



Dans ce numéro

- En Palestine : coopérations décentralisées et bilatérales associées au service de la gestion locale de l'eau
- Au Bénin : assurer l'implication citoyenne et le contrôle des usagers sur le service public de l'eau
- Au Mali, diaspora et intercommunalité s'unissent pour l'eau et l'assainissement
- En Inde : à partir d'une intervention de post-urgence, mise en œuvre d'un programme de développement local multisectoriel

Édito

L'Eau, grande oubliée de l'Accord de Paris ?

L'Accord de Paris a été adopté le 12 décembre 2015 par les 195 pays membres de la Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques. Malgré la campagne #ClimateWater, il a été fait peu de cas des efforts à faire pour une meilleure préservation de la ressource en eau et sur son accès universel. Pourtant dès que le monde se penche sur le local, l'eau devient le secteur prioritaire d'intervention pour l'adaptation des populations aux changements.

Les initiatives décrites dans ce numéro montrent que l'adaptation locale aux changements résultent de longues concertations conduisant à de nouvelles organisations, plus aptes à répondre aux défis posés par des environnements modifiés, voire profondément dégradés. Il s'agit de processus riches et complexes qui débouchent vers un questionnement plus large du mode de développement local. C'est en partant d'une situation d'urgence et en luttant contre la discrimination de l'accès à l'eau que les énergies mobilisées

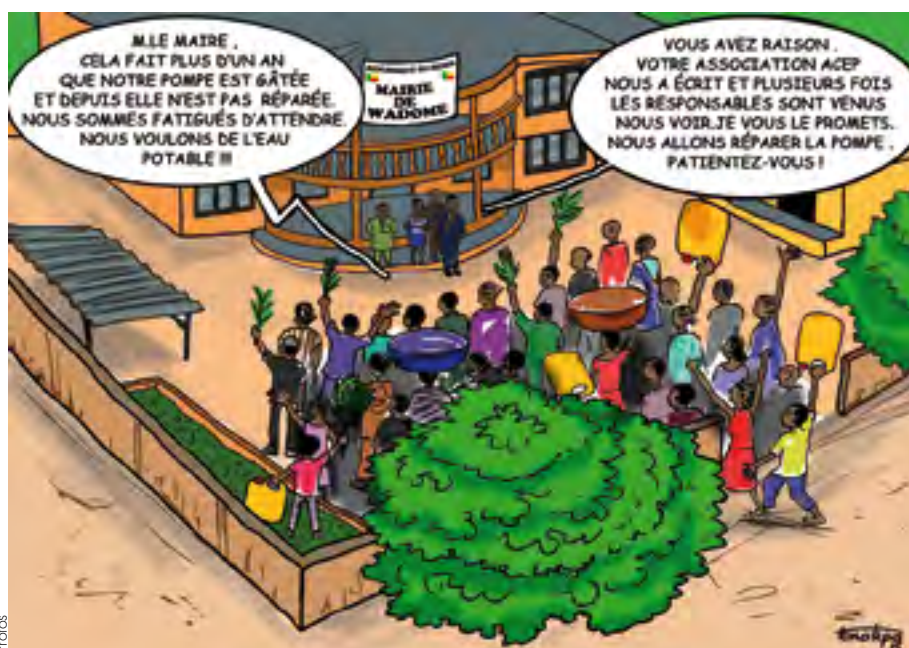
ont définitivement changé le quotidien précaire de populations en Inde, en Palestine, au Mali et au Bénin. De nouveaux modèles de développement, qui associent accès à l'eau et préservation de la ressource, témoignent de la diversité des chemins possibles pour s'adapter.

Le soutien renforcé aux services locaux de la gestion de l'eau et de l'assainissement demeure plus que jamais indispensable. Comme les participants au rassemblement de la COP 21 le soulignent, la gestion environnementale exemplaire, l'exploitation durable d'équipements, la véritable lutte contre les effets du changement climatique passent par les réponses apportées par les communautés elles-mêmes pour assurer leur avenir. L'appui extérieur des Ong, des collectivités, des agences de l'eau est à la fois déclencheur et accompagnateur des dynamiques lancées en faveur de la préservation de l'environnement et de l'accès aux services. ●

Pierre-Marie Grondin,
directeur du pS-Eau

Consolider le contrôle citoyen des usagers de l'eau

Afin d'assurer un service continu de qualité de l'eau potable, l'ONG belge Protos a récemment mis en place, dans cinq communes, des associations de consommateurs d'eau potable (ACEP). Appelée à reconnaître à la société civile locale sa place dans la gouvernance de l'eau, cette initiative vise à renforcer l'implication des communautés. Pas à pas, les ACEP progressent pour constituer un véritable contre-pouvoir à la gestion locale de l'eau.

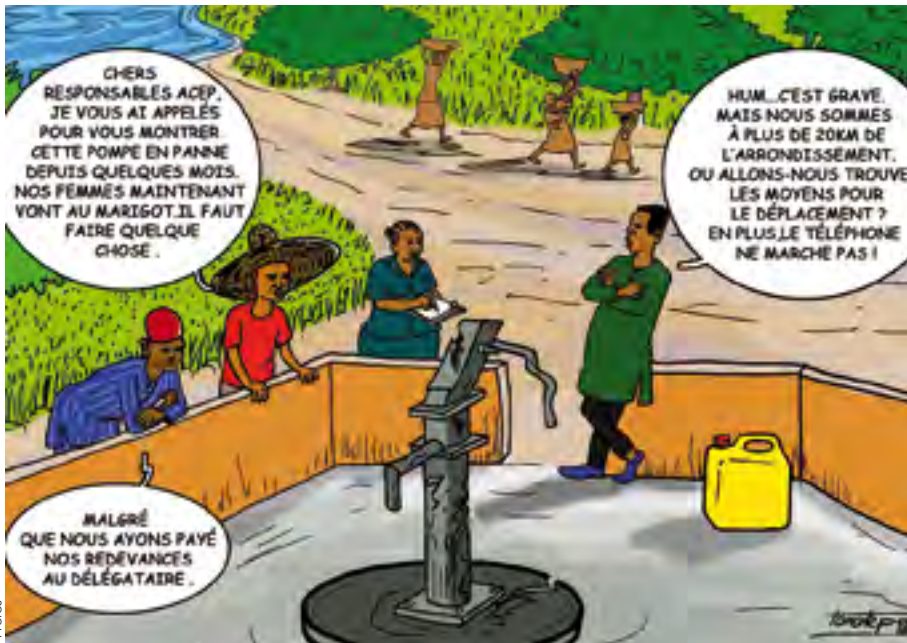


Protos

En réponse à la gestion communautaire des ouvrages d'eau, qui a montré toutes ses limites au Bénin, le gouvernement de ce pays a opté pour une nouvelle stratégie de professionnalisation du secteur en réservant une place aux associations des consommateurs d'eau potable (ACEP) dans les communes. Ces nouvelles associations doivent garantir aux communautés leurs droits d'accès à l'eau potable en tant que consommateurs. Outils de veille citoyenne sur la gestion communale du service public de l'eau, les ACEP ont pour principales missions :

- d'assurer la représentation des usagers du service public de l'eau auprès de l'administration communale ;

- d'aider la commune à mieux assurer le suivi du service public de l'eau ;
 - de défendre les intérêts des usagers vis-à-vis de la Soneb (Société nationale des eaux du Bénin), de la commune et de ses prestataires (délégataires, fermiers, artisans réparateurs, etc.) ;
 - de faciliter la gestion des plaintes des usagers pour améliorer le service ;
 - de développer les capacités de ses membres en matière de gestion et de défense des consommateurs.
- L'avènement des ACEP dans les communes vise à favoriser l'accès des populations à une eau de bonne qualité, à un prix abordable, à proximité et en quantité suffisante. De même, dans leur cahier de



Protos

charges, les membres des ACEP doivent veiller, à chaque point d'eau, à sa propriété et à la continuité du service, à des horaires de services consensuels, à une bonne organisation et un bon accueil. La veille citoyenne des ACEP concerne tous les types d'ouvrages : les branchements Soneb, les adductions villageoises et les forages munis d'une pompe à motricité humaine. Les ACEP doivent en retour inciter les consommateurs à assumer leurs devoirs : le respect des règles d'usage, le paiement du service de l'eau, la participation aux séances de reddition de compte, l'interpellation du maître d'ouvrage en cas de défaillance ou de dysfonctionnement. Ainsi, l'apparition des ACEP dans le cercle des acteurs du secteur de l'eau potable au Bénin comble un besoin : celui de donner la parole aux consommateurs (jusqu'ici laissés-pour-compte) afin qu'ils se prononcent sur la gestion des ouvrages.

C'est sur ces bases que Protos, à travers le projet Gouvernance locale de l'eau dans le nord du Bénin, 2009 -2014 (GLEauBe)¹, a appuyé avec succès la constitution et l'enregistrement officiel des ACEP de Kérou (4 arrondissements et 28 villages), d'Ouassa-Péhunco (3 arrondissements et 26 villages) et de Djougou (12 arrondissement et 76 villages).

1. Le GLEauBe est cofinancé par le fonds belge pour la sécurité alimentaire, la fondation Ensemble, ICCO, l'Alliance néerlandaise Wash et Protos.

Chaque ACEP est composée de 2 membres par village et 3 membres par arrondissement. La veille citoyenne des équipements par les ACEP concerne le réseau Soneb dans le chef-lieu de chaque commune, plusieurs adductions villageoises et des centaines de forages munis d'une pompe à motricité humaine. Une fois installés, les membres ACEP ont bénéficié d'un renforcement des capacités de toutes leurs instances d'animation (délégués de villages, cellules d'arrondissement et comité exécutif) ainsi que des outils de suivi et d'animation. En dehors des formations organisées, des campagnes de sensibilisation ont été diffusées à travers les médias.

Les émissions radiophoniques ont contribué à rappeler aux autorités locales leurs obligations de maîtres d'ouvrages. « Les consommateurs étaient dans l'obscurité et pensaient toujours que si la mairie réalise un ouvrage, c'est une faveur qu'on leur accorde et donc qu'ils n'avaient pas le droit d'interpeller les autorités communales en cas de panne », explique Ganyou Abou Soumanou, assistant technique de Protos. Une fois formés et outillés, les membres ACEP ont travaillé à centraliser les plaintes des consommateurs, qu'ils transmettent aux chefs de villages et d'arrondissements grâce à des fiches renseignant sur la nature des dysfonctionnements en cause.

Avec l'avènement des ACEP dans les communes, on assiste de plus en plus à une amélioration de la vente de l'eau au niveau des ouvrages. Le travail de mobilisation améliore le taux de mobilisation des

redevances par les communes auprès des délégataires. Dans certaines communes comme Coby et Boukoubé, le taux de recouvrement des redevances est passé respectivement de 15 % et 18 % en 2013 (année de l'installation des ACEP) à 75 % et 49 %. Le prix de l'eau est fixé par le conseil communal. Le montant et le mode de paiement diffèrent par localité (paiement au volume ou par le système des cotisations). Les consommateurs qui le souhaitent peuvent plaider pour une révision du prix de l'eau.

Un moyen de mobilisation des redevances

Ces performances résultent de l'acceptation des communautés, hier réfractaires, à payer l'eau. Les caisses de la commune sont désormais régulièrement alimentées. Les responsables du suivi de la gestion de l'eau au niveau des mairies apprécient positivement ce coup de pouce qu'apportent les ACEP.

Il n'y a pas de doute, là où elles sont apparues, les ACEP ont contribué à améliorer le service aux villageois et à faire des populations de « véritables » usagers, conscients de leurs droits et de leurs devoirs. Même récentes, grâce à leurs résultats concluants, les ACEP ne laissent pas indifférentes les autorités locales. L'amélioration du service, de plus en plus avérée, est facilitée par le transfert d'informations des membres des ACEP vers les chefs de village, les chefs d'arrondissement et les autorités locales. Hier difficile, la remontée d'informations, un élément important du suivi des délégataires et des points d'eau est aujourd'hui rendue possible.

« Depuis qu'elle existe dans ma commune, cette association contribue beaucoup au bon fonctionnement du service d'eau potable. Elle attire l'attention des prestataires de service et nous aide non seulement à signaler les dysfonctionnements des ouvrages d'eau, mais aussi à faire des suggestions pour corriger certaines difficultés », témoigne le maire de Boukoubé, Philippe Gnamou.



Protos

Les ACEP attribuent au consommateur sa juste place dans le cercle des acteurs locaux du secteur de l'eau.

S'il faut se féliciter des premiers résultats obtenus dans certaines localités, reconnaissons que les débuts de cette expérience ont été difficiles pour les communes. Avec des membres pour la plupart analphabètes, les tâtonnements et parfois une mauvaise compréhension des rôles de chacun étaient inévitables. Certaines communes, où le suivi des ouvrages n'est pas encore effectif, utilisent les membres ACEP pour s'informer des pannes qui surviennent au niveau des ouvrages. Des membres ACEP, en l'absence des animateurs sociaux des ONG dont les contrats n'ont pas été renouvelés après le retrait des partenaires techniques et financiers, deviennent des animateurs de fait au service des mairies.

En dépit des acquis enregistrés, notamment en matière de prise de conscience citoyenne ou d'amélioration du service, l'avenir des ACEP n'est pas assuré. Elles ne parviennent pas à mobiliser les consommateurs pour assurer leur fonctionnement. Les cotisations ne suffisent pas à couvrir l'immense totalité des frais. L'acceptation des consommateurs est l'une des principales difficultés que les ACEP doivent résoudre pour perdurer. Et pour mobiliser davantage de moyens, les ACEP devront également s'adresser à d'autres part-

naires, y compris la mairie, pour solliciter d'autres fonds.

Répondre aux besoins en formation

Autre grand défi : renforcer les capacités des membres. Ceux-ci, pour la plupart analphabètes, se trouvent dans la quasi impossibilité de documenter les dysfonctionnements observés sur le terrain. Il est impératif que les membres parviennent à s'appropriier les textes de lois. C'est l'un des buts essentiels du renforcement de leurs capacités en tant que défenseurs des droits des consommateurs d'eau potable.

Pour progresser, il faudra compter sur l'engagement de certains membres qui font déjà preuve d'un réel volontarisme. Dans toutes les communes, grâce à l'accompagnement et aux formations dont elles ont bénéficié, les ACEP ont appris à faire face, de manière autonome, aux dépenses relatives à la multiplication des plaintes, à la communication ou aux déplacements. Certaines, comme celles de la commune de Djougou, commencent à baisser les bras faute d'un soutien suffisant des consom-

mateurs. Les ACEP nécessitent un apport des communes pour leur fonctionnement. Sans cela, les acquis enregistrés risquent de voler en éclats.

En termes de durabilité, il convient également de débattre, au plan national, de la question du fonctionnement des ACEP. L'erreur initiale est d'avoir engagé cette réforme sans penser aux moyens nécessaires à ces jeunes structures. Des mesures d'accompagnement doivent être trouvées, sans compromettre leur indépendance. Plusieurs pistes sont ouvertes. Le conseil communal de Cobyly donne l'exemple en accordant à l'ACEP une partie de la redevance issue de la gestion des ouvrages complexes. La généralisation d'une telle mesure pourrait aider au bon fonctionnement de toutes les ACEP et donc profiter aux communes. Certaines tirent déjà avantage de ce nouveau dispositif, qui leur rappelle en outre leurs obligations quant au service public. Puissent-elles donner l'exemple. « *Ce qui est certain, c'est qu'on ressent une pression venant des ACEP. Ce qui nous amène à changer notre manière de travailler. La façon dont le travail se faisait il y a deux ans n'est plus la même aujourd'hui* », confie Isaac Tchenga, de la mairie de Djougou, avant d'ajouter que la mairie travaille en parfaite complémentarité avec les ACEP. Au regard des premiers résultats obtenus et du contrôle citoyen qu'elles favorisent, le bien-fondé des ACEP n'est plus à démontrer. Elles attribuent au consommateur sa juste place dans le cercle des acteurs locaux du secteur de l'eau. Mais l'édifice des ACEP demeure fragile, d'autant en ce moment où les populations deviennent de plus en plus exigeantes en matière de qualité de service. ●

CONTACT

• Dirk Glas, Protos : dirk.glas@protos.ngo • www.protos.ngo