



James Origa (Oxfam)

## Distributeurs automatiques d'eau SWIFT : Retour d'expérience à Turkana et Wajir, Kenya

### Le défi de la collecte, de la gestion et de la transparence des systèmes d'eau en milieu rural

Pour la majorité des systèmes d'approvisionnement en eau en milieu rural, le modèle prédominant de prestation de services est de type communautaire, les membres désignant un comité de gestion de l'eau (CGE). Le CGE supervise la collecte des redevances, les opérations quotidiennes et la maintenance simple des installations. L'eau est souvent distribuée via des kiosques publics où le CGE emploie un préposé pour superviser la distribution d'eau.

Plusieurs problèmes ont été observés avec ce modèle de gestion dans les provinces rurales, telles que Turkana et Wajir. L'un des plus gros inconvénients de ces systèmes, qui sont la plupart du temps basés sur la participation bénévole des membres de la communauté, à l'exception d'indemnités occasionnelles, est un manque de transparence dans la collecte de fonds. Cela pose donc un problème de responsabilité qui empêche ces systèmes d'être durables.

## Problèmes de transparence et de responsabilité

Le manque de transparence et la fixation arbitraire de structures tarifaires non transparentes entament la confiance dans ces systèmes et compromettent la viabilité du système à long terme. Les préposés au kiosque ne rendent pas souvent compte de l'argent recueilli dans ces derniers à la fin de la journée et ne transmettent pas les revenus perçus au CGE. À leur tour, les membres du CGE peuvent parfois détourner les revenus de ces kiosques.

## Les besoins des usagers ne sont pas satisfaits

À long terme, malgré le fait que les usagers paient pour l'eau, il n'y a pas de fonds disponibles pour acheter des pièces de rechange, effectuer des réparations ou programmer des opérations de maintenance. Sans ses fonds, les CGE sont incapables d'investir dans des opérations de maintenance ou pour étendre l'approvisionnement en eau existant. Cela entraîne des pannes ou l'arrêt total des systèmes. Le problème est que les CGE, en tant que fournisseurs de services d'eau, ne sont pas tenus de rendre des comptes concernant leur performance ou de l'utilisation des fonds collectés.

*Une étude réalisée par Oxfam en 2016/17 dressant la carte de 1196 projets d'approvisionnement en eau à Turkana et de 261 dans les comtés de Wajir au nord du Kenya a révélé que 33% étaient dysfonctionnels. Ces constatations sont corroborées par les études de Kwena et Moronge (2015); Lockwood et Smits (2011); Sutton (2004); Gouvernement du Kenya (2009) et République-Unie de Tanzanie (2016) dont les résultats indiquent qu'entre 30 et 45% des systèmes d'approvisionnement en eau en milieu rural en Afrique sont non fonctionnels ou fonctionnent en deçà de leur capacité.*

Lorsque les systèmes d'eau ne fonctionnent pas, les premiers affectés sont les membres les plus vulnérables de la communauté, comme les femmes et les enfants. Ce sont eux qui doivent parcourir de longues distances pour aller chercher de l'eau lorsque les points d'eau à proximité ne fonctionnent pas. Les jeunes filles sont particulièrement touchées lorsqu'elles ne peuvent pas avoir d'accès à l'eau pour leur hygiène personnelle ou sont obligées de manquer des journées d'école pour accompagner aux points d'eau. Les femmes et les filles sont aussi davantage exposées aux risques d'agressions lorsqu'elles se déplacent pour chercher de l'eau.



Photo: Fatima – Distributeur automatique d'eau, Hadado Town, Kenya. Credit: Katie Nelson, Oxfam.

## Une approche différente est nécessaire

Il est difficile d'accepter que les gens souffrent du manque d'eau et cela est encore plus difficile à accepter quand des structures ont été mises en place mais qu'elles ne sont pas entretenues. Les comités de gestion et les fournisseurs de services doivent relever ces défis. Il est essentiel d'avoir un système en place pour assurer la transparence de la collecte et de la gestion des recettes.

Il faut élaborer des indicateurs de prestation de services, collecter et analyser les informations, les présenter et en discuter avec les usagers. Les fournisseurs de services doivent fournir aux usagers de l'eau des informations sur la quantité d'argent collectée et la manière dont il est utilisé. Ils doivent fournir des reçus pour les transactions financières et rendre publics les revenus et les dépenses.



## Plus d'efficacité, de transparence et de responsabilité grâce aux distributeurs automatiques d'eau

Oxfam vient en aide aux communautés des comtés de Turkana et de Wajir dans le cadre de ses activités de renforcement de la gouvernance et de la résilience au Kenya. Cela passe par la mise en place de systèmes de compteurs d'eau prépayés, également appelés distributeurs automatiques d'eau. Ces derniers permettent d'améliorer la qualité du service et la responsabilisation des parties prenantes grâce à l'utilisation de nouvelles technologies. Cela révolutionne le système et profite aux fournisseurs de services d'eau tout comme aux usagers de l'eau.

Parmi les avantages de ce système, on peut noter :

- **L'assurance de la collecte des fonds** puisque l'accès à l'eau est prépayé ;
- **La disponibilité de nombreux outils de gestion** qui permettent de générer des rapports sur la fonctionnalité des systèmes, le volume d'eau fourni et les revenus collectés ;

- **La possibilité pour les usagers de l'eau de gérer leur budget** plus facilement, ils ne reçoivent que ce pour quoi ils ont payé ;
- **Une logistique plus efficace** puisqu'il n'y a pas besoin de personnel pour lire les compteurs ou les connecter / déconnecter ;
- **Des coûts opérationnels réduits** dus au moindre coût de la logistique et à l'élimination de certaines dépenses notamment au niveau administratif, liés à la facturation et à la collecte (pas de coûts d'impression ou d'envoi postal) ;
- **Une amélioration des flux de trésorerie et la réduction des impayés** : les fournisseurs de services reçoivent les fonds en amont et il n'y a pas de risque d'usagers en défaut de paiement ;
- **Une réponse plus rapide en cas d'urgence**, une allocation d'eau pouvant être mise en place via les guichets automatiques pour les ménages les plus vulnérables. Il n'y a pas de transfert d'argent liquide et l'eau parvient aux personnes qui en ont le plus besoins.

### Comment fonctionnent les distributeurs ?

Les fournisseurs de services d'eau (par exemple, la compagnie des eaux de Wajir, de Lodwar ou les fournisseurs d'eau de Kakuma) délivrent un badge aux membres de la communauté enregistrés auprès d'eux. Les fournisseurs organisent des réunions de sensibilisation et de formation au niveau communautaire sur l'utilisation de ces badges pour accéder à l'eau des kiosques.

Les badges peuvent être rechargés par les utilisateurs par l'intermédiaire d'un vendeur local qui a été nommé par le fournisseur et qui dispose d'un point de vente. Les clients se rendent auprès du vendeur et présentent leur badge. Le vendeur le place sur le point de vente et entre le montant à créditer. Une fois la transaction terminée, l'écran affiche un message indiquant à l'utilisateur que le transfert est réussi. La mise en place d'un système de paiement via mobile, appelé MPESA au Kenya, est également en projet pour permettre la recharge à distance.

Une fois le badge rechargé, les utilisateurs peuvent se procurer de l'eau au kiosque. Si par exemple un utilisateur a rechargé 100 Ksh et que le fournisseur a fixé le tarif de l'eau à 2 Ksh pour 20 L, il ou elle pourra accéder à 1000 L d'eau au kiosque quand il ou elle le souhaite. Il suffit de badger sur le distributeur et l'eau commence à couler. Le distributeur d'eau est étalonné pour fournir 20 L à la fois, à moins qu'il ne soit arrêté avant en badgeant à nouveau. La machine est également calibrée de

telle sorte que si elle est arrêtée avant de distribuer les 20 L, elle ne fera payer les utilisateurs que pour le volume d'eau distribué.

Chaque fournisseur désigne un employé, bien souvent l'agent chargé de la facturation, qui est chargé d'allouer un certain montant de crédit au vendeur local. Par exemple, le vendeur peut recevoir un crédit de 10 000 Ksh. Il peut alors recharger les badges via son point de vente jusqu'à ce qu'il atteigne ce montant. Il remet ensuite les 10 000 Ksh en espèces à son employeur et reçoit une commission de service. De cette façon, le fournisseur peut contrôler le total des ventes pouvant être réalisées par le vendeur. Il peut également demander au vendeur de prépayer les crédits d'eau que ce dernier revendra ensuite à la population locale. Le prix de l'eau étant fixé et contrôlé au distributeur par le fournisseur, il n'y a aucune possibilité pour le vendeur d'augmenter les prix pour son profit personnel.



Photo: Distributeur automatique d'eau, Hadado, Kenya. Crédit: Katie Nelson, Oxfam.

## Les avantages des distributeurs automatiques d'eau

Les communautés ont identifié les éléments suivants comme avantages clés des distributeurs d'eau :

1. **De meilleures conditions d'accès à l'eau pour la communauté**, notamment les femmes et les filles, qui doivent faire la queue pendant de longues heures et qui sont dépendantes des horaires des points d'eau, où des disputes peuvent éclater. Grâce aux distributeurs, l'eau est accessible facilement et à tout moment.
2. **Une meilleure collecte des recettes** puisque le fournisseur n'a plus à gérer directement les paiements et qu'il y a moins de formalités administratives. WAJWASCO Limited a observé une augmentation de 400% des fonds collectés auprès de points d'eau utilisant un système de distribution automatique.
3. **Une meilleure gestion à distance** des performances des systèmes d'eau par les fournisseurs et une meilleure connaissance des habitudes d'achat quotidiennes des usagers. Les données collectées ont pu être utilisées pour justifier des décisions pour ajuster le volume d'eau à la demande en fonction des villages.
4. **Une approche innovante en cas d'urgence** : à la place de transferts monétaires au profit des ménages affectés par la sécheresse, qui peuvent être détournés, des crédits d'eau peuvent être chargés sur leurs badges.
5. **Une plus grande fiabilité de l'accès à l'eau**. Les services sont disponibles tous les jours et à toute heure. Les usagers n'ont pas à attendre l'ouverture par un employé pour quelques heures seulement par jour.
6. **Moins de gaspillage**. L'eau gaspillée a un coût direct pour les usagers (et non plus pour le fournisseur). En conséquence, cela encourage un changement de comportements et permet de réduire les pertes d'eau.
7. **De meilleures pratiques commerciales** de la part des fournisseurs de services qui avait jusqu'alors des problèmes d'efficacité opérationnelle. Le contrat de gestion de partenariat public-privé mis en place entre le fournisseur Maji Milele Ltd et les compagnies des eaux publiques WAJWASCO and LOWASCO a permis une amélioration des pratiques commerciales dans les zones arides et semi-arides, régions souvent ignorées par les entreprises.

*Par le passé, les usagers devaient faire la queue pendant des heures pour accéder à l'eau. Les gens à la fin de la file passaient souvent une journée entière à attendre leur tour. Parfois, lorsqu'ils atteignaient le point d'eau, il n'en restait plus. Cela créait des tensions et les gens se battaient parfois dans les files d'attente. Certaines personnes venant de loin étaient désavantagées, de même que les personnes âgées, les handicapés et les enfants.*

## Les projets d'Oxfam avec les distributeurs automatiques d'eau

La stratégie d'Oxfam avec les distributeurs automatiques d'eau est de fournir un soutien technique et de renforcer les capacités pour favoriser la diffusion du modèle à l'échelle du pays. L'organisation analyse actuellement le succès et l'impact des 31 systèmes installés. Cela permettra d'accroître les connaissances et de produire des documents de plaidoyer et des notes d'orientation pour promouvoir l'adoption nationale des distributeurs par les services d'eau du Kenya.

Oxfam travaille de manière stratégique avec des institutions telles que l'Association des fournisseurs de services d'eau du Kenya et le Centre d'apprentissage et de bonnes pratiques du Conseil des gouverneurs pour préconiser l'utilisation à grande échelle des distributeurs automatiques. L'objectif est de voir les 91 fournisseurs d'eau et les systèmes d'approvisionnement en eau en milieu rural au Kenya adopter les distributeurs automatiques à grande échelle.

Le consortium SWIFT vise à fournir un accès durable à l'eau et à l'assainissement ainsi qu'à encourager l'adoption de pratiques de base en matière d'hygiène en République démocratique du Congo et au Kenya. Le consortium est financé par UK Aid, un fonds soutenu par la population britannique.

Nous encourageons les lecteurs à copier les documents issus des rapports du consortium SWIFT pour leurs propres publications, dans la mesure où ces dernières ne seront pas commercialisées. Les partenaires du consortium SWIFT, en qualité de détenteurs des droits, exigent d'être cités comme source et de recevoir une copie de la publication. Pour toute utilisation en ligne, nous demandons aux lecteurs de placer un lien vers le document d'origine sur le site web du consortium SWIFT. Les opinions exprimées dans ce document sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les opinions du consortium SWIFT ni du ministère du Développement international britannique.

© Oxfam GB, Tearfund and Overseas Development Institute, 2018.

Ce document est protégé par une licence Creative Commons Attribution - Non Commercial License (CC BY-NC 3.0).

Le Consortium SWIFT est dirigé et hébergé par :  
Oxfam GB, Oxfam House,  
John Smith Drive, Oxford OX4 2JY, UK

[swiftconsortium.org](http://swiftconsortium.org)



Consortium for Sustainable Water,  
Sanitation & Hygiene in Fragile Contexts

