



Style: Photo Credit

OFFRE ET DEMANDE EN SERVICES D'EAU : EFFICACITÉ DES ACTEURS CLÉS

USAID's Sustainable Water and Sanitation System Activity

JUIN 2023

Table des matières

Sigles et Abreviations	2
I. Sommaire exécutif	4
1. Objectif de l'évaluation	4
2. Contexte	4
3. Résultats, conclusions et recommandations	5
II. Objectifs et questions d'évaluation	7
1. But de L'évaluation	7
2. Questions d'Évaluation	7
III. Introduction	9
1. Contexte	9
2. Description de l'Activité	9
IV. Méthodologie de l'évaluation	11
1. Localités de l'évaluation	11
2. Méthode de Collecte de données et limites des données collectées	11
3. Définition des termes clés	12
4. Limites des données	12
V. Résultats	13
1. Aperçu de la demande et de l'offre des services d'eau	13
2. Facteurs encourageants les paiements de services d'eau	14
3. Dépenses des ménages relatives aux services d'eau	15
4. Volonté des usagers de payer pour les services d'eau	16
5. Perception communautaire sur les services d'eau subventionnés et non subventionnés	16
6. Soutien de l'Activité aux opérateurs	17
7. Soutien de l'Activité aux opérateurs	18
8. Redevabilité	19
9. Quelques apprentissages clés	19
VI. Conclusions	20
VII. Recommandations	21

Sigles et Abreviations

ASUREP	Association des Usagers du Réseau d'Eau Potable
BF	Borne Fontaine
CEREKA	Comité d'Exploitation du Réseau d'Eau de Katana
CLD	Comité Local de Développement
COGEKA	Comité de Gestion d'Eau de Kavumu
COGEP	Comités de Gestion d'Eau Potable
CVD	Comité Villageois de Développement
DRC (RDC)	Democratic Republic of the Congo (République Démocratique du Congo)
FC	Francs Congolais
FEC	Fédération des Entreprises du Congo
GCAS	Gestion des connaissances et Apprentissage sectoriel de l'eau
ICCN	l'Institut Congolais de Conservation de la Nature
MEL	Monitoring, Evaluation and Learning
MSD	Market System Development
PGAI	Plateforme de Gestion des Aides et des Investissements
SRG	Stakeholder Relationship and Governance
UN	United Nations
USAID	Agence des États-Unis pour le développement international
WASH	Water Sanitation and Hygien/Eau, Hygiène et Assainissement

I. Sommaire exécutif

1. Objectif de l'évaluation

Cette évaluation a pour objectif de capturer quelques apprentissages et leçons apprises des meilleures pratiques de système de marché et de gouvernance, et de fournir des recommandations pour soutenir l'engagement des populations de Kavumu, Katana, Saké et Mugunga dans l'accès à des services d'eau adéquats. Pour atteindre ces objectifs, l'évaluation répond aux sous-objectifs suivants : i) fournir des preuves clés sur la perception communautaire des interventions en eau ; ii) formuler des recommandations solides pour assurer l'efficacité des interventions ; iii) et diffuser les résultats aux communautés de pratiques et aux parties prenantes clés pour soutenir la conception d'approches basées sur les preuves.

La question principale de l'évaluation est de savoir comment les communautés réagissent à la fourniture d'eau subventionnée et non subventionnée, et quelles sont leurs volontés de payer pour les services d'eau. Pour répondre à cette question, plusieurs sous-questions ont été formulées, portant notamment sur l'impact des subventions sur la qualité des services d'eau, la perception de la communauté sur la qualité et l'accès aux services, la réaction des consommateurs au rapport qualité/prix des services, la redevabilité des opérateurs, la disposition des consommateurs à payer, les mécanismes de recouvrement et le mode d'approvisionnement préférentiel des membres des communautés.

2. Contexte

[La revue de littérature conduite par l'Activité en 2022](#), ainsi que l'analyse du contexte en 2019 de Mercy Corps, mettent en évidence la problématique de l'accès limité à l'eau potable et à l'assainissement en République Démocratique du Congo (RDC), en particulier dans les zones rurales. Seulement 50% de la population a accès à une source d'eau potable améliorée, tandis que 21% dispose d'un système d'assainissement amélioré. Cette situation entraîne un taux de mortalité élevé, notamment chez les enfants, en raison des maladies hydriques.

Le gouvernement central de la RDC consacre une faible part de ses dépenses au secteur de l'eau et de l'assainissement, principalement financées par des fonds internationaux. Malgré les efforts des bailleurs de fonds, les performances dans ce domaine ont été entravées par des modèles commerciaux faibles, une planification insuffisante des infrastructures et des défis de gestion persistants.

La RDC a mis en vigueur la [Loi n° 15/026 du 31 décembre 2015](#) relative à l'eau, qui confère un pouvoir additionnel aux Provinces et Entité Territoriale Décentralisée (ETD) dans l'administration des ressources hydrauliques. Cette Loi oblige les COGEP de se formaliser et collaborer avec les ETD, qui sont les principaux régulateurs des questions d'eau au niveau local. Malgré la volonté de ces deux acteurs de remplir leurs devoirs et obligations de collaborations prévus par la loi, de nombreux défis empiètent sur leur chemin, tels que les capacités organisationnelles faibles, les connaissances limitées des dispositions de la loi sur l'eau. Par ailleurs, l'étude de marché conduite par l'activité en 2022 a montré qu'une bonne performance de la gestion implique que les COGEP renforcent leur collaboration et leur redevabilité envers les membres de la communauté.

L'Activité des Systèmes d'Eau et d'Assainissement Durable de l'USAID (SWASSA) vise à remédier à cette situation décrite ci-dessus, en mettant en place une approche adaptée et pertinente du marché dans les

provinces du Nord et du Sud Kivu. Les objectifs principaux consistent à favoriser l'apprentissage, améliorer l'environnement propice aux investissements et mettre en œuvre des modèles de gestion des systèmes d'approvisionnement en eau et d'assainissement basés sur la performance.

Avec cette approche, l'Activité a soutenu des fournisseurs de services et les autorités essentiellement dans le but d'atteindre son objectif, qui est de contribuer à **assurer un Accès durable et équitable à un approvisionnement en eau potable dans les provinces du Sud Kivu et Nord Kivu.**

Pour capturer les meilleures pratiques et leçons apprises, l'Activité a mené une recherche en Mars 2023 à Kavumu-Katana et Mugunga-Lac Vert, qui font partie de ses localités d'intervention. Le présent rapport met en évidence des lacunes en termes de recherche sur la qualité et la quantité des ressources en eau, notamment dans des zones comme Kavumu-Katana et le site Mugunga-Lac Vert.

3. Résultats, conclusions et recommandations

Ce rapport présente une analyse de la demande et de l'offre des services d'eau dans les localités de Katana, Kavumu, Mugunga et Lac Vert. Les adductions d'eau existantes dans ces zones sont insuffisantes pour répondre aux besoins en eau potable de la population, avec un nombre de bornes fontaines souvent faible et dysfonctionnel.

Trois principaux fournisseurs d'eau ont été identifiés pour être soutenus par l'Activité, à savoir COGEKA, COGEP Kabamba et CERAKA à Kavumu-Katana, et Yme Jibu à Mugunga-Lac Vert, qui gèrent les adductions d'eau dans les différentes localités. Cependant, ces fournisseurs rencontrent des difficultés financières et technique, avec un taux de recouvrement des abonnements faible (estimé à seulement 40% pour Kavumu et Katana). Les pertes de revenus pendant les saisons pluvieuses aggravent cette situation.

L'accès à l'eau potable est un droit humain fondamental, et les chiffres révèlent que 41% de la population de Kavumu et Katana et 21% de celle de Mugunga-Lac Vert n'ont pas accès à une eau de qualité et en quantité suffisante. Des efforts doivent être faits pour améliorer l'accessibilité et la disponibilité de l'eau potable, en particulier pour les femmes et les jeunes filles qui sont souvent responsables de la collecte d'eau.

Les données de cette évaluation indiquent que la sensibilisation, la disponibilité d'une eau propre et régulière, la transparence et l'intégrité des opérateurs de services d'eau sont des facteurs clés pour encourager les paiements des communautés. Il est recommandé d'augmenter le nombre de bornes fontaines et d'adapter les systèmes de paiement en fonction du niveau de vie de la population.

Les dépenses des ménages liées aux services d'eau varient en fonction des revenus et des priorités. Les femmes et les filles réservent généralement moins de fonds spécifiques pour l'eau, tandis que les hommes et les garçons contribuent en moyenne entre 300 et 500 FC par mois. Une sensibilisation accrue sur l'importance de l'eau et une adaptation des stratégies de tarification sont nécessaires pour répondre aux différentes réalités économiques des ménages.

L'évaluation a révélé que l'adoption d'une source d'eau potable par les ménages dépend de l'amélioration des services et des prix de l'eau. Les difficultés d'accès à l'eau potable, comme les temps d'attente prolongés, la pression sur les points d'eau et la qualité de l'eau, ont été citées comme principales raisons par 100% des utilisateurs de sources non potables. Les Comités de Gestion des Points d'Eau (COGEP),

formels ou informels, sont motivés par la concurrence et les revenus. L'approche de système de marché soutient les fournisseurs de services d'eau pour une gestion économique durable, complétant ainsi l'approche de gouvernance. Ces approches renforcent la transparence et élargissent l'accès aux services d'eau améliorés. La confiance des membres de la communauté dans les fournisseurs de services et l'utilisation de l'eau potable influence positivement leur engagement dans les initiatives du secteur de l'eau. Grâce à l'Activité, l'ETD de Kabare et la mairie de Goma ont amélioré leur gouvernance et réglementation dans le secteur de l'eau, notamment par l'adoption de pratiques administratives courantes, la formation, la création du Bureau de l'Eau et l'élaboration d'un budget annuel dédié à l'eau.

En conclusion, il y a une diversité d'opinions sur le paiement des services d'eau, mais une grande partie des répondants soutient qu'une forme de paiement devrait être mise en place pour garantir l'entretien et la disponibilité de l'eau. Des mesures doivent être prises pour assurer la durabilité des services d'eau, y compris la mise en place de systèmes de paiement équitables et la sensibilisation à l'importance de l'eau pour la santé et le bien-être de la population.

II. Objectifs et questions d'évaluation

1. But de L'évaluation

Le but principal de cette évaluation est de capturer les meilleures pratiques de système de marché et de gouvernance, ainsi que fournir des recommandations visant soutenir l'engagement des populations de Kavumu et Katana, et de Saké et Mugunga, à accéder à des services d'eau adéquat. Ce but a été conçu en alignement avec l'objectif global de l'Activité, qui vise à **assurer un Accès durable et équitable à un approvisionnement en eau potable**.

Spécifiquement, cette évaluation a visé à répondre aux sous-objectifs suivants :

- Fournir des évidences clés sur la perception communautaire par rapport aux interventions en eau afin d'assurer que les stratégies de système de marché et de gouvernance de l'Activité demeurent suffisamment pertinentes et performantes pour garantir l'atteinte de l'objectif du programme ;
- Fournir des recommandations solides et des conclusions, qui seront discutées et implémentées pour assurer l'efficacité et la pertinence de l'intervention de l'Activité à Kavumu et Katana spécifiquement, et toutes les zones d'intervention du programme en général.
- Disséminer les résultats à des communautés de pratiques et aux parties prenantes clés du programme visant à augmenter la base de données de preuves techniques des interventions WASH, et soutenir la conception des approches basées sur les preuves.

2. Questions d'Évaluation

Cette évaluation vise principalement à répondre à la question principale suivante : Comment les communautés réagissent-elles à la fourniture d'eau subventionnée et non subventionnée, et quelle sont leurs volontés de payer pour les services d'eau ?

Pour répondre à cette question générale, nous avons établi les sous questions suivantes :

- Comment les subventions impactent-t-elles les qualités des services d'eau, et quelles sont les différences majeures entre les services d'eau subventionnés et non subventionnés ?
- Quelle est la perception de la communauté sur la qualité et l'accès aux services d'eau selon qu'ils sont subventionnés ou pas ?
- Quelle réaction et opinion les consommateurs accordent au rapport qualité/prix des services d'eau, et comment cela se manifeste selon que ces derniers soient subventionnés ou pas ?
- Quel est le niveau de redevabilité des opérateurs selon que ces derniers soient subventionnés ou pas ? Comment les consommateurs sont écoutés et quel retour d'information existe ?
- Dans quelle mesure les consommateurs sont prêts à payer les services d'eau ? Quelles sont les préalables et les conditions qui pourraient les inciter à payer et/ou payer plus pour les services d'eau ?
- Quels sont les mécanismes de recouvrement pour les services subventionnés et pour ceux non subventionnés ? Comment les fonds sont mobilisés par l'ETD ou la province, et comment sont-ils

alloués aux opérateurs d'eau ? Comment ces derniers peuvent faire appel à des appuis techniques et/ou financiers à l'ETD ou à la province ?

- Quel est le niveau moyen de revenu de la localité, et dans quelle mesure les frais d'accès aux services d'eau peuvent être supportés ?
- Quel est le mode d'approvisionnement préférentiel des membres des communautés ? Préfèrent-ils les services d'eau subventionnés que ceux non subventionnés ?

III. Introduction

1. Contexte

La République Démocratique du Congo (RDC) dispose de grandes réserves en eaux douces, mais seuls 50% de sa population a accès à une source d'eau potable améliorée (Alderman et al., 2015), 21% un accès à un système d'assainissement amélioré. Cette situation est exacerbée dans les zones rurales où seulement 29% de ménages ont accès à de l'eau potable (Ilito-Boozi & Moretto, 2021), et cela, associé aux mauvaises pratiques d'assainissement et d'hygiène, expliquerait le taux de mortalité galopant dans les zones rurales à forte densité comme Kavumu, Katana, Mugunga, Lac-vert, et dans une grande partie de la RDC (Mwanza et al., 2019). C'est par exemple ce qui est observé dans presque toutes les provinces où, hormis le Sud-Kivu (Dans toutes les provinces, hormis la province du Sud Kivu (30,7%), les ménages utilisent le trou dans la parcelle comme moyen principal d'évacuation de leurs excréments. En effet, en RDC, 98 enfants sur 1 000 n'atteignent pas leur cinquième anniversaire à cause des maladies hydriques notamment (UN, 2015).

Selon l'analyse des données de contexte conduit en 2020 dans le cadre de la conception du programme, il est ressorti que les dépenses du gouvernement central pour les activités du secteur de l'Eau et de l'assainissement pour la période 2007-2008 pour l'ensemble seraient d'US \$ 65 000 000, soit 0,6% du PIB. Elles représentent 2,3% des dépenses publiques totales et seraient essentiellement financées par des fonds provenant de l'aide internationale (95%).

[Dans la revue de littérature](#) effectuée par l'Activité en 2022, ayant visé à établir les gaps d'informations et les opportunités d'apprentissage, il ressort clairement que malgré les efforts consentis par les bailleurs de fonds dans le secteur de l'eau et de l'assainissement, les performances ont faibli en raison de la faiblesse des modèles commerciaux, de la planification des infrastructures et d'une série de défis de gestion qui continuent de plomber les nouveaux investissements. À Kavumu-Katana, sur une population totale de 249 174, un besoin en eau potable persiste pour près de 101 221 personnes soit près de 41%, selon [le rapport d'étude de base](#) produit par l'Activité en octobre 2022.

Au Nord Kivu, dans le site Mugunga-Lac Vert, hormis le lac Kivu, on retrouve très peu des plans d'eau de surface pérennes capables d'alimenter la population qui est en progression démographique croissante. Un lac d'une superficie de 1.93 km² situé à plus ou moins 5 km à l'Ouest de la ville de Goma est visible, dit Lac-vert, anciennement appelé Lac Rwabikari, qui est un lac de cratère. Très peu ou presque pas des travaux de recherche sur la qualité et la quantité des eaux de ce lac sont disponibles, mais la couleur verte que prennent ses eaux, issue de l'abondance en macrophytes et phytoplanctons, et la présence d'une diversité des macro invertébrés aquatiques importante, des Coléoptères et Mollusques font de ses eaux, une eau impropre à la consommation (Kabagale et al., 2019).

2. Description de l'Activité

L'Activité des Systèmes d'Eau et d'Assainissement Durable de l'USAID (SWASSA : USAID's Sustainable Water and Sanitation System Activity) est une activité de cinq ans mise en œuvre par Mercy Corps, Sanergy et Tetra Tech. Elle vise à créer un accès durable et équitable à l'approvisionnement en eau potable et aux services d'assainissement par le biais d'une approche sectorielle du marché dans le Nord et le Sud Kivu de la République démocratique du Congo (RDC).

L'objectif 1 de l'activité vise à garantir que la mise en œuvre s'accompagne d'un apprentissage solide, y compris la comparabilité entre les modèles et la distribution efficace de ces connaissances pour faciliter une prise de décision mieux informée parmi les fournisseurs de services du WASH. Le but de cette recherche est d'encourager le secteur privé/les entreprises sociales à mettre les modèles à l'échelle ou à les reproduire. En outre, les informations relatives à l'impact des modèles commerciaux durables du WASH sur la vie des citoyens vivant dans les communautés cibles défavorisées - en particulier les femmes et les jeunes marginalisés - seront partagées avec un public plus large.

L'objectif 2 vise à faciliter l'amélioration de l'environnement propice aux investissements dans le secteur de l'eau et de l'assainissement en RDC. Informée par l'objectif de l'USAID de renforcer les systèmes de gouvernance locale, l'activité veillera à ce que les partenaires étatiques aient les compétences nécessaires pour attirer et superviser efficacement les contrats basés sur la performance par le biais du suivi des indicateurs de performance clés. Elle favorisera également une gestion réactive et responsable face aux demandes de citoyens responsabilisés. Les activités liées contribueront également à faciliter les relations entre les fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement, les investisseurs potentiels, les opérateurs et les autorités, ainsi qu'à renforcer leurs capacités en améliorant les pratiques commerciales, notamment les normes communément acceptées en matière de comptabilité, de passation de marchés et de gestion des ressources humaines.

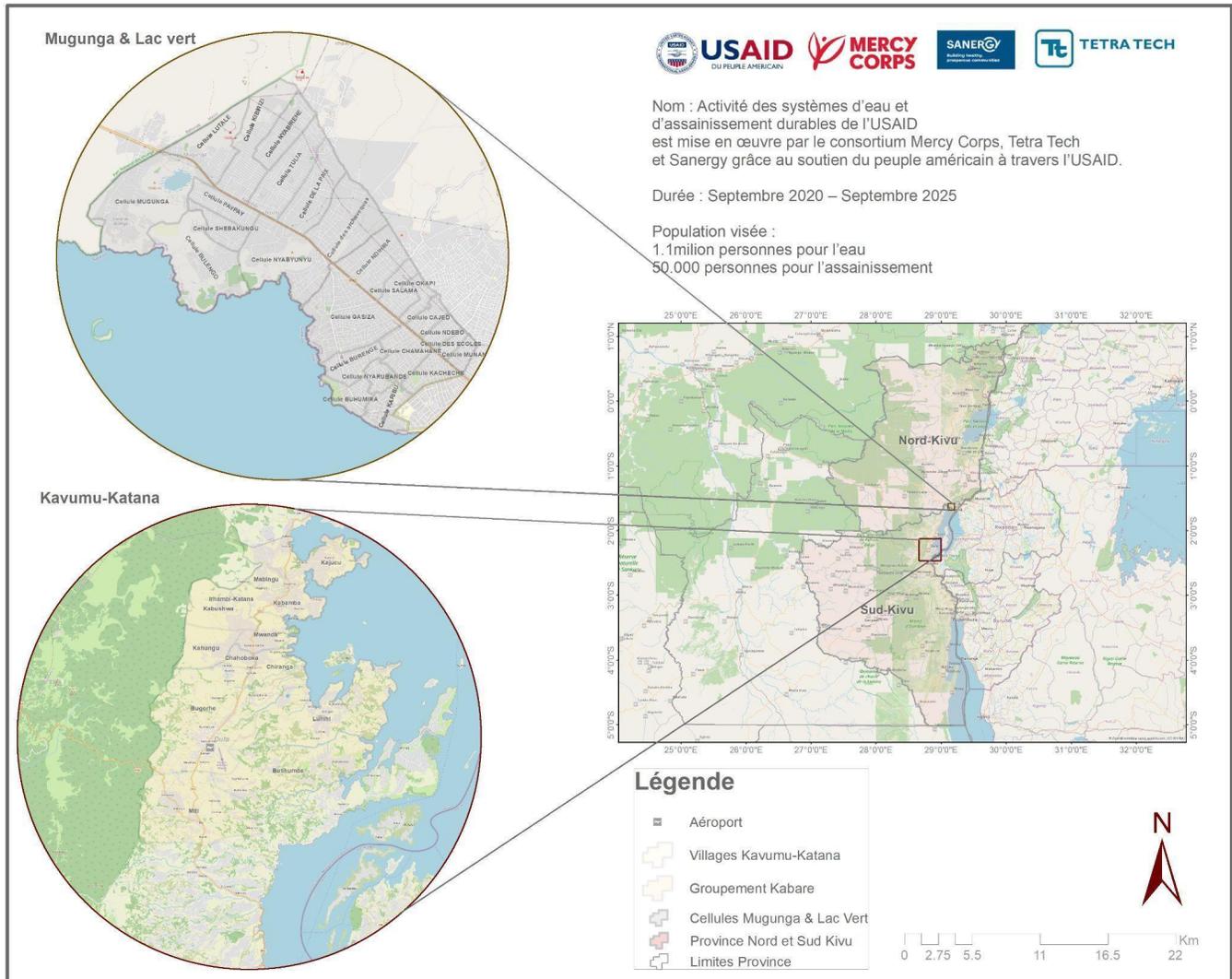
L'objectif 3 utilisera les possibilités offertes par l'environnement réglementaire pour mettre en œuvre, affiner et étendre les modèles existants et nouveaux de gestion des systèmes d'approvisionnement en eau basés sur la performance, tout en s'efforçant de mettre en place un modèle commercial viable d'assainissement à coût recouvrable, adapté aux réalités du contexte des Kivus. De petits investissements en infrastructures, conçus selon des critères de coût-bénéfice et de participation, viendront renforcer les modèles d'entreprise à mettre en œuvre.

Pour plus d'informations sur la description du programme, veuillez consulter le site web de [Mercy Corps en RDC](#).

IV. Méthodologie de l'évaluation

1. Localités de l'évaluation

Cette évaluation a été menée au Nord-Kivu et au Sud Kivu au mois de mai 2023. Pour le Nord Kivu, nous avons conduit des focus group et entretiens dans la ville de Goma (urbaine), spécifiquement dans les quartiers Mugunga et Lac-Vert ; et au Sud-Kivu dans la chefferie de Kabare (rurale), sur l'axe Kavumu-katana, et spécifiquement dans les groupements d'Irhambi-Katana et de Bugorhe.



2. Méthode de Collecte de données et limites des données collectées

L'examen des besoins de données pour répondre à la question de l'évaluation a conclu la nécessité de collecter uniquement les données primaires qualitatives, pour compléter les données secondaires disponibles, telles que les données et rapports des évaluations de base, l'étude de marché, les données brutes, etc.

Les collectes de données ont concerné les aspects suivants :

- Données primaires :
 - Focus Group avec les usagers d'eau : Dans les localités de Kavumu et Katana, un total de 39 focus group ont été conduits avec 15 groupes de femmes, 5 groupes d'hommes, 13 groupes de jeunes filles et 6 groupes de jeunes garçons. Dans les localités de Mugunga et Lac Vert, nous avons enquêté 32 groupes, comprenant 12 groupes de femmes, 10 groupes de hommes, 5 groupes de jeunes filles et 5 groupes de jeunes garçons.
 - Entretiens avec les ASUREP, COGEP, Opérateurs privés, ETD, le Gouvernement provincial, etc. : Nous avons réalisé 12 entretiens à Kavumu et Katana, et 6 entretiens à Mugunga et Lac Vert.
- Données secondaires : rapports établis par l'activités (MEL, Infrastructures, Gouvernance, MSD, etc.), et les données brutes des évaluations

3. Définition des termes clés

Services de l'eau : ensemble d'actions comprenant la production, le transport, le traitement et la distribution d'eau potable aux consommateurs.

Services subventionnés : services pour lesquels l'État ou une entité publique ou privée octroie une somme d'argent, en espèces ou en nature, pour aider le prestataire à maintenir le prix du service à un niveau bas.

Opérateurs de l'eau : dans le cadre de la fourniture de services d'eau, un opérateur de l'eau est l'entité publique ou privée à laquelle l'État a confié la responsabilité de l'exploitation et de l'entretien d'un système d'eau au profit de la communauté.

4. Limites des données

La traduction préalable du guide d'entretien en Swahili a permis de faciliter les entretiens avec les répondants lors des enquêtes. Cependant, des défis de traduction ont été observés dans d'autres langues locales, notamment le Shi. Malgré cela, la répétition des questions selon différents angles a contribué de manière significative à atténuer ce biais, bien que cela ait parfois prolongé la durée de la collecte des données.

En ce qui concerne le biais du répondant, il a été constaté qu'un faible nombre de répondants ont associé leurs réponses aux avantages liés au programme, que ce soit pour eux-mêmes ou pour la communauté. Néanmoins, la répétition des questions et la clarification de l'objectif de l'évaluation ont permis de réduire considérablement ce biais.

Concernant le biais de confidentialité, lors des entretiens avec les institutions gouvernementales, certains répondants ont montré une réticence à divulguer les difficultés auxquelles ils sont confrontés dans l'exercice de leurs fonctions. Par conséquent, il est possible que certaines réponses de l'ETD aient été formulées dans le but de préserver et de défendre l'intégrité de la structure.

V. Résultats

1. Aperçu de la demande et de l'offre des services d'eau

Le Plan d'Amélioration des Infrastructures (PAI) a recensé 12 adductions d'eau à Katana et 5 Kavumu, qui tentent de répondre aux besoins en eau potable de 249 174 personnes dans ces localités. La plupart de ces adductions d'eau disposent d'un nombre faible de bornes fontaines, souvent inférieur à 20, et dont bon nombre d'entre elles sont dysfonctionnelles. Trois principaux fournisseurs d'eau ont retenu l'attention de l'Activité de l'USAID, et qui maintiennent une part de marché importante à travers la gestion de ces adductions d'eau, notamment COGEKA et COGEP Kabamba à Kavumu, et CERAKA à Katana, combinant une moyenne de 191 bornes fontaines.

A Mugunga et Lac Vert, l'Activité à travers le PAI a recensé et évalué deux stations de pompage qui alimentent la population en eau potable : la station de Pompage de Buhimba et celle de Nyabyuny, toutes deux gérées par un opérateur du nom de Yme JIBU. Cet opérateur tente de répondre aux besoins de 51 579 personnes.

Les revenus générés par les COGEP proviennent principalement des abonnements des membres de la population ainsi que de quelques dons généreux de contributeurs tels que des politiciens et des commerçants aisés. Cependant, le taux de recouvrement des abonnements est estimé à seulement 40% pour les localités de Kavumu et Katana, d'après une évaluation effectuée par le programme FSP (Food Security Program) de Mercy Corps, qui visait à améliorer la sécurité alimentaire et nutritionnelle dans la région du Sud-Kivu. Ce taux de recouvrement insuffisant compromet la capacité des COGEP à maintenir et gérer leurs infrastructures.

Presque tous les fournisseurs de services d'eau interviewés ont estimé accusé des pertes de revenus durant les saisons pluvieuses, et ont affirmé que ces derniers sont insuffisants pour supporter les charges, comme les réparations, maintenances, rémunération du personnel, etc. :

“Mes revenus ne sont pas réguliers, ils baissent sensiblement pendant la saison des pluies. Durant cette saison, je suis obligé de jeter une quantité importante d'eau car les abonnés utilisent plus de l'eau de pluie et qu'après un certain temps de conservation dans le réservoir, en moyenne 5 à 7 jours, je dois le vider pour renouveler le stock. Si l'eau traîne il y aura des mauvaises odeurs, ou même des insectes qui vont s'y développer ” selon NIYONZIMA Nshakirah Justin, opérateur privé de service informel d'eau.

Les résultats du décompte des participants conduit en 2022 ont mis en évidence un temps très insuffisant de fonctionnement des bornes fontaines des localités de Kavumu-Katana et Mugunga-Lac Vert, souvent 2 fois par jour, et à des heures inadéquates pour la plupart (4-8 heures et 15-18 heures). Ces heures impactent sur la quantité d'eau collectées par les consommateurs, et impactent fortement sur la volonté de payer. Pour combler ces déficits, plusieurs ménages s'approvisionnent auprès des vendeurs ambulants d'eau, et à des sources non améliorée (eau de surface, source non protégée, etc.)

Les résultats mentionnés ci-dessus ont soutenu les évidences de [l'enquêtes de base](#), qui ont montré des défis majeurs dans l'accès à l'eau en quantité et qualité suffisantes pour les usagers, tel que les temps d'attente aux points d'eau. En effet, le temps imparti pour l'offre de service d'eau crée une pression autour des points d'eau, rallonge les temps d'attente, et influence sur le niveau des trois indicateurs de l'Activité, y compris le nombre de personnes pouvant quitter sa maison, se rendre au point d'eau, attendre l'eau et retourner chez lui en moins de 30 minutes.

L'eau potable est essentielle à la santé, au bien-être et à la productivité de l'homme et est également largement reconnue comme un droit de l'homme. L'eau potable peut être contaminée par des matières fécales humaines ou animales contenant des agents pathogènes, ou par des contaminants chimiques et physiques ayant des effets néfastes sur la santé. Si l'amélioration de la qualité de l'eau est essentielle pour prévenir la transmission de la diarrhée et d'autres maladies, l'amélioration de l'accessibilité et de la disponibilité de l'eau potable est également importante, en particulier pour les femmes et les jeunes filles qui assument généralement la responsabilité principale de la collecte de l'eau à partir de sources éloignées. Les résultats de l'enquête de base ont établi que 41% de la population de Kavumu et Katana (zone rurale), et 21% de celle de Mugunga-Lac Vert (zone urbaine) n'ont pas un accès selon la définition de [Joint Monitoring Program](#), qui stipule que l'accès à des services d'eau (que cela soit amélioré, limité ou basiques) signifie que ces deux premières conditions soient respectées ensemble :

- Qu'il y'a approvisionnement dans des sources ou des points de distribution améliorés qui, du fait de leur construction ou grâce à une intervention active, sont protégés de la contamination extérieure, en particulier de la contamination extérieure par des matières fécales,
- Que le service doit être en mesure de produire de manière constante (c'est-à-dire tout au long de l'année) 20 litres par jour pour chaque personne comptabilisée comme "accédant". Cette quantité est considérée comme le minimum quotidien requis pour répondre efficacement aux besoins d'une personne en matière de boisson, d'assainissement et d'hygiène.

Une [référence aux tendances nationales](#) aidera à comprendre les chiffres sur les accès à l'eau : le JMP a établi en 2020 qu'en moyenne 10% de la population des localités urbaines de la RDC n'ont pas un accès amélioré, contre 50% pour les localités rurales. Cette tendance met Kavumu et Katana fortement en dessous de la tendance globale en RDC.

2. Facteurs encourageants les paiements de services d'eau

L'analyse de données de cette évaluation a révélé des informations importantes sur les conditions requises pour que les communautés paient les services d'eau. En regroupant les opinions des hommes et des garçons, ainsi que celles des femmes et des filles, certains points clés émergent.

Les hommes et les garçons ont souligné l'importance de la sensibilisation et des formations continues pour encourager les paiements. Ils ont suggéré également de réguler les fournisseurs qui fournissent gratuitement de l'eau, et proposé d'augmenter le nombre de bornes fontaines pour faciliter l'accès à l'eau. Le mode de paiement mensuel est préféré par ces groupes, avec un prix établi en fonction du niveau de vie de la population.

Quant aux femmes et aux filles, elles ont mis l'accent sur l'intégrité des membres des comités de gestion de l'eau et sur la disponibilité d'une eau propre et régulière, en termes de transparence et de volonté. Elles ont souligné également l'importance de multiplier les bornes fontaines et de rendre les points d'eau propres.

Elles ont insisté sur la nécessité d'implanter une culture de paiement de l'eau et de faire respecter les contributions des utilisateurs, car elles estiment que les contributions sont nécessaires pour assurer la durabilité dans le fonctionnement des bornes fontaines.

Ces informations soulignent l'importance de la sensibilisation, de la disponibilité d'une eau de qualité et régulière, ainsi que de la transparence et de l'intégrité des opérateurs de services d'eau pour encourager les communautés à payer. De plus, l'augmentation du nombre de bornes fontaines et la mise en place d'un système de paiement adapté au niveau de vie de la population sont des aspects essentiels pour favoriser l'adhésion aux services d'eau.

Ces résultats fournissent des orientations précieuses pour les décideurs et les gestionnaires de services d'eau, en mettant en évidence les besoins et les préoccupations spécifiques des différentes catégories de la population. Ils soulignent l'importance de la communication, de la transparence et de la disponibilité d'une eau de qualité pour favoriser une participation active et un soutien continu des communautés aux services d'eau.

3. Dépenses des ménages relatives aux services d'eau

En ce qui concerne le niveau de revenu moyen des ménages, les femmes et les filles ont mentionné des revenus journaliers ou mensuels utilisés pour couvrir les frais scolaires, l'alimentation et les dépenses liées à l'équipement de la maison. Les hommes et les garçons, quant à eux, ont mentionné des revenus mensuels plus élevés, qu'ils consacrent principalement aux dépenses de santé, d'alimentation et d'éducation. Cependant les valeurs des revenus fournies par les répondants ne sont pas cohérentes et sont biaisées, d'où leur absence dans ce rapport. Les focus group ont conclu que les hommes réservent généralement une somme moyenne de 500 FC par mois pour répondre aux besoins en eau, bien que certains effectuent des paiements supplémentaires en fonction des activités liées à l'eau.

En ce qui concerne l'affectation des dépenses à l'eau, les femmes et les filles ont mentionné généralement ne rien réserver spécifiquement pour les dépenses d'eau, tandis que les hommes et les garçons réservent en moyenne entre 300 et 500 FC par mois par ménage. Cependant, certaines femmes et filles ont souligné l'importance de l'eau en tant que besoin fondamental et ont demandé une sensibilisation accrue à la culture de paiement de l'eau pour assurer la durabilité dans le fonctionnement. Certains hommes ont indiqué également ne pas réserver de fonds spécifiques pour l'achat d'eau, mais contribuent de manière ponctuelle.

Il est important de noter que les opinions et les pratiques varient en fonction des revenus, des besoins prioritaires et des perspectives individuelles. Ces informations soulignent la nécessité de sensibiliser davantage à l'importance de l'eau pour la santé et comme droit humain, de promouvoir une culture de paiement équitable et d'adapter les stratégies de tarification en fonction des différentes réalités économiques des ménages.

En résumé, les répondants aux enquêtes menées dans les zones de Mugunga et Lac Vert ont exprimé une opinion unanime selon laquelle les services d'eau, qu'ils bénéficient de subventions ou non, devraient être soumis à une forme de paiement. Cependant, cette opinion diffère de celle des habitants de Kavumu et Katana, qui partagent un point de vue différent sur la question. Au sein des groupes de discussion menés à Kavumu-Katana, il a été observé que plus de 60% des participants, membres de la communauté, expriment une préférence pour une contribution financière uniquement en cas de panne, plutôt que d'opter pour un

paiement mensuel systématique des services d'eau. Ces résultats mettent en évidence une réticence générale à s'engager dans un modèle de paiement régulier pour l'accès à l'eau.

4. Volonté des usagers de payer pour les services d'eau

En résumé, les résultats de cette évaluation montrent qu'il y a une diversité d'opinions sur le paiement des services d'eau, avec des arguments en faveur et contre. Les coûts, la qualité de l'eau, l'entretien des infrastructures et les aspects de gestion sont des éléments qui influencent ces opinions divergentes. Certains groupes ont soutenus que toutes les sources, qu'elles soient subventionnées ou non, devraient être payées pour garantir l'entretien et la disponibilité de l'eau, tandis que d'autres ont estimé que seules certaines sources spécifiques devraient être payées. Les raisons invoquées pour justifier le paiement varient également, qu'il s'agisse d'encourager ceux qui apportent leur aide, de garantir la maintenance ou de prévenir les problèmes.

Les résultats des analyses montrent un pourcentage relativement élevé (près de 20%) des hommes de plus de 25 ans exprimant leur désaccord concernant le paiement de l'eau, considérant les subventions comme des aides. Ils estiment qu'ils devraient payer uniquement en cas de panne et qu'un système de paiement rigoureux devrait être mis en place pour soutenir les réparations et assurer le bon fonctionnement du système. Cependant, ils ont mentionné payer les services d'eau, qu'ils soient subventionnés ou non, soulignant l'importance de la disponibilité continue et de la bonne qualité de l'eau pour être motivés à payer.

Dans les groupes de jeunes hommes (14-25 ans), les opinions sont partagées. Certains ont pensé qu'il est nécessaire de payer pour soutenir la maintenance de l'eau, tandis que d'autres ont estimé que la subvention a été octroyée en raison du manque de moyens. Environ 15% des garçons ont affiché clairement leur volonté de ne pas payer pour les services d'eau fournie par l'État ou les députés, mais ont affirmé leur volonté à payer pour l'eau fournie par des bienfaiteurs ou des acteurs humanitaires.

Les femmes (> 25 ans) ont considéré qu'il est essentiel de payer pour garantir la disponibilité de l'eau et faciliter les réparations en cas de panne. Elles ont soutenu l'idée que tout le monde devrait contribuer financièrement, sans aucune exception. Les jeunes filles (14-25 ans) ont partagé cette perspective. Selon leur point de vue, toutes les sources d'eau, même celles aménagées par des députés ou des personnes de bonne volonté, devraient être rétribuées afin d'assurer leur maintien opérationnel et prévenir d'éventuels problèmes.

5. Perception communautaire sur les services d'eau subventionnés et non subventionnés

En analysant les données de cette évaluation, il a été clair que la perception de la communauté varie en fonction du genre et de l'âge. Cependant, il existe une préférence générale pour les services d'eau subventionnés en raison de leur qualité perçue et de leur accessibilité pour tous. Les préoccupations concernent principalement la disponibilité à long terme de ces services, ainsi que le risque de manipulation et de corruption associé aux services non subventionnés. La notion de suivi permanent et d'entretien a été également mise en avant comme un élément qui renforce la confiance dans les services d'eau subventionnés.

Les hommes ont une perception différente en ce qui concerne les services d'eau subventionnés et non subventionnés. Ils ont mis en avant la qualité et la fiabilité des services d'eau subventionnés, tout en reconnaissant les avantages des prestataires informels en termes d'exigences moindres et de continuité de l'approvisionnement en eau, sans délestage. Les hommes ont une préférence pour les prestataires informels en raison de leur flexibilité et de l'approvisionnement régulier en eau qu'ils offrent. Ils ont apprécié également l'absence de délestage dans ces services.

La confiance des jeunes hommes repose davantage sur les services d'eau subventionnés en raison de leur qualité et de leur suivi régulier. Cependant, ils ont souligné que ces services ne sont pas toujours stables, car certaines personnes s'approprient les ressources, affectant ainsi leur disponibilité.

La majorité (>60%) des femmes et jeunes filles ont mentionné préférer les services d'eau subventionnés en raison de la sécurité qu'ils offrent, ainsi que d'autres avantages (traitements, etc.). Du point de vue de cette majorité, les services d'eau subventionnés sont considérés comme rentables et durables. Elles voient l'intervention des députés comme une solution temporaire, tandis que les bornes fontaines soutenues par des acteurs humanitaires (ONG et agences UN essentiellement), sont perçues comme des infrastructures durables.

Les résultats des analyses montrent également que les femmes et les jeunes filles ont estimé que l'eau subventionnée présente une bonne qualité, tandis que l'eau non subventionnée peut être contaminée, ce qui représente un risque, notamment pour les enfants, car elles pensent que les capacités financières et techniques des gestionnaires des services d'eau non subventionnés sont insuffisantes.

De plus, la majorité accorde également de l'importance aux services d'eau fournis par des prestataires formels en raison du suivi, de l'entretien et de la gestion appropriés. Ils estiment que ces services sont plus fiables tant que l'eau est disponible et de bonne qualité.

6. Soutien de l'Activité aux opérateurs

Comme la plupart des autres territoires de la République démocratique du Congo, l'Entité Technique Décentralisée (ETD) de Kabare, et à son équivalent à Mugunga et Lac Vert, la mairie, rencontrent d'importantes difficultés financières et techniques pour se conformer aux exigences de la loi sur l'eau. Parmi les raisons qui expliquent cette situation, on peut citer la nécessité de vulgariser la loi, de mettre en place des décrets d'application et d'améliorer les capacités techniques et financières de l'ETD.

En septembre 2021, l'Activité a mené une évaluation organisationnelle participative de l'ETD de Kabare, qui a attribué à cette entité une note moyenne de 2,26 sur un maximum de 4 points, après avoir diagnostiqué ses pratiques en matière de ressources humaines, de finance, de gestion des initiatives, de leadership, de relations externes, d'administration et de logistique. L'évaluation de la capacité organisationnelle en septembre 2022 a donné un score de 2,32. Selon les spécialistes de gouvernance de l'Activité, un score d'au moins 3,5 est nécessaire pour que l'ETD de Kabare puisse aborder, concevoir et gérer efficacement des initiatives liées à l'eau.

Afin de combler certaines lacunes organisationnelles, l'Activité a fait appel à un expert national pour animer des ateliers de conception de stratégies axées principalement sur la gestion des questions relatives à l'eau. Ces ateliers ont abouti à la signature d'un arrêté de la chefferie de Kabare établissant la création d'un Bureau de l'Eau, chargé spécifiquement des questions liées à l'eau, conformément à la loi. De plus, avec

l'accompagnement de l'Activité, un budget dédié au secteur de l'eau a été intégré dans le budget de l'ETD. Entre 2021 et 2022, l'Activité a également organisé plus de 15 formations destinées aux membres de l'ETD de Kabare et de la mairie de Goma (réfèrent à la zone de Mugunga et Lac Vert) afin de combler d'autres lacunes techniques identifiées lors du diagnostic opérationnel. Les enquêtes semestrielles menées par l'équipe de suivi et d'évaluation en septembre 2022 ont révélé que 75% des personnes formées ont mis en pratique les comportements enseignés au moins une fois.

7. Soutien de l'Activité aux opérateurs

La RDC a mis en vigueur la [Loi n° 15/026 du 31 décembre 2015](#) relative à l'eau, qui confère un pouvoir supplémentaire aux Provinces et Entité Territoriale Décentralisée (ETD) dans l'administration des ressources hydrauliques. Cette Loi oblige les COGEP de se formaliser et collaborer avec les ETD, qui sont les principaux régulateurs des questions d'eau au niveau local. Malgré la volonté de ces deux acteurs de remplir leurs devoirs et obligations de collaborations prévus par la loi, de nombreux défis empiètent sur leur chemin, tels que les capacités organisationnelles faibles, les connaissances limitées des dispositions de la loi sur l'eau. Par ailleurs, l'étude de marché conduite par l'activité en 2022 a montré qu'une bonne performance de la gestion implique que les COGEP renforcent leur collaboration et leur redevabilité envers les membres de la communauté.

Pour pallier certains des défis mentionnés, l'Activité des systèmes d'eau et d'assainissement durable de l'USAID développe le marché et la gouvernance de l'eau en collaboration avec les ETD, les provinces et les COGEP dans les provinces du Nord-Kivu et du Sud-Kivu en RDC. Son approche holistique comprend la recherche pour améliorer la compréhension de l'impact et de l'extensibilité des secteurs de l'eau et de l'assainissement, l'amélioration de l'environnement favorable à la fourniture de services d'eau et d'assainissement, et la démonstration du potentiel de marché de la fourniture de services d'eau et d'assainissement économiquement durables.

Afin de garantir la fourniture à long terme des services d'eau dans les régions du Nord et du Sud-Kivu, l'Activité de l'USAID se concentre sur la mise en place de modèles contractuels adaptés au contexte local, en combinant des éléments de marché et de performance.

Ce modèle contractuel a été possible pour Yme Jibu, l'opérateur principal ciblé par l'Activité à Mugunga et Lac Vert. À Kavumu et Katana, les Comités de Gestion des Points d'Eau (COGEP) ont exprimé leur volonté de préserver leur statut. Afin de maintenir une approche basée sur le marché, l'équipe de l'Activité de l'USAID a introduit une option hybride. Cette option consiste à regrouper plusieurs COGEP pour former des entités légalement reconnues, appelées Associations des Usagers d'Eau Potable (ASUREP), qui seront chargées de recruter un opérateur pour l'exploitation et la maintenance des infrastructures. Conformément à la loi, des contrats de performance de gestion seront établis entre les ASUREP et l'Entité Technique de Délégation (ETD).

Dans le cadre de cette approche susmentionnée, l'Activité de l'USAID a soutenu la création de structures de gestion viables entre 2022 et 2023, en regroupant et en légalisant 13 COGEP pour former 3 ASUREP à Kavumu-Katana. Ces efforts de soutien ont également inclus une série de formations portant sur la maîtrise d'ouvrage et le rôle des ETD dans la délégation de gestion, ainsi que des consultations et des réunions d'harmonisation entre les responsables des systèmes d'eau. L'objectif est de renforcer les capacités des entités dirigeantes à concevoir, gérer et mettre en œuvre des contrats et des processus de passation de marchés.

8. Redevabilité

Après avoir analysé les données de cette évaluation, il a été clair que les femmes ont tendance à adresser directement leurs plaintes et suggestions aux gestionnaires des bornes fontaines au niveau du quartier et, en cas de non-résolution, elles s'adressent également au COGEP au niveau central (Comité de Gestion de l'Eau Potable). Les hommes, quant à eux, privilégient les chefs de village comme moyen facile pour transmettre leurs réclamations. Les garçons considèrent l'installation de boîtes à suggestions comme le meilleur moyen de communication. Les filles et les femmes se tournent vers les appels téléphoniques et les boîtes à suggestions pour faire part de leurs problèmes. Dans l'ensemble, l'utilisation de numéros de téléphone est mentionnée comme un moyen sûr et efficace pour déposer des plaintes. Les échanges en face à face sont également considérés comme un moyen préféré, en particulier pour les filles et les femmes. L'idée de mettre en place un comité de gestion des plaintes permanent ou des boîtes à suggestions est mentionnée comme une proposition pour améliorer les canaux de communication.

En résumé, il est recommandé de renforcer les mécanismes de communication existants, tels que les numéros de téléphone et les réunions en face à face, tout en envisageant la mise en place de solutions supplémentaires, comme des boîtes à suggestions, pour faciliter le partage des plaintes et des suggestions avec les opérateurs compétents.

Les analyses de données démontrent que les populations de Kavumu - Katana et Mugunga et Lac Vert ressentent une plus grande écoute et une meilleure inclusion dans les discussions relatives à l'eau, principalement grâce à la participation active de l'Entité Technique Décentralisée et la mairie aux forums publics organisés par l'initiative de l'Activité, ainsi que les séances de Bulletin Communautaires. De plus, l'Activité a réussi à mobiliser le gouvernement provincial pour effectuer des visites régulières de supervision et de soutien technique à l'ETD de Kabare, ce qui a contribué à combler plusieurs lacunes organisationnelles et techniques.

Par ailleurs, il est important de souligner que les Comités de Gestion des Points d'Eau (COGEP) travaillent de manière plus collaborative grâce au soutien de l'Activité axé sur le Développement de Marché (MSD). Ils partagent leurs bonnes pratiques, expriment le désir de collaborer et envisagent de fusionner pour former une seule entité légale afin de mieux répondre aux besoins des communautés de Kavumu et Katana, sous la supervision de l'ETD.

9. Quelques apprentissages clés

Les résultats de l'évaluation de recherche ont clairement démontré que la volonté des ménages de passer d'une source d'eau non potable à une source d'eau potable dépend de l'amélioration des services et des prix de l'eau. En effet, 100% des usagers des sources non potables ont justifié leur choix en raison des difficultés d'accès à l'eau potable, telles que les longs temps d'attente, la pression sur les points d'eau et la qualité de l'eau.

Nous en avons également conclu que les Comités de Gestion des Points d'Eau (COGEP), qu'ils soient formels ou informels, sont principalement motivés par la vision de concurrence et de revenus. L'approche de système de marché mise en œuvre par l'Activité, qui vise à soutenir les fournisseurs de services d'eau dans une gestion économique durable, se révèle donc complémentaire et nécessaire à l'approche de gouvernance qui accompagne les ETD dans l'application de la loi sur l'eau. Ces deux approches renforcent

la transparence dans la gestion des services d'eau et favorisent l'augmentation du nombre d'utilisateurs bénéficiant de services d'eau améliorés.

Par ailleurs, nous avons constaté que l'engagement des membres de la communauté dans les réflexions et discussions relatives aux initiatives du secteur de l'eau, que ce soit au niveau provincial, territorial ou municipal, y compris les populations les plus vulnérables, dépend positivement de la confiance qu'ils accordent aux fournisseurs de services et à l'utilisation des sources d'eau potable.

Enfin, nous avons pu conclure que grâce à l'Activité, l'ETD de Kabare exerce une gouvernance et une réglementation plus efficaces et transparentes dans le secteur de l'eau. Cela se manifeste notamment par l'adoption de pratiques administratives courantes, les acquis issus des formations, la création du Bureau de l'Eau et l'élaboration d'un budget annuel dédié à l'eau pour l'ETD de Kabare.

VI. Conclusions

Les résultats de l'évaluation mettent en évidence plusieurs défis majeurs dans l'accès à l'eau potable dans les localités de Katana, Kavumu, Mugunga et Lac Vert. Les adductions d'eau existantes sont insuffisantes pour répondre aux besoins de la population, avec un nombre limité de bornes fontaines souvent dysfonctionnelles. De plus, les fournisseurs d'eau rencontrent des difficultés financières, avec un taux de recouvrement des abonnements estimé à seulement 40%. Les saisons pluvieuses entraînent des pertes de revenus supplémentaires, tandis que les horaires de fonctionnement des bornes fontaines sont inadéquats et ne permettent pas de répondre efficacement à la demande.

VII. Recommandations

1. Renforcement des infrastructures :
 - Augmenter le nombre de bornes fontaines dans les adductions d'eau de Katana, Kavumu, Mugunga et Lac Vert pour améliorer l'accessibilité à l'eau potable.
 - Réparer et entretenir les bornes fontaines existantes pour réduire les dysfonctionnements.
2. Amélioration du recouvrement des abonnements :
 - Mettre en place des mécanismes pertinents et spécifique au contexte pour le suivi et de recouvrement des abonnements pour les fournisseurs d'eau.
 - Sensibiliser les membres de la population sur l'importance de payer les abonnements pour assurer la durabilité des infrastructures.
3. Gestion des revenus pendant les saisons pluvieuses :
 - Élaborer des stratégies financières pour faire face aux pertes de revenus pendant les saisons pluvieuses, comme constituer des réserves financières ou diversifier les sources de financement.
 - Explorer des options pour réduire le gaspillage d'eau pendant les périodes de faible demande, telles que la mise en place de mécanismes de stockage ou de conservation.
4. Amélioration des horaires de fonctionnement des bornes fontaines :
 - Réviser les horaires de fonctionnement actuels des bornes fontaines pour répondre aux besoins des utilisateurs, en proposant des plages horaires plus étendues et adaptées à leurs routines quotidiennes.
 - Évaluer les heures d'ouverture des bornes fontaines et les ajuster en fonction des besoins réels de la population.
5. Sensibilisation et renforcement de la culture de paiement de l'eau :
 - Organiser des campagnes de sensibilisation pour expliquer l'importance de l'eau potable, les coûts associés à sa fourniture et les avantages d'un paiement régulier pour assurer la durabilité des services.
 - Travailler avec les comités de gestion de l'eau pour renforcer la transparence, l'intégrité et la responsabilité dans la gestion des fonds collectés.

CONTACT

Lamine KEITA

Monitoring, Evaluation, Research and Learning Director
| Mercy Corps DR Congo, SWASSA Program

lkeita@mercycorps.org

About Mercy Corps

Mercy Corps is a leading global organization powered by the belief that a better world is possible. In disaster, in hardship, in more than 40 countries around the world, we partner to put bold solutions into action — helping people triumph over adversity and build stronger communities from within.

Now, and for the future.



45 SW Ankeny Street
Portland, Oregon 97204
888.842.0842

mercycorps.org