou pour renforcer la participation des communautés à la gestion des ouvrages »

Témoignage d'un élu local de la Commune de Parakou

4 ANALYSE DES PROBLEMATIQUES ESSENTIELLES ET CONSTATS RELEVES

4.1 Principaux paramètres déterminant la satisfaction des bénéficiaires

Une fois que les ouvrages d'eau et d'assainissement sont acquis, quatre principaux paramètres permettent de déterminer la satisfaction que les usagers pourront en tirer. Il s'agit :

- ◆ l'organisation du service public de l'eau ou de l'assainissement au niveau de chaque ouvrage pour favoriser un meilleur accès aux populations, notamment par le respect du code de conduite au point d'eau ou des infrastructures d'assainissement et par l'application de bonnes pratiques en matière d'hygiène ;
- ◆ 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. Pour le cas du sous secteur de l'assainissement, c'est la qualité des services qui représente ce paramètre de satisfaction ;
- ◆ le fonctionnement régulier des pompes qui équipent les forages grâce à une efficacité soutenue du système de maintenance. Dans le cas du sous secteur de l'assainissement, il s'agit du fonctionnement régulier des infrastructures d'assainissement ;
- ◆ 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. Egalement, le paiement du service de l'assainissement est le paramètre correspondant à celui signalé dans le sous secteur de l'eau.

4.2 Constats majeurs relevés

4.2.1 Les constats majeurs du sous secteur AEP

Le concept de satisfaction est différemment compris des populations rurales. Cependant, les bénéficiaires qui ont participé à cette enquête à travers la fiche d'évaluation citoyenne ont fait preuve de leur vif intérêt pour les ouvrages et services liés à l'AEP et à l'hygiène et l'assainissement.

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 et de l'assainissement ;
- ◆ plusieurs bénéficiaires (une proportion assez élevée d'usagers), sont satisfaits des différentes dimensions définissant la qualité des ouvrages et celle du service public de l'eau et de l'assainissement ;

- ◆ 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 assez élevée par rapport à celle des hommes qui le sont ; sur les aspects ci-dessus cités, l'écart de satisfaction est significatif et varie entre les jeunes et les hommes mariés, entre les hommes et les femmes, et entre jeunes et les femmes ;
- ◆ selon la technologie ou le type d'ouvrage, la proportion des usagers satisfaits est plus importante au niveau de ceux qui fréquentent les AEV qu'au niveau de ceux ayant recours aux FPM. Il se déduit de ce constat que les ouvrages AEV constituent 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 AEV insatisfaits largement supérieure à celle des usagers qui recourent aux FPM. Ce résultat donne lieu aux hypothèses suivantes : (i) les usagers en milieu rural ne tiennent pas compte de l'amélioration de l'approvisionnement inhérent du type d'ouvrage 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 influencée par la sévérité de la pauvreté et (iii) l'installation des AEV est faite sans tenir compte de la capacité de payer d'une majorité de la population.
- ◆ les populations des localités 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 4 communes de l'étude qui pourtant ne répondent pas aux mêmes caractéristiques en matière d'AEP. En effet, elles ont un taux communal d'accès à l'eau fort (Sinendé), moyen (Kandi et Kérou) ou faible (Parakou).

4.2.2 Les constats majeurs du sous secteur Hygiène et Assainissement

Les constats majeurs du sous secteur Hygiène et Assainissement se résument aux points ci-dessous cités.

- ◆ Les questions de l'assainissement sont relatives dans toutes les communes à la gestion et entretien des latrines, l'hygiène des caniveaux, la gestion des DSM ;
- ◆ Les problèmes liés à l'assainissement sont présents dans toutes les communes de l'étude que ceux relatifs à l'AEP. Ils sont d'ailleurs plus accentués dans certaines communes que d'autres (cas de la commune de Kérou) ;
- ◆ Les populations sont aussi bien responsables des problèmes d'hygiène et d'assainissement, que les autorités communales.

- ◆ L'hygiène autour des ouvrages d'assainissement est faible qu'autour des ouvrages d'eau.

4.3 Les problèmes majeurs du secteur dans les communes de l'étude

4.3.1 Les problèmes majeurs du sous secteur AEP

4.3.1.1 Les problèmes liés à la couverture en ouvrages d'eau

Bien que des efforts sont faits et perceptibles en matière d'AEP, il existe des disparités. Alors que certains arrondissements ou villages, ont de très bon niveau d'équipement on a des villages voisins qui ne sont pas impliqués dans les différentes programmations. Ces disparités ont été signalées dans toutes les communes de l'étude.

Ce problème majeur au secteur de l'AEP en milieu rural ne date pas de ce jour. Le Livre Bleu du Bénin l'avait déjà mentionné précisant d'ailleurs les raisons de ces disparités. Il s'agit entre autres : de l'application durant plusieurs années de la logique de la demande communautaire préalable à la mise en place des équipements ; de l'obligation de la contribution à l'investissement initial par les communautés a exclu les communautés les plus pauvres ; de la limitation de l'allocation des ouvrages aux petites localités.

4.3.1.2 Les problèmes de gouvernance

Les problèmes de gouvernance dans le sous secteur AEP sont de plusieurs ordres. Dans les communes de l'étude, ces problèmes ou difficultés sont les plus nombreux. Tout comme les difficultés liées à couverture en équipement, plusieurs études et rapports du secteur soulignent ces problèmes comme des priorités majeurs à régler pour l'amélioration des performances du secteur.

→ La maîtrise d'ouvrage communale n'est pas effective

Ce problème est relevé dans toutes les communes. Il se traduit de plusieurs manières ou formes. Pour le secteur Eau et assainissement en milieu rural, les textes de lois sur la décentralisation prévoient une responsabilisation des Communes dans la réalisation des ouvrages d'AEPA.

L'étude révèle : (i) le manque de rigueur dans le contrôle et de suivi des contrats de prestations entre les mairies et les délégataires les fermiers ou les communautés pour une bonne gestion des ressources en eau due à l'absence des structures IMS sur le terrain du fait qu'ils sont arrivés en fin de contrat ; (ii) les problèmes de recouvrement des redevances ; (iii) l'insalubrité autour des ouvrages ; (iv) le manque de suivi et entretien des ouvrages ; (v) le manque de sanction et l'incivisme des population ; (vi) la non maîtrise des ouvrages construits par les privés et ONG (cas à Sinendé et Kandi par exemple) ; (vii) non harmonisation des statistiques ; etc.

→ Le principe de paiement de l'eau

Les populations apprécient mal le principe de paiement de l'eau. Cette politique tarifaire à la limite inhibitrice, ne cadre pas avec la politique de promotion de la consommation d'eau de façon décente et digne. Il est nécessaire d'améliorer cette situation en appliquant des tarifs préférentiels aux gestionnaires des points d'eau collectifs. Il apparaît que les plus pauvres investissent plus d'argent pour acquérir la même quantité d'eau que les plus riches.

→ Une absence de veille citoyenne autour des actions dans le secteur

Les populations ne sont pas informées ou sont mal informées sur les actions entreprises dans le secteur ainsi que des perspectives d'amélioration. On déplore que l'Etat soit à la fois juge et partie dans les politiques de développement sectoriel à cause de l'inexistence au sein des populations de structures organisées de régulation ou de pression. Les actions de veille citoyenne de la société civile ne sont pas encore perceptibles. Si dans la commune de Sinendé, les actions de la Cellule de Participation Citoyenne de Social Watch Bénin ont permis l'atteinte des performances réalisées, la veille citoyenne autour des actions du sous secteur de l'AEP n'est pas une réalité dans les autres communes de l'étude.

4.3.2 Les problèmes majeurs du sous secteur Hygiène et Assainissement

→ Non appropriation de la politique national d'assainissement et des documents de stratégies du sous secteur par les acteurs

Plusieurs efforts sont faits en matière de documents et instruments de gestion du sous secteur. Mais les acteurs, en l'occurrence les populations n'ont pas connaissance de ces instruments de gestion du sous secteur. L'assainissement est encore mal compris des populations.

→ Un mauvais entretien des latrines

Historiquement, les latrines sont désignées comme des lieux d'aisance. Ce sont des lieux conçus pour aller se soulager. Ce qui permet de justifier une aisance physiologique de l'individu qui s'y porte. Mais aussi une aisance environnementale qui doit rimer avec un environnement propre sans odeur. Mais lorsque l'ouvrage n'offre ces deux commodités à la population, il constitue un endroit repoussant (Livre Bleu du Bénin ; 2005).

Aujourd'hui encore, ce problème demeure avec acuité. Dans toutes les communes de l'étude, il est fréquent de constater que malgré l'existence de l'ouvrage dans certaines localités, la population n'arrive pas à bénéficier des services y afférent. Ceci est lié à l'état d'insalubrité dans lequel végètent ces ouvrages. Ainsi, ces derniers ne reçoivent pas toujours les entretiens quotidiens ou hebdomadaires nécessaire au maintien d'un environnement sain. Les centres de santé et écoles ne sont pas épargnés. La commune de Kérou est un exemple où aucune latrine publique n'est fonctionnelle à cause de l'insalubrité et de l'état d'entretien de ces dernières.

→ Un mauvais entretien des caniveaux et la gestion des DSM

Les caniveaux constituent des dépotoirs pour les populations. Dans toutes les communes de l'étude, les populations prennent d'assaut les caniveaux et les transforment en lieu de dépôt des DSM malgré l'existence des structures de collecte des DSM. Par ailleurs, la gestion des DSM collectés est une véritable problématique pour les communes. Les sites de décharge et de traitement débordent d'ordures qui jouxtent les rues adjacentes. Parfois, ils sont mal localisés, proches des agglomérations ou infrastructures publiques.

Par ailleurs, certains problèmes sont spécifiques à certaines communes. Le tableau ci-dessous fait l'objet de la synthèse de ces problèmes.

Tableau 15 : Problèmes spécifiques aux communes

Commune	Problème
Kandi	<ul style="list-style-type: none"> - manque de synergie d'actions entre les entrepreneurs qui installent les ouvrages d'eau et les artisans réparateurs ; - Non harmonisation des statistiques du secteur AEPHA entre les acteurs (mairie, Service Eau et structures d'intermédiation sociale) ;
Kérou	<ul style="list-style-type: none"> - difficultés des artisans réparateurs pour entrer en possession des frais de réparation surtout pour les pompes qui ne sont pas encore déléguées ; - refus des populations à s'adonner aux activités de collecte des ordures et d'entretien des toilettes publiques en raison des pesanteurs socio culturelles.
Parakou	<ul style="list-style-type: none"> - non-respect des engagements de la Mairie à l'endroit des FPM ; - utilisation de la réserve de l'OKPARA comme dépotoir d'objets sacrificiels et de toutes sortes d'ordures ; - mauvaise qualité organoleptique de l'eau fournie par le réseau de la SONEB ; - absence de camions vidangeurs dans la commune de Parakou (commune à statut particulier).
Sinendé	<ul style="list-style-type: none"> - faible Partenariat entre la Mairie et la communauté religieuse des prêtres de Fô-Bourré ; - non maîtrise par la mairie de la gestion des ouvrages réalisés par la communauté religieuse des prêtres de Fô-Bourré ; - retard accusé par la mairie en rapport avec son Plan de Développement Communal (PDC) qui prévoit la création de structure de pré-collecte et l'acquisition de benne à ordures ; - non sécurisation du site de décharge finale des DSM située sur la route de Guéssou Bani non loin d'un cours d'eau ; - installation d'un site d'une décharge de DSM à proximité d'une école primaire dans le centre de Sinendé ;

Source : Résultats issus des rencontres avec les bénéficiaires, juillet 2013

4.4 Recommandations

Au regard des performances, des difficultés rencontrées dans le secteur de l'AEPHA, les recommandations suivantes sont formulées :

1) Optimiser l'appropriation par les acteurs des ouvrages d'AEPHA

La consolidation et la pérennisation de la satisfaction des populations, reposent fondamentalement sur l'appropriation par des acteurs locaux des ouvrages mis à leur disposition. 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 systèmes de maintenance des ouvrages d'eau et d'assainissement par des activités d'information régulière (émissions à la radio par exemple) ;
- ✓ de renforcer les capacités des autorités communales et de celles des structures communautaires en charge de la gestion des ouvrages d'AEPHA, 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

D'après les résultats de l'étude, il est nécessaire de construire et de consolider la gouvernance locale en matière d'AEPHA. En effet, il est important de 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. Spécifiquement, Il est question :

- ✓ du renforcement de la maîtrise d'ouvrage locale qui incombe aux communes dont l'efficacité repose sur (i) une parfaite connaissance des réalités de l'AEP et des services d'hygiène et assainissement des populations et (ii) la mise en place de dispositions et procédures idoines. Pour ce faire, les communes, doivent s'engager pour galvaniser et responsabiliser de façon durable les structures communautaires de gestion.
- ✓ du renforcement de la maîtrise d'œuvre sociale qui relève des structures communautaires.
- ✓ du 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 les communes, s'impose pour leur permettre de maîtriser la technologie des différents types de pompes des ouvrages de leur commune.

3) Promouvoir l'équité

En milieu rural, de par leur fonction de ménagère, les femmes sont les plus grandes utilisatrices de l'eau pour des divers besoins. Cependant elles 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 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 FPM, l'AEV avec ses bornes fontaines constitue de nos jours un troisième niveau duquel les populations se disent plus satisfaites par rapport au service d'AEP. Il faudrait donc :

- ✓ Mener une recherche action sur les prix pratiqués au niveau des AEV, 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'AEV 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 qualité de l'eau et (iii) 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'AEPHA

La mesure de la satisfaction dans le domaine du développement rural n'est pas une pratique courante dans notre pays, pourtant elle est se justifie 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 PNE Bénin comme activité à réaliser périodiquement.

CONCLUSION

La démarche d'évaluation citoyenne utilisée pour apprécier les prestations des services WASH dans les communes de Parakou, Kandi, Sinendé et Kérou a révélé le vif intérêt des bénéficiaires pour les ouvrages d'eau et assainissement.

L'enquête a permis de mesurer la satisfaction et les préoccupations des usagers par rapport aux ouvrages dont ils bénéficient. Dans l'ensemble, les résultats ont permis de faire le constat majeur que la responsabilité et l'engagement des mairies sont primordiaux pour pérenniser les progrès enregistrés dans ce secteur.

L'appréciation de la satisfaction des bénéficiaires des services WASH s'est faite suivant sept (07) indicateurs dans chacun des deux sous secteurs de l'eau et de l'assainissement. Ce n'est qu'à travers ces paramètres que les populations pourront apprécier les services. Il s'agit de : (1) organisation des services autour des ouvrages d'eau ; (2) qualité et état des ouvrages ; (3) hygiène autour des ouvrages ; (4) implication des communautés à la gestion des ouvrages ; (5) accessibilité aux ouvrages ; (6) paiement du service de l'eau ; et (7) qualité du service.

Au terme des analyses, le secteur de l'assainissement connaît plus de difficultés que celui de l'eau dans toutes les communes de l'étude. Les difficultés s'accroissent différemment d'une commune à une autre. D'après les résultats de l'enquête, la commune de Kérou a beaucoup plus de difficultés en matière de couverture en ouvrages d'évacuation des excréments. Contrairement aux autres communes les activités de prestation de services dans le sous secteur de l'assainissement sont inexistantes dans la commune de Kérou.

Aussi, la présente étude n'a pas manqué de mettre en exergue les difficultés dans le sous secteur de l'eau. La gestion des ressources en eau doit toujours s'opérer dans un cadre caractérisé par trois objectifs interdépendants - sociaux, économiques et environnementaux - et chercher à satisfaire, de manière équilibrée, les besoins correspondants

Pour assurer la continuité des services WASH dans un contexte de durabilité, des constats ainsi que des suggestions sont présentés. Toutes ces recommandations pourront faire l'objet de pistes de réflexion avec tous les acteurs intervenant dans le secteur de l'eau et de l'assainissement dans les dites communes de l'étude pour une mise en œuvre efficace de la GIRE dans les communes.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

DGEau : Stratégie Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable du Bénin (2005 – 2015)

MERPMEDER : Stratégie Nationale d'Assainissement des Eaux usées en milieu urbain (2008-2015)

MERPMEDER, MS ; revue annuelle du secteur de l'eau et de l'assainissement (2011)

MERPMEDER, MS ; revue annuelle du secteur de l'eau et de l'assainissement (2010)

PNE – Bénin : Livre Bleu Bénin (2006)

SONEB ; bilan d'exécution du plan Prévisionnel de Développement de l'Entreprise (PPDE) et du contrat Plan Etat – SONEB. Exercice 2011

ANNEXES

Annexe 1 : Equipes de monographie

Commune	Personnes Ressources	Structures
Parakou	SALIOU Agani Fidèle	APIC ONG
	BODJRENOU T. Marleine	Social Watch Bénin
	DOKO M. Esther	Social Watch Bénin
Kandi	ISSA ISSIFOU Aissatou	ONG BETHESDA
	MAMAGUIA Yaya	Social Watch Bénin
Sinendé	DJOBO BANSOU Moussa	APIC ONG
	KITI Bonaventure	Social Watch Bénin
Kérou	OROU GANNI Rigobert	Social Watch Bénin
	BABAM DAOUDA Chabi Mocktar	IDEE ONG

Annexe 2 : Equipes de facilitation des rencontres de l'évaluation citoyenne

Commune	Facilitateurs	Titre
Parakou	ARAYE Pierre,	Deuxième Adjoint au Maire
	ASSOUMA Séidou	Président des sages et des religieux de la commune
	SINAGOUROUGUI S. Fidèle	responsable suivi-évaluation
	NOUGBODJINGNON Auguste	Président ACEP
Kandi	BOURAIMA Zakary	Deuxième Adjoint au Maire
	BOUKARI Ibrahim	MAEP Kandi (Société civile)
	BELKO Soumanou	Chef Arrondissement Sonsoro
	DJIBRIL TRAORE Abdourâimi	Responsable Eau Mairie
Sinendé	GUERA Chabi Gandé	Premier Adjoint au Maire
	SIANON René	Responsable ACEP
	SEKO DENIS Adam	Président Cellule de Participation Citoyenne
	ABDOULAYE Ousmane	Secrétaire Général de la Mairie
Kérou	GOUNOU Sanni	Deuxième Adjoint au Maire
	KONKOROU Karim	Chargé Eau et assainissement à la Mairie
	WARI BRISSO Pierre	Président Cadre de Concertation OSC de Kérou
	YADI O. Sèbègui	Présidente ACEP

Annexe 4 : Comités de suivi des réformes

Commune	Membres
Parakou	<ul style="list-style-type: none"> - YACOUBOU Aboubakari, - GHEHOU Gaston, - ALY YAROU Amsatou, - ISSIFOU Salamatou, - NONSOU Gibril, - MAZOU Farouk, - SINAGOURIGUI Fidèle
Kandi	<ul style="list-style-type: none"> - BOURAIMA Zakary - BOUKARI Ibrahim - DANDAKOE Aïssatou - YAÏ Christophe - DJIBRIL TRAORE Raïmi - IMOROU Adam - BAGOUDOU Roger
Sinendé	<ul style="list-style-type: none"> - IMOROU Souabirou - ABOUBAKARI K.Adamou - SEKO DENIS Baké - SUANON Ouorou - SEKO DENIS Adam - ISSA Aïssatou - SAKA KORA Gounou
Kérou	<ul style="list-style-type: none"> - GOUNOU Sanni - BIO GOUNOU Orou Séko - KONKOROU Karim - YADI O. Sèbègui - WARI BRISSO Pierre - GUERRA Alou - OROU SON Baké