



Outils de cartographie de la redevabilité dans les services eau et assainissement

Brochure d'information

LA REDEVABILITÉ POUR PLUS DE
DURABILITÉ



Empowered lives.
Resilient nations.

Outils de cartographie de la redevabilité dans les services eau et assainissement

Garantir la durabilité des investissements dans le secteur de l'eau et de l'assainissement demeure un défi majeur dans beaucoup d'endroits au monde. On déplore encore un nombre inacceptable de projets liés à l'eau et à l'assainissement échouant quelques années après leur mise en place, ce qui met en péril l'accès durable à l'eau potable et à l'assainissement. Même des communautés qui ont encore accès aux services en eau et en assainissement pâtissent d'une offre de services de mauvaise qualité.

La solution ne consiste pas tant à installer de nouvelles infrastructures, qu'à mettre en place des systèmes aptes à offrir sur le long terme des services fiables en eau potable et en assainissement. Une bonne gouvernance de secteur, au sein d'un cadre de redevabilité, est cruciale pour que le secteur au niveau national produise des résultats durables à grande échelle. Les gouvernements, les opérateurs, la société civile et les communautés doivent chacun jouer leur rôle et coopérer pour mieux protéger le droit à une eau potable sûre et à l'assainissement.

Les outils de cartographie de la redevabilité sont des instruments élaborés pour contribuer à l'évaluation du statut et de la qualité des directives en matière de redevabilité dans le secteur de l'eau et de l'assainissement. Ils permettent aux participants de vérifier les pratiques au niveau local ou sectoriel, quel que soit le pays. Ces outils fournissent des représentations graphiques du secteur de l'eau sous la forme d'un système global de relations de redevabilité qui comprend :

- Les rôles et les fonctions : qui fait quoi dans ce secteur ?
- Les relations entre les acteurs : qui rend des comptes à qui ?

Cette cartographie permet d'identifier les faiblesses à corriger en matière de redevabilité, les acteurs qui devraient être impliqués dans cette tâche et les actions envisageables pour améliorer la redevabilité.

LES POINTS CLÉS

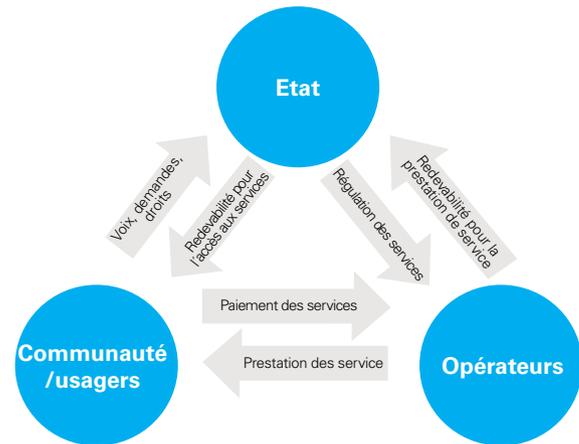
- Les outils de redevabilité en matière de l'eau et de l'assainissement permettent aux participants d'évaluer rapidement et dans sa globalité le statut des relations de redevabilité existant entre les acteurs du système de prestation de services.
- L'évaluation peut prendre la forme soit d'un aperçu rapide du secteur soit d'un diagnostic approfondi au niveau de la prestation de services.
- L'approche est basée sur une représentation du secteur sous la forme d'un triangle de redevabilité. Ce schéma permet d'identifier les acteurs et leurs relations en tant que porteurs de devoirs et détenteurs de droits.
- Les conclusions de l'exercice permettent d'identifier où cibler l'intervention et quelles actions peuvent être mises en œuvre.



Le triangle de redevabilité dans le cadre de la prestation de services

Les outils de cartographie de la redevabilité sont construits à partir du cadre de redevabilité, la configuration générique des responsabilités institutionnelles dans les prestations des services publics. Ce cadre est représenté sous la forme d'un triangle où figurent les fonctions et relations existantes dans les prestations de services publics.

La figure du triangle représente le secteur de l'eau et de l'assainissement sous la forme d'un système de fonctions reliées entre elles et qui doivent travailler ensemble pour assurer une bonne prestation de services à long terme.



Les relations de redevabilité

 <p>L'État</p>	<p>L'État</p> <p>La répartition et l'approvisionnement en eau, en tant que services de base et en tant que droit humain, relèvent d'abord de la responsabilité de l'État. Pour remplir cette obligation, les gouvernements doivent planifier, réglementer, assurer le financement, la budgétisation et le suivi de ces services, et fournir des informations à leur sujet. Les décisions gouvernementales déterminent aussi le mode de prestation de services. Cela suppose de définir une organisation institutionnelle et juridique adaptée qui constitue le cadre d'action des opérateurs ou le mode de gestion adapté (régie, gérance, concession, affermage) pour assurer la distribution de l'eau potable et l'assainissement.</p>
 <p>Les opérateurs</p>	<p>Les opérateurs</p> <p>La responsabilité pour la prestation des services eau et assainissement peut être du ressort du gouvernement central, ou être déléguée à des échelons inférieurs de l'administration gouvernementale, au secteur privé, à des organisations à but non lucratif, aux communautés ou aux ménages.</p> <p>Quel que soit le mode de prestation des services, les opérateurs qui en sont chargés doivent rendre des comptes à l'État. Parmi les facteurs déterminants dans la relation entre les décideurs et les opérateurs, il est important de clarifier les responsabilités et les normes de fonctionnement qui s'appliquent ainsi que d'assurer une bonne circulation des informations.</p> <p>Les opérateurs ont aussi des comptes à rendre aux communautés et/ou aux usagers particuliers, qui établissent leur droit aux services par le biais d'un contrat ou d'un accord et par le paiement des factures d'eau.</p>
 <p>Communautés/ usagers</p>	<p>Communautés/usagers</p> <p>Les usagers ont deux possibilités pour faire valoir leurs droits aux services en eau et assainissement : soit en se prononçant dans le cadre d'un vote ou d'autres actions politiques pour que les élus et autres décideurs accordent une priorité à ces services, soit en exerçant directement une influence sur les opérateurs en leur adressant des réclamations ou en participant à la prestation des services.</p>

Les liens de redevabilité

 <p>L'État</p>		<ul style="list-style-type: none">• Redevabilité pour l'accès aux services• Mise en place de mécanismes pour la participation et les réclamations• Transparence du processus de budgétisation et de l'allocation des fonds• Informations sur les services• Planification des investissements du secteur• Utilisation ciblée des ressources pour réduire les inégalités• Réactivité• Garantir l'existence de moyens juridiques, politiques et économiques pour demander une amélioration des services
 <p>Communautés/ usagers</p>		<ul style="list-style-type: none">• Voix, demandes et droits• Vote et autres formes de participation politique• Participation aux mécanismes institutionnels de supervision et de suivi• Participation aux échanges initiés par le gouvernement sur les services eau et assainissement• Plaintes
 <p>Les opérateurs</p>		<ul style="list-style-type: none">• Prestations de service et comportements fiables• Consultation• Transparence• Équité• Réactivité• Accessibilité en termes de coût• Qualité• Disponibilité
 <p>Communautés/ usagers</p>		<ul style="list-style-type: none">• Paiement des services• Suivi qualitatif• Participation à la gestion• Utilisation responsable• Réclamations

 <p>L'État</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Réglementation des services • Capacité à remplir les fonctions en interne • Définition claire des rôles et responsabilités • Ressources financières et humaines • Suivi et supervision • Tarification et accessibilité • Instruments pour clarifier les conditions de la délégation des gouvernements aux opérateurs • Décentralisation
 <p>Les opérateurs</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Redevabilité pour les prestations de services • Transparence • Accessibilité en termes de coût • Qualité • Disponibilité



Déroulement

Les outils de cartographie de la redevabilité peuvent s'utiliser soit pour un état des lieux rapide de la redevabilité au niveau du secteur, soit pour un diagnostic approfondi de la redevabilité au niveau de la prestation de services.

1.

CARTOGRAPHIE DE LA REDEVABILITÉ AU NIVEAU DU SECTEUR

OBJECTIF : l'exercice de cartographie de la redevabilité au niveau du secteur vise à fournir un aperçu de la structure des services et à identifier les défis en matière de redevabilité dans l'ensemble du secteur.

L'atelier est organisé en deux séances consécutives :

1^{ère} SÉANCE : COMPRENDRE LA REDEVABILITÉ DANS UN SECTEUR EAU ET ASSAINISSEMENT

- **Activités :** identifier les acteurs clés, les règles en matière de redevabilité et les faiblesses.

La visualisation des relations de redevabilité au niveau sectoriel par le biais du triangle de redevabilité aide les parties prenantes à comprendre comment fonctionnent les relations de redevabilité au sein du secteur, à concevoir leur propre rôle tout en identifiant les points faibles, c'est-à-dire les parties du système qui ne fonctionnent pas correctement. Les schémas produits par cet outil permettent de visualiser le type d'acteurs à impliquer dans la solution choisie et les domaines d'activité où concentrer les interventions.

2^{ème} SÉANCE : IDENTIFIER LES ACTIONS ENVISAGEABLES

- **Activité :** utiliser le Guide de référence pour la programmation "La redevabilité pour plus de durabilité" pour déterminer une liste d'actions possibles en réponse aux problèmes identifiés.

Les participants sont formés aux trois types d'obligations qui s'appliquent aux détenteurs de pouvoirs dans une relation de redevabilité : la responsabilité, l'obligation de s'expliquer et la force exécutoire. La séance leur permet de prendre conscience du type de problèmes liés à la redevabilité auxquels ils ont à répondre dans leur secteur eau et assainissement, et comment améliorer ces aspects.

2.

DIAGNOSTIC DE LA REDEVABILITÉ AU NIVEAU DE LA PRESTATION DE SERVICES

OBJECTIF : ce diagnostic est une application à grande échelle des outils de cartographie de la redevabilité, dans le détail et dans un contexte spécifique. Il vise non seulement à comprendre comment fonctionnent aujourd'hui les relations de redevabilité et pourquoi, mais aussi à formuler et à s'accorder sur une série d'options de changement. Pour procéder à un diagnostic de la prestation de services, 6 séances sont organisées sur une journée et demie.

1^{ère} SÉANCE : IDENTIFICATION DES ACTEURS CLÉS ET DE LEURS RELATIONS DE REDEVABILITÉ

- **Activités :** identifier les acteurs des services de l'eau et de l'assainissement, leurs fonctions (opérateur, usager, État) et leurs relations de redevabilité.

Le schéma aide les participants à conceptualiser les rôles tenus par les différents acteurs dans le cadre de la fourniture de services eau et assainissement, selon leurs fonctions dans la relation de redevabilité (détenteurs de droits / débiteurs d'obligations)

2^{ème} SÉANCE : RESPONSABILITÉ – RÔLE ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES

- **Activités** : décrire les défis actuels en matière de responsabilité dans le secteur eau et assainissement choisi et énumérer les actions envisageables en réponse à ces défis.

Les participants prennent conscience de l'importance d'une définition claire des rôles et de la coopération dans la prestation de services de l'eau et identifient des manières d'améliorer ces aspects.

3^{ème} SÉANCE : L'OBLIGATION DE S'EXPLIQUER – LA CAPACITÉ DES PARTIES PRENANTES À SE RÉPONDRE MUTUELLEMENT

- **Activités** : décrire les défis actuels en matière d'obligation de s'expliquer dans le secteur eau et assainissement et énumérer les actions envisageables pour résoudre ces problèmes.

Cette séance aide les participants à prendre conscience de l'importance d'informer, de consulter et d'inclure les parties prenantes dans les prestations des services de l'eau. Ils acquièrent les connaissances nécessaires pour pouvoir améliorer ces dimensions.

4^{ème} SÉANCE : LA FORCE EXÉCUTOIRE – CONTRÔLER, PROMOUVOIR ET FAIRE RESPECTER LA CONFORMITÉ

- **Activités** : décrire les défis actuels en matière de force exécutoire dans le secteur eau et assainissement et énumérer les actions envisageables en réponse à ces défis.

Cette séance vise à évaluer la qualité des résultats et à promouvoir l'application des décisions et la conformité. Elle comprend des conseils pratiques sur les façons d'améliorer ces aspects.

5^{ème} SÉANCE: RÉVISION ET SÉLECTION D'OUTILS

- **Activités** : à partir du Guide de référence, faire une liste des réponses possibles aux 3 types de défis en matière de redevabilité identifiés dans le secteur des services eau et assainissement.

Les participants identifient et établissent une hiérarchie des moyens pratiques pour résoudre les problèmes de durabilité des services de distribution de l'eau potable et de l'assainissement, en améliorant les aspects de responsabilité, d'obligation de s'expliquer et de force exécutoire dans les relations entre les parties prenantes.

6^{ème} SÉANCE : FEUILLE DE ROUTE, FONCTIONS, CHRONOGRAMME ET CONSOLIDATION

- **Activité** : décider d'une séquence d'actions en réponse aux défis en matière de redevabilité dans le secteur des services eau et assainissement.

La séance finale conclut le diagnostic de redevabilité par un accord sur la façon d'aller de l'avant. La feuille de route vise à résoudre les défis des services eau et assainissement en matière de durabilité par des mesures précises et pratiques pour améliorer la redevabilité.

ENSEIGNEMENTS TIRÉS

Les outils de cartographie de la redevabilité se sont révélés efficaces pour stimuler le débat sur la nature de la gouvernance, sa portée et les solutions qu'elle peut apporter à la faible durabilité des bénéfices des programmes eau et assainissement. Pour les professionnels dans ce domaine, c'est un encouragement à réfléchir sur ces questions et à rechercher de nouvelles manières d'améliorer la durabilité des programmes. Cette expérience a été particulièrement concluante lors des exercices d'analyse des goulets d'étranglement dans les services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement (WASH-BAT) destinés à faciliter les diagnostics et la hiérarchisation dans les secteurs.

Cette brochure fournit un aperçu de techniques pour aider les groupes à comprendre les relations de redevabilité dans le contexte de leurs services eau et assainissement, et à planifier des actions pour les améliorer. Elle a été conçue dans le cadre du programme « la redevabilité pour plus de durabilité », un partenariat entre le PNUD / l'unité de gouvernance de l'eau de SIWI et l'UNICEF qui vise à renforcer la durabilité des interventions dans le domaine de l'eau potable et de l'assainissement en améliorant la redevabilité dans le cadre de la prestation de ces services.

LA REDEVABILITÉ POUR PLUS DE **DURABILITÉ**



*Empowered lives.
Resilient nations.*