

Appuyer la population pour se connecter aux réseaux d'eau : Bon pour les affaires, bon pour les pauvres ?

Même dans les quartiers urbains desservis par réseaux d'eau, les ménages les plus pauvres rencontrent des difficultés de branchement. La plupart du temps, les formalités représentent l'obstacle majeur. À Maputo (Mozambique), le projet Tchemulane travaille avec des groupes communautaires et le service des eaux pour aider les consommateurs les plus pauvres à avoir accès au branchement domestique.



Un branchement domestique à Maputo

Maputo dispose d'un vaste réseau desservant le centre de la ville, notamment les quartiers à faible revenu de Maxaquene A et B. Pourtant jusqu'à récemment, seulement environ 20% des ménages de ces quartiers bénéficiaient d'un branchement individuel : 50% environ achetait leur eau à un voisin et 30% environ l'achetait à un kiosque appartenant à un particulier ou à la compagnie des eaux Águas da Região de Maputo (AdaRM).

Depuis 2009, le projet the Tchemulane appuyé par WSUP s'est efforcé avec AdaRM d'étendre les réseaux tertiaires d'eau dans Maxaquene A et B, et d'accroître le nombre de branchements domestiques. Ce travail avait un double objectif : démontrer à AdaRM et à d'autres parties prenantes institutionnelles que l'approvisionnement en eau par branchement domestique est une entreprise viable dans les quartiers à faibles revenus; et démontrer aux ménages qu'ils peuvent améliorer leurs services et la qualité de leur vie en se branchant au réseau.

Caractéristiques du programme

L'adoption des nouveaux branchements, après les travaux était initialement faible. Tchemulane a donc coordonné avec AdaRM une campagne communautaire pour encourager les branchements domestiques, en distribuant une brochure et organisant des réunions avec les chefs communautaires locaux (chefs de bairro); il est devenu évident que cela ne suffirait pas pour atteindre un niveau élevé de branchements. En particulier, ce qui est ressorti des discussions avec de nombreux ménages est que la complexité des formalités avait un effet dissuasif.

Tchemulane a donc demandé à deux organisations communautaires locales, Optar (Maxaquene A) et Kutenga (Maxaquene B), de réaliser des programmes de commercialisation communautaire dont l'objectif est d'aider les ménages à se connecter. Chaque équipe comprenait 10- 12 personnes organisant des réunions avec les chefs de bairro, de groupe, et des visites à domicile soutenues par des brochures informatives et des formulaires de demande préremplis. AdaRM a pour sa part assoupli plusieurs obligations administratives, autorisant les ménages à signer le contrat au moment de la demande, et ramenant le temps de traitement des contrats de plus de 20 jours à 7-10 jours.

Leçons apprises, questions encore sans réponse

Le programme a été un succès par l'atteinte d'un nombre accru de branchements dans les quartiers à faible revenus. L'expérience a aussi démontré la viabilité commerciale de cette approche à AdaRM, qui réalise désormais indépendamment des programmes similaires dans d'autres quartiers à faibles revenus de Maputo. Toutefois, pour les plus démunis, le problème n'est pas seulement sur les formalités mais aussi sur l'accessibilité financière. Pour le bénéfice des plus pauvres ménages, ce type de programme doit s'accompagner de dispositifs de paiement favorables aux pauvres.

“ Il est rentable pour les services d'eau d'investir dans des programmes de ce type indépendamment, sans soutien extérieur ”

Analyse de rentabilité et caractère favorable aux pauvres : Analyse détaillée

Analyse de rentabilité de la commercialisation communautaire

Le coût global de commercialisation dans ces programmes était d'environ 1.50\$ par ménage du quartier, et d'environ 13\$ par branchement effectué (Tableau 1). Selon l'équipe WSUP de Maputo, la plupart des nouveaux branchements n'auraient pas été faits en l'absence de programme. Les évaluations initiales laissent à penser qu'il est bénéfique pour les services d'eau d'investir dans des programmes de commercialisation de ce type, sans soutien extérieur et de manière indépendante.¹

Tableau 1. Données récapitulatives sur les programmes de commercialisation communautaire sur 6 mois à Maxaquene A et B.

Quartiers Nb ménages	Branchements individuels existants ^a	Nouveaux branchements	% final ménages branchés	Coût du programme	Coût/ménages dans quartiers	Coût/branchement
Maxaquene A 3,415	837	534	40%	\$5,500	\$1.60	\$10
Maxaquene B 5,254	600	473	20%	\$7,400	\$1.40	\$16
Total 8,669	1,437	1,007	30%	\$12,900	\$1.50	\$13

^a Toutes les données concernent uniquement les branchements d'AdaRM: à Maxaquene B il y a également un petit réseau local comprenant environ 400 branchements.

Les données du Tableau 1 ont été recueillies à l'issue des programmes d'Optar/Kutenga : subséquemment le nombre de branchements a continué d'augmenter, grâce à la commercialisation communautaire d'AdaRM et de la baisse récente des frais de branchement.¹ En août 2011, les taux de couverture étaient d'environ 80% à Maxaquene A et 40% à Maxaquene B.

Le branchement était également rentable pour les ménages : La plupart des nouveaux branchements (plus de 80%) concernent des familles qui achetaient auparavant l'eau aux voisins. Il s'agit d'un avantage évident en terme de commodité et de coût : l'eau que fournit AdaRM aux ménages coûte environ 1.00\$/m³, comparé à environ 1.60\$/m³ lorsqu'achetée aux voisins.

Le programme a-t-il atteint les ménages les plus pauvres?

Maxaquene A et B sont des quartiers à faibles revenus, les ménages disposant en moyenne de 64\$ de revenus mensuels environ. Mais le programme a-t-il atteint les plus pauvres de ces quartiers? Nous n'avons pas encore de données d'enquête détaillées pour l'évaluer. Pendant le programme, environ 30% des ménages ont signalé qu'ils ne se brancheraient pas à cause des frais trop élevés. Cela reflète en partie la cherté à l'époque des frais de branchement (155\$).¹ Toutefois, l'équipe WSUP de Maputo considère que 10- 15% de la population pourrait encore avoir des difficultés à s'acquitter le nouveau prix de 70.2\$.²

Le programme a-t-il influencé le service?

Ce programme était financé par WSUP, mais AdaRM introduit maintenant des initiatives similaires sans soutien extérieur:

- Une équipe de commercialisation communautaire a été établie, composée actuellement de 4 employés responsables pour Maxaquene A et B.
- Un employé d'AdaRM est chargé de faciliter les nouveaux contrats,² notamment les contrats de groupe dans les quartiers à faibles revenus.
- AdaRM met en œuvre un programme dans plusieurs communautés à faibles revenus, en vue d'accroître les taux de branchement domestique, et de réduire le nombre de branchements illégaux; cela s'accompagne de l'exonération des frais de reconnexion normalement applicables aux ménages débranchés pour non paiement.

¹ Les calculs de rentabilité ne sont pas simples. Peu après ce programme, et suite en partie à l'intervention de WSUP, les frais de branchement ont baissé par décret politique de 155\$ (reflétant approximativement le coût pour le service) à environ 70\$, comprenant un versement immédiat de 30% plus 13 mensualités. C'est probablement rentable à long terme pour le service, compte-tenu des recettes dérivées de la vente d'eau. À court terme toutefois, la société de patrimoine FIPAG doit financer l'écart (85\$) entre les nouveaux prix et le coût réel.

² Solutions pour les ménages les plus pauvres : des subventions ciblées (comme avec GPOBA, le programme réalisé à Maputo, offrant 70% du coût de branchement aux très pauvres ménages); et/ou des modalités de contrat permettant à plusieurs familles de se regrouper sur un seul branchement.