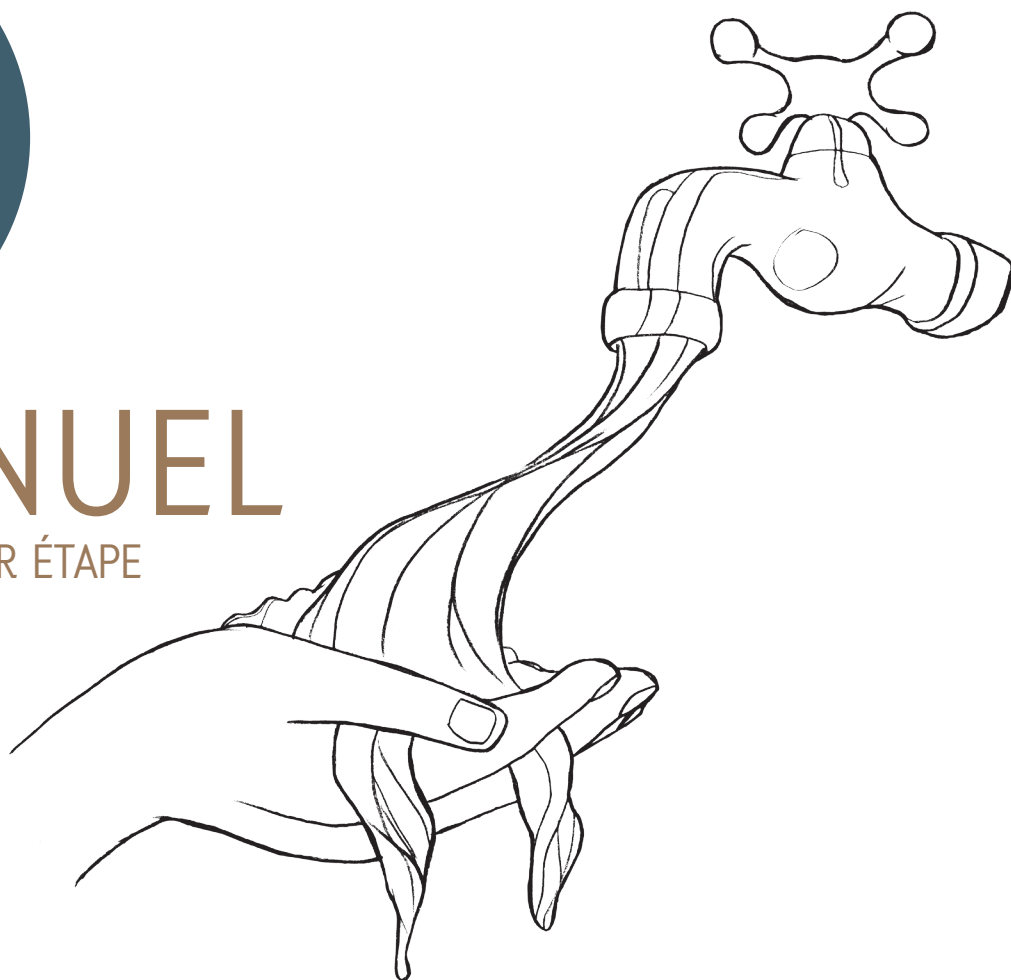




LE MANUEL

EXPLICATION ÉTAPE PAR ÉTAPE



INTRO

1. En approuvant les Objectifs de développement durable, votre pays s'est engagé à faire en sorte que tout le monde ait à sa disposition et utilise des services d'eau et d'assainissement durables et de bonne qualité d'ici 2030, où qu'il vive et qui quelle que soit son identité. Les bons services sont ceux auxquels tout le monde peut accéder, dont chacun supporte les coûts et qui sont sains et acceptables pour tous les utilisateurs.

2. L'Etat a la responsabilité de veiller à faire de cet engagement une réalité le plus tôt possible, en utilisant toutes les ressources humaines et financières possibles. En tant qu'autorité locale, vous êtes l'acteur le plus important dans la réalisation de cet objectif dans votre circonscription.

3. Quelques principes de droits humains ayant fait leurs preuves peuvent vous guider.

– Pour atteindre tout le monde, vous devez dès le départ prêter une attention toute particulière aux besoins des personnes qui reçoivent les services de moins bonne qualité, notamment celles qui sont pauvres ou victimes de marginalisation.

Ceci repose sur le principe d'égalité et de non-discrimination.

– Vous devez mettre à la disposition de toutes les personnes concernées des informations sur les services d'eau et d'assainissement et sur les plans concernant tout changement. Utilisez des langues et des supports appropriés. **Ceci repose sur le principe d'accès à l'information.**

– Vous devez vous assurer que les gens peuvent participer aux décisions concer-

nant les services d'eau et d'assainissement. De cette façon vous pourrez comprendre comment répondre à leurs besoins. **Ceci repose sur le principe de participation.**

– Afin de régler les problèmes rapidement, vous devez vous assurer que les gens peuvent rapporter tout problème -ils rencontreraient par rapport à leurs services d'eau et d'assainissement et que les fournisseurs de services procèdent à des contrôles réguliers. **Ceci repose sur le principe de redevabilité.**

– Vous devez vous assurer que les services sont durables, afin que les services d'eau et d'assainissement fonctionnent tous les jours de l'année, et qu'ils continuent à fonctionner sur le long terme. **Ceci repose sur le principe de durabilité.**



En tant qu'acteur de premier plan, vous pouvez faire la différence au niveau de votre institution et au sein de la population de votre circonscription. Ce manuel montre comment vous pouvez utiliser ces principes dans votre travail quotidien.

A

PAR OÙ COMMENCER : ÉVALUATION ET ANALYSE



1. Votre institution joue le rôle de coordinateur et est chargée d'évaluer et d'analyser qui a accès à quel type de services d'eau et d'assainissement dans votre circonscription. Ce rôle constitue la base de l'ensemble de votre travail.

Renseignez-vous : Qui, dans votre circonscription, est le moins susceptible d'avoir accès à des services d'eau et d'assainissement durables et de bonne qualité ? Il s'agit là des personnes qui requièrent le plus votre attention, afin de vous assurer que les services atteignent réellement tout le monde. Étudiez les ménages et les lieux publics telles que les écoles, les établissements de santé, les marchés, les centres de transport. Se concentrer sur ce qui est important dans le but de combler l'écart.

Ensuite :

2. Analysez

Comprenez les défis qui se posent pour atteindre ces personnes qui sont les moins susceptibles d'avoir accès aux services. Ces défis sont-ils liés à des problèmes sociaux,

institutionnels, financiers, environnementaux, juridiques, techniques ou d'ordre capacitaire ? Que pouvez-vous faire pour surmonter ces défis ? Chaque défi réclame une solution différente.

Lors de cette évaluation et de cette analyse, demandez l'aide et la contribution des autres acteurs tels que les représentants communautaires, les fournisseurs de services, les organisations de la société civile et les bailleurs de fonds. Recueillez directement les avis des personnes qui utilisent les services à leur domicile et dans des lieux publics. Leur participation vous aidera à comprendre les défis à partir de tous les points de vue.

Utilisez les informations de suivi fournies par toute institution collectant des données aux niveaux local ou national au sujet des niveaux et de la fonctionnalité des services. Assurez-vous de disposer de données sur l'identité des personnes les moins susceptibles d'avoir accès aux services, et sur la raison de cette absence d'accès. Faites de votre mieux pour obtenir le tableau le plus complet possible de la situation.

Assurez-vous que les données sont collectées, vérifiées et utilisées pour préparer des informations claires que vous pouvez partager avec les autres acteurs, y compris le public. Ces données constituent votre

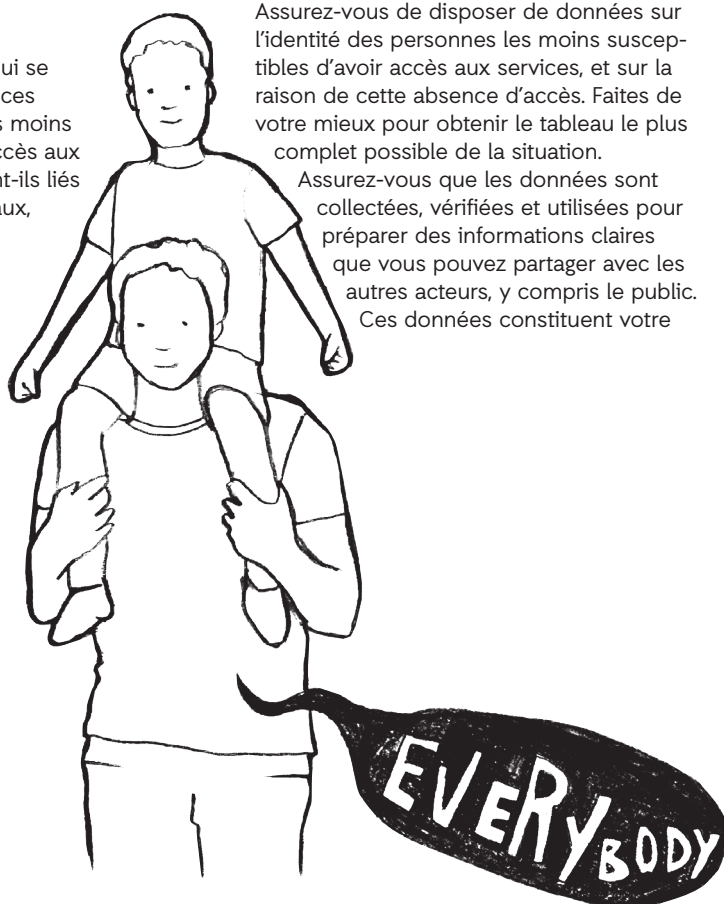
socle pour toutes les décisions que vous prendrez au sujet des services d'eau et d'assainissement. Alors, essayez de ne pas vous laisser distraire par les demandes qui vous sont adressées, y compris celles émanant de personnes importantes. Soyez prêt à expliquer en quoi cela est essentiel pour votre travail !

Pour cela, il vous faut :

3. De l'argent

Quelle somme d'argent pouvez-vous mobiliser à partir de votre budget ou d'autres sources de financement afin de réaliser l'évaluation et l'analyse ? De quelle manière pouvez-vous associer vos propres ressources et celles d'autres personnes, dans le but d'obtenir les meilleures informations possibles ? Puisque vous connaissez les autres intervenants de votre zone, vous pouvez utiliser leur évaluation et leur analyse. Si vous ne disposez pas d'assez d'argent pour la collecter d'informations, vous devez démontrer auprès de personnes influentes l'importance de cette étape et la raison pour laquelle vous ne pouvez obtenir de résultats si vous ne validez pas celle-ci.

Qu'avez-vous appris sur la situation des personnes les moins susceptibles d'avoir accès à des services d'eau et d'assainissement ? Que savez-vous des facteurs sociaux et des défis d'ordre institutionnel ou technique qu'ils rencontrent ? Quelles sont vos premières idées pour relever ces défis ?



Étape suivante :

Continue à page 3

B

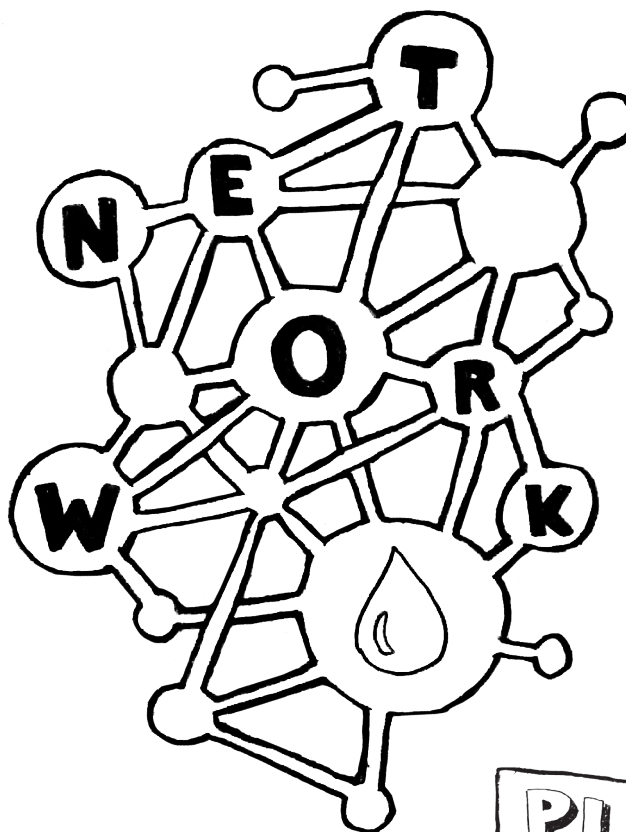
PLANIFICATION: DEFINIR LES CIBLES ET LES PRIORITÉS

1. Vous êtes responsable de la planification des services d'eau et d'assainissement dans votre circonscription, avec pour but de permettre à tout le monde d'avoir accès aux services. Utilisez les éléments que l'évaluation et l'analyse ont mis à votre disposition pour fixer des priorités et des objectifs. Vous devrez organiser le travail de telle façon que toutes les parties prenantes puissent travailler ensemble. Faites de votre mieux pour impliquer dans le processus de planification toute personne chargée de la mise en œuvre du projet. Assurez-vous que les personnes disposant d'autorité soient impliquées.

2. Assurez-vous que le plan priorise et répond aux besoins des personnes sans accès aux services.

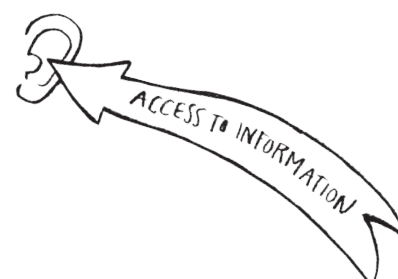
3. Vous devez trouver un équilibre entre les besoins et les ressources disponibles pour répondre aux défis les plus importants. C'est la meilleure façon d'atteindre le but qui est que tous aient et utilisent des services d'eau et d'assainissement durables et de bonne qualité le plus tôt possible, en vous servant de toutes les ressources disponibles.

4. Envisagez quelle serait la meilleure façon d'utiliser le budget qui vous a été alloué afin de couvrir aussi bien les investissements en capital que les coûts d'exploitation et d'entretien. Utilisez toutes les ressources auxquelles vous avez accès. Cela peut inclure les impôts, les tarifs, les transferts et l'appui en nature. Les tarifs doivent toujours être abordables pour les populations, vous devez donc connaître leur pouvoir d'achat et savoir comment apporter de l'aide aux personnes qui ne peuvent pas payer. Assurez-vous que les usagers peuvent participer à l'élaboration des tarifs.



Vous définissez les objectifs et les priorités au cours des périodes de planification et de budgétisation, et à nouveau en cas de nouvelles occasions ou de nouvelles directives politiques. La limitation des ressources fait qu'il n'est pas possible de tout faire d'un coup, mais vous pouvez faire des progrès concrets étape par étape, si vous vous concentrez sur les défis les plus difficiles et que vous arrivez à persuader les autres de vous apporter leur soutien. Fixer des objectifs réalistes mais ambitieux, vous aidera à attirer davantage d'investissement.

Vous devrez utiliser toutes vos compétences sociales, ainsi que votre autorité, pour rassembler les parties prenantes. Plus d'autres personnes apprennent à vous faire confiance, plus le travail de coordination sera facile. Vous avez un aperçu de qui fait quoi, et devez mener tout le monde dans la bonne direction. Partagez le plan avec le public. Les gens seront satisfaits de savoir quels services ils sont en droit d'attendre et de voir quelles mesures vous prenez pour atteindre l'objectif de services pour tous le plus tôt possible.

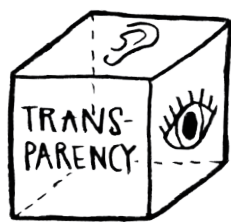


Avec des priorités et des objectifs clairs, votre plan constitue la base pour :

Continue à page 4

C

LA MISE EN ŒUVRE: LA COLLABORATION ET L'ENGAGEMENT



Dialogue



1. Votre institution joue le rôle de coordinateur dans le fonctionnement des services durables dans votre circonscription. Assurez-vous qu'une personne ou une organisation en particulier est chargée de chaque aspect du travail à accomplir. Recherchez des engagements à travers des accords ou des contrats clarifiant les rôles et les responsabilités de tous les intervenants, dès le départ.

2. Assurez-vous que les accords ou les contrats énoncent clairement les critères attendus en matière de services. Les normes doivent garantir que les services d'eau et d'assainissement sont «bons» pour les utilisateurs des services : accessibles, financièrement abordables, sains et acceptables pour tout le monde, en fonction du besoin et de la situation de chacun. Chaque partenaire responsable doit comprendre les normes en matière de services pour s'assurer qu'il les respectera.

3. Assurez-vous de comprendre les lois et règlements applicables aux services et aux procédures d'exécution ; clarifiez cela aux partenaires. Avez-vous besoin de nouvelles règles ou de nouveaux règlements intérieurs pour vous faciliter l'application des normes ? Si vous pensez que des changements au niveau des règlements ou des normes à l'échelle nationale sont nécessaires pour améliorer les services, réfléchissez à la façon dont vous pouvez apporter cette amélioration en collaboration avec le gouvernement, et en demandant le soutien d'autres parties prenantes.

4. Lorsque vous êtes à la recherche de partenaires pour la mise en œuvre de chaque aspect du plan, prenez en compte leur motivation et leur capacité à suivre les principes des droits humains. Cela vous permettra de vous assurer que tout le monde travaille dans le même sens.

5. De nombreux types de partenaires existent, y compris d'autres institutions gouvernementales, différents types de fournisseurs de services, des groupes communautaires, des organisations de la société civile et d'autres encore. Vous devez savoir de quoi les différents partenaires sont capables et comment vous pouvez aider à les renforcer. Assignez des tâches conformément aux responsabilités et aux capacités pour que le travail puisse progresser aussi allègrement que possible.

6. Quels mécanismes sont en place pour garantir que chacun s'acquitte de ses res-

pensabilités ? Vous devez vous assurer que les utilisateurs des services savent ce qu'il faut attendre des fournisseurs de services, et qu'ils peuvent signaler tout problème. Ceci vous permettra d'assurer la durabilité des services ainsi que la redevabilité des fournisseurs de services.

7. Vous aurez besoin d'un budget petit, mais fiable, pour la mise en place et la gestion de ces partenariats. Vous devrez organiser des réunions de façon régulière pour coordonner le travail.

Vous aurez besoin d'un budget petit, mais fiable, pour la mise en place et la gestion de ces partenariats. Vous devrez organiser des réunions de façon régulière pour coordonner le travail.

(Assurez-vous que tous les acteurs comprennent et acceptent leurs différents rôles et responsabilités. Parmi ces acteurs, on peut citer le gouvernement, les représentants communautaires, les acteurs non gouvernementaux, des entreprises du secteur privé et d'autres organismes de soutien) Des groupes de travail déjà existants sur le sujet de l'eau et de l'assainissement peuvent apporter une structure adéquate pour y parvenir. Parlez aux différents acteurs. Écoutez-les. Dresser un aperçu du processus de planification et de mise en œuvre des services et définissez les différents rôles et tâches. Mettez-vous d'accord sur qui peut faire quoi. En fonction de leur expertise et de leur motivation, échangez avec les différents acteurs sur qui peut faire quoi. En cas de désaccord, vous pourrez être amené à négocier en vous basant sur les compétences et

la motivation de chacun. Faites appel à votre plan pour permettre à chacun de rester concentré sur la façon de travailler ensemble permettant d'atteindre votre objectif.

Cette clarté à propos des rôles et des responsabilités permettra à chacun de faire son travail et de savoir ce qui est attendu de chaque partie prenante. Cela constitue la base de la redevabilité et aidera à développer un sens de la responsabilité collective. Cela permettra également à de nouveaux partenaires de vous rejoindre et de vous apporter leur soutien.

Cela vous donnera la possibilité de constituer une masse critique de personnes et d'organisations travaillant ensemble de façon efficace afin d'assurer que tout le monde ait et utilise des services d'eau et d'assainissement durables et de bonne qualité. «Si vous voulez aller vite, avancez seul. Si vous voulez aller loin, avancez ensemble.»

Un accord sur les rôles et les responsabilités de chacun constitue la base pour :

Continue à page 5

D

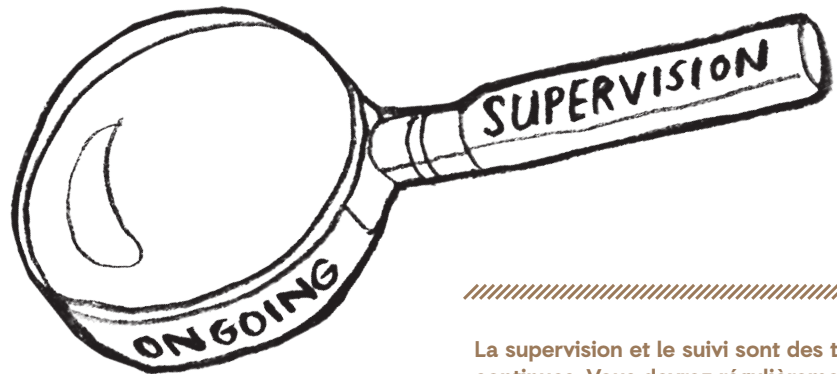
LA SUPERVISION ET LE SUIVI CONTINUS

1. Votre institution joue le rôle de coordinateur dans le contrôle du respect des normes. Assurez-vous que vous êtes toujours sur la bonne voie pour mettre en œuvre le plan et que les autres s'acquittent de leurs responsabilités.

2. Il est important de surveiller à la fois la qualité technique des services d'eau et d'assainissement ainsi que la façon dont les services sont fournis. Utilisez les principes directeurs pour vous assurer que les services sont fournis à tout le monde aussi rapidement que possible. Il s'agit des principes d'égalité, d'accès à l'information, de participation, de redevabilité et de durabilité.

3. Poursuivez la coordination du travail grâce à des réunions régulières, en vous servant de n'importe quel groupe de travail dédié à l'eau et à l'assainissement. Faites le point et réfléchissez. Si les normes ne sont pas respectées ou si vous observez que la qualité des services est insuffisante, trouvez un moyen de résoudre ces problèmes en collaboration avec d'autres parties prenantes. Le cas échéant, vous pourrez être amené à utiliser votre autorité pour faire appliquer les normes, au moyen de lois, des règlements et contrats.

4. Utilisez des processus de feedbacks communautaires et des mécanismes de gestion des plaintes pour vous renseigner sur les problèmes concernant les services auprès des personnes qui les utilisent. Accompagnez cela d'un suivi indépendant et de votre propre supervision sur le terrain. Cela démontrera que vous êtes responsable envers les personnes qui utilisent les services et que vous devez leur rendre des comptes.



5. Il est important de créer un cadre de feedback confidentiel pour que les gens n'aient pas peur de formuler des plaintes.

6. Faites le point pour renseigner le public et les partenaires, de sorte que tout le monde connaisse l'état d'avancement de la mise en œuvre du plan et ce que vous faites pour gérer les problèmes.

7. Pensez à la manière dont vous pouvez améliorer les services au fil du temps à travers le renforcement des capacités et la formation des fournisseurs de services et d'autres acteurs importants. Utilisez et mobilisez des ressources pour le renforcement des capacités, y compris l'appui en nature par d'autres.

8. Envisagez quelle serait la meilleure façon d'utiliser le budget alloué pour le développement des capacités. De la même façon que vous devez utiliser de façon prudente le budget dont vous disposez, vous devez également prendre en compte l'expertise présente au sein de votre équipe ainsi que l'expertise que vos partenaires peuvent apporter.

La supervision et le suivi sont des tâches continues. Vous devrez régulièrement mener un examen plus complet pour vérifier la conformité, évaluer les progrès et réfléchir. Cela vous permettra à vous et aux autres acteurs de vous préparer à tout changement ou défi qui pourrait vous contraindre à adapter vos plans. En vérifiant s'il y a des problèmes et en résolvant ceux-ci, vous montrerez que vous devez rendre des comptes aux usagers, au gouvernement, aux contribuables et aux bailleurs de fonds. Votre engagement à respecter des normes claires et à fournir des services de grande qualité (y compris au niveau de l'approvisionnement en matériel ou de la prise en compte d'aspects sociaux) produira des résultats et vous recevrez plus de soutien.



Continue à page 6

RESULTATS

Les fournisseurs de services connaissent leurs clients et peuvent mieux les servir.

Les gens seront satisfaits de savoir quels services ils sont en droit d'attendre et la façon dont ils vont pouvoir en bénéficier. Ils seront plus disposés à payer pour un service fiable et digne de confiance.

Les gens auront accès à des services d'eau et d'assainissement durables et de bonne qualité, ce qui améliorera leur vie.

Vos qualités de dirigeant serviront de modèle aux autres, en atteignant tout le monde avec les services, y compris les personnes les plus difficiles à atteindre.



Vous pouvez amener les fournisseurs de services et d'autres acteurs à tenir compte de la qualité des services qu'ils fournissent.

Vous démontrerez la façon dont la coordination et la collaboration mènent à une meilleure utilisation des ressources.

Vous bénéficierez de plus de soutien, car vous faites du bon travail, même lorsqu'il y a des intérêts concurrents.

Le suivi vous aidera à maintenir votre plan dans la bonne direction.

POUR EN SAVOIR PLUS :



Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au manuel sur la réalisation des droits humains en matière d'eau et d'assainissement : <http://www.righttowater.info/handbook/>

Le manuel possède plusieurs chapitres : les principes des droits, le financement, la planification, le suivi et la redevabilité, ainsi que les cadres juridiques. Il comprend également de nombreux exemples de bonnes pratiques et des listes de vérification pratiques. Le livre est disponible en anglais, français, espagnol, portugais et arabe.

À PROPOS DE CES DOCUMENTS :



Ces documents ont été réalisés par WASH United, WaterAid, Institute for Sustainable Futures - University of Technology Sydney, End Water Poverty, UNICEF et RWSN, en partenariat avec C3. Le soutien financier a été apporté par les joueurs de la People's Postcode Lottery Foundation.

Ces documents peuvent être librement utilisés, reproduit et partagés à des fins non commerciales. Ils sont soumis à une licence publique Creative Commons Attribution – Pas d'Utilisation Commerciale – Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode>).

N'hésitez pas à partager avec nous vos expériences relatives à l'utilisation de ces documents. Envoyez-nous un e-mail à l'adresse suivante : louisagosling@wateraid.org ou hannah.neumeyer@wash-united.org

CES DOCUMENTS SONT APPROUVÉS PAR :

