



RÉSUMÉ DU THÈME 1

SYSTÈMES WASH ET INTERVENTION D'URGENCE

JUIN 2020

CONTEXTE

L'Échange d'apprentissage sur les systèmes a été créé pour mettre en valeur les voix des représentants des membres de Agenda for Change (« Membre ») dans les programmes nationaux, et pour encourager les conversations entre les membres et les pays. Une [page web](#) spéciale héberge tous les documents connexes.

La première discussion avait pour thème les *systèmes WASH et l'intervention d'urgence*. Les intervenants ont décrit la manière dont ils ont appliqué une approche systémique dans des contextes fragiles ou d'urgence. Tous les intervenants ont préparé une présentation vidéo à visionner avant une discussion animée en direct qui s'est tenue le 24 juin.

Ben Blumenthal et Agnès Montangero, Helvetas :

RENFORCEMENT DES SYSTÈMES ET INTERVENTIONS D'URGENCE. L'EXPÉRIENCE D'HELVETAS AU BURKINA FASO ET AU NIGER

[Voir la Vidéo](#)

Farel Ndango et David De Armeij, Water for Good :

LES SYSTÈMES WASH DANS UN CONTEXTE DE CONFLIT, DE FRAGILITÉ ET D'ACTION HUMANITAIRE EN RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE

[Voir la Vidéo](#)

Gian Melloni, le Consortium WASH de la République démocratique du Congo (RDC) (dirigé par Concern Worldwide) :

RENFORCER LES SYSTÈMES WASH POUR LA FOURNITURE DE SERVICES À LONG TERME EN RDC

[Voir la Vidéo](#)

DISCUSSION COMPLÈTE

[Voir la Vidéo](#)

RÉSUMÉ DES DISCUSSIONS

La discussion a bénéficié de l'interprétation simultanée en anglais, français et espagnol pour permettre une plus large participation de l'ensemble des membres. Des représentants de 13 membres de 30 pays se sont inscrits.

Chaque intervenant a souligné les défis que pose le renforcement des systèmes WASH dans des contextes où les problèmes chroniques sous-jacents sont souvent aggravés par des crises à déclenchement rapide, telles que les épidémies ou l'instabilité politique et sociale. Aider les acteurs locaux à maintenir le fonctionnement, la maintenance et le financement à long terme des services WASH tout en conciliant la nécessité de produire rapidement des résultats dans des situations d'urgence, nécessite une coordination et une communication efficaces, ainsi qu'une adaptation rapide aux programmes. Il est particulièrement important de partager ces enseignements pendant la pandémie de COVID-19.

Les Enseignements du Consortium WASH en RDC

Le programme du Consortium WASH de la RDC s'est concentré sur la durabilité des systèmes WASH ruraux pour 600 communautés rurales dans sept provinces du pays. L'un des volets du programme a encouragé la viabilité financière des services d'eau grâce à une approche adaptée du coût du cycle de vie, dans le cadre de laquelle les communautés ont levé des fonds pour exploiter et entretenir leurs points d'eau. Bien que le programme ait pris en charge les dépenses d'investissement initiales et les coûts de soutien direct, au moins 70 % des communautés étaient en mesure de couvrir les opérations de base à la fin du programme en 2019. Certaines communautés ont pu financer des réparations plus importantes ou couvrir les coûts de remplacement. Melloni a expliqué comment plusieurs facteurs ont influencé le succès de cette approche :

- Les activités génératrices de revenus ont contribué à améliorer les performances des communautés ;
- L'utilisation d'une partie des frais d'eau pour payer les membres de la



L'équipe du consortium DRC WASH sur le terrain à Village Mande, Manono (Concern Worldwide)

communauté qui gèrent les points d'eau a donné de meilleurs résultats que lorsqu'une approche purement volontaire était utilisée ;

- L'exonération de la redevance sur l'eau pour les ménages vulnérables n'a pas mis en péril les taux de réussite.

La durabilité de cette approche a été prouvée par le fait que même après le déplacement interne de certaines communautés, elles ont poursuivi les pratiques de gestion de l'eau et la collecte des redevances à leur retour. Un contrôle de durabilité effectué deux ans après le début du programme, en 2015, a révélé que la plupart des points d'eau étaient encore activement gérés, 90 % d'entre eux étant utilisés régulièrement.

Les Enseignements d'Helvetas

Helvetas poursuit ses activités au Burkina Faso, au Niger et dans d'autres pays fragiles de manière systémique afin d'y renforcer les institutions et les processus existants. Blumenthal et Montangero ont présenté quatre principes de fonctionnement clés :

- Renforcer le leadership, la planification et l'établissement des priorités du gouvernement en cas d'urgence et en temps normal. Les réponses externes (ONG, agences des Nations unies ou privées) qui se font en parallèle ou en remplacement du rôle du gouvernement peuvent affaiblir le système et saper la crédibilité et l'appropriation ;
- Consulter les acteurs et les réseaux locaux dans la conception et la mise en œuvre des réponses. Ces acteurs peuvent faire partie de systèmes d'alerte précoce pour identifier les domaines où le soutien est le plus nécessaire ;

“LE SECTEUR HUMANITAIRE N’A AUCUN SOUVENIR DE CE QUI SE FAIT DANS UN PAYS”

-FAREL NDANGO

- Renforcer et s’appuyer sur les marchés locaux et les chaînes d’approvisionnement afin qu’ils puissent réagir en cas de crise (par exemple, par le développement des compétences et des capacités organisationnelles pour créer des fédérations) ;
- Engager un dialogue continu avec toutes les parties prenantes concernées, en particulier sur les questions d’interdépendance (par exemple, établir des systèmes de surveillance avec les agents municipaux WASH pour promouvoir la coordination avec les opérateurs de services).

Les Enseignements de Water for Good

En République centrafricaine, Water for Good se concentre sur le développement d’un accès durable à l’eau. En formant des techniciens locaux à assurer l’entretien régulier, ils ont soutenu la création d’un vaste réseau qui couvre plusieurs préfectures. Les techniciens collectent des contributions financières communautaires et peuvent éventuellement devenir propriétaires de réseaux d’eau privés. Lorsque l’aide humanitaire arrive spontanément pour fournir des services, elle est souvent gratuite, ce qui envoie un message contradictoire à la communauté. Pour relever ces défis, Ndango a souligné l’importance de :

- L’établissement de relations de collaboration étroites avec les autorités et institutions nationales ainsi qu’avec d’autres parties prenantes ;
- La coordination régulière et une communication proactive avec les autorités responsables et le secteur humanitaire, d’autant plus que ce dernier ne sait pas toujours ce qui s’est passé dans le passé et n’a pas de programme convenu avec le gouvernement ;
- La participation aux réunions des groupes d’intervention humanitaire pour répéter les messages et remettre en question l’approche contradictoire consistant à fournir des services d’eau gratuits et d’urgence.

Les Points Forts de la Discussion

Une participant faisait référence à une citation de Ndango dans sa vidéo, « le secteur humanitaire n’a aucun souvenir de ce qui se fait dans un pays ». Il a demandé ce que pourraient faire les agences de développement et d’intervention d’urgence en matière d’intervention humanitaire pour maintenir et renforcer les systèmes WASH ? Les intervenants ont souligné

l'importance d'une bonne collaboration, coordination et communication pour combler le fossé entre les acteurs de l'intervention d'urgence et du développement à long terme. Par exemple, Montangero a souligné l'intérêt de faire coprésider les réunions des groupes d'intervention par un représentant du gouvernement ou par une entité comme l'UNICEF, généralement présente en permanence dans un pays.

Ancrer les interventions humanitaires auprès des acteurs et institutions locaux peut consolider les plans et priorités WASH existants du gouvernement, ainsi que les connaissances locales, pour éclairer les interventions et maximiser les ressources. Par exemple, Ndango a noté qu'il était important que les agences humanitaires aient accès aux données sur le niveau de service de l'eau afin de savoir où se trouvent les installations, quelles pompes à eau peuvent avoir besoin d'être remises en état, ou quand la maintenance peut être nécessaire. Cette connaissance préalable pourrait éclairer les priorités humanitaires et permettre un suivi et une maintenance continus par les acteurs locaux, comme Water for Good, une fois la crise passée. Cela pourrait également garantir que le savoir institutionnel n'est pas perdu après une intervention d'urgence, mais qu'il réside chez les acteurs du développement local pour permettre la continuité des services.

Un autre participant a demandé la manière dont le secteur du développement WASH peut contrôler et documenter les résultats négatifs du travail d'intervention d'urgence et ce qui peut être fait pour tirer des enseignements de ces expériences. Blumenthal a attiré l'attention sur l'approche de gestion de projet d'Helvetas,

sensible aux conflits, qui va au-delà du principe « ne pas nuire », en considérant de manière proactive toutes les conséquences potentielles d'une action spécifique et en les discutant avec les partenaires locaux avant de prendre des décisions.

Melloni a noté que le secteur bénéficierait d'une meilleure documentation et diffusion des résultats, qu'ils soient bons, moyens ou mauvais. Il a ajouté qu'il y a souvent un malaise organisationnel à partager les résultats négatifs en raison des préoccupations concernant l'atteinte à la réputation. De plus, il y a une tendance dans tous les secteurs à ne mettre en évidence que les résultats positifs. Le Consortium WASH de la RDC a engagé un personnel spécialisé dans la gestion des connaissances et l'apprentissage pour soutenir le partage de leurs résultats, et pour promouvoir l'apprentissage et l'adaptation des programmes.

En raison de contraintes de temps, les intervenants n'ont pas pu discuter en détail de toutes les questions soumises au préalable ou des points supplémentaires soulevés au cours de la discussion. Ces questions et commentaires supplémentaires sont inclus dans l'annexe 1 avec quelques réflexions initiales des orateurs. Agenda for Change étudiera les moyens de poursuivre la conversation sur ces questions et commentaires.

La vidéo de la discussion complète peut être consultée [ici](#).

Jean-Albert Garangao dirige une session de collecte de données communautaires pour l'évaluation de base de Water for Good à l'échelle de la préfecture en 2018 (Water for Good)



ANNEXE 1 - QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Quelles sont les astuces utilisées pour innover dans le financement de l'exploitation et de la maintenance des infrastructures hydrauliques en cette période de paralysie économique mondiale ?

Blumenthal a fait remarquer que les interventions d'urgence devraient être coordonnées avec le gouvernement afin de s'assurer qu'elles s'appuient sur les plans de développement locaux. Toutefois, cet alignement ne garantit pas à lui seul la viabilité et la durabilité des services à long terme. Il est également important d'établir des contacts avec d'autres acteurs locaux, tels que les associations d'usagers de l'eau, et de s'assurer qu'ils remplissent leur rôle. Cela ne peut se faire dans une situation d'urgence où les activités sont accélérées. Cela nécessite un développement à plus long terme sur plusieurs années au cours desquelles les capacités peuvent être renforcées et tous les acteurs sont conscients de leurs rôles et responsabilités et les assument.

Montangero a réfléchi sur les conséquences de la crise COVID-19 sur le prix des denrées alimentaires et la capacité des gens à payer leurs services d'eau. Au Niger, le gouvernement a déclaré que les services d'eau seraient gratuits pendant quelques mois. Certaines municipalités ont donc pris en charge les frais des opérateurs de l'eau entre-temps. Cela pourrait ne pas être viable à long terme. C'est pourquoi Helvetas a encouragé les activités génératrices de revenus au niveau communautaire, afin de s'assurer que la population dispose de fonds suffisants pour continuer à payer l'eau en cette période de crise.

Quelle a été votre expérience en matière de rédaction (proposition) de certaines activités de transition vers des interventions d'urgence ?

Melloni a noté qu'il y a eu un certain « mélange » d'aide d'urgence et de développement à long terme dans beaucoup de contextes où il a travaillé, bien que la transition ait été plus souvent de l'urgence au développement que l'inverse. Un exemple actuel dans le contexte de COVID-19 est celui de SNV Népal, où un de leurs

baillleurs de fonds a mis à disposition une enveloppe d'intervention par le biais d'un processus concurrentiel. SNV Népal a pu intégrer une composante « réponse en cas de crise » dans une perspective de développement à long terme existante.

Comment les interventions d'urgence peuvent-elles constituer une mémoire institutionnelle, maintenir les relations et aligner les projets/interventions à court terme sur les approches de renforcement des systèmes et les plans sectoriels dirigés par le gouvernement ?

Melloni a répondu : Premièrement, les intervenants d'urgence/ONG devraient systématiquement intégrer des ressources de gestion des connaissances dans tous leurs bureaux nationaux. Il doit s'agir d'une fonction essentielle, comme l'administration ou les programmes. Deuxièmement, et c'est tout aussi important, les bailleurs de fonds devraient pousser les responsables de la mise en œuvre à faire de même. Ils devraient demander à ces derniers de réaliser les objectifs de gestion des connaissances et d'apprentissage parallèlement aux objectifs « opérationnels » et leur fournir les quelques ressources supplémentaires nécessaires à cette fin. Cela représenterait un bon rapport qualité-prix.

Formation sur la production de savon en mai 2020, village de Bourgoou, Burkina Faso (Helvetas)



La plupart des programmes humanitaires ont une durée de 3 à 12 mois et la durabilité des services est un défi. La mesure des résultats nécessite également des systèmes rigoureux, et l'utilisation des données est limitée. Quelle a été votre expérience en RDC ?

Melloni a fait remarquer qu'investir dans le suivi et l'évaluation (S&E), dans les limites du raisonnable, est de l'argent bien dépensé, surtout si une organisation peut intégrer les résultats dans la programmation. Le Consortium WASH de la RDC est fier de disposer d'un système de S&E riche et complexe, qui a été à la base de nombreux apprentissages partagés et toujours discutés aujourd'hui, plus d'un an après l'achèvement du projet. Toutefois, la question du suivi des résultats après la mise en œuvre persiste, car la plupart des cycles de financement se terminent lorsque le projet prend fin.

Helvetas, vous avez mentionné que vous avez essayé d'impliquer l'agence gouvernementale dans les plans WASH du district, mais les plans WASH du district appartiennent-ils au gouvernement local ? Ou sont-ils la propriété d'Helvetas ?

Montangero a expliqué qu'Helvetas soutient la municipalité ou le district dans ses efforts pour élaborer et mettre en œuvre un plan. Helvetas n'utilise généralement pas les plans WASH des districts et laisse plutôt la communauté prendre la direction des opérations.

Autres Questions à Approfondir

- Maintenir l'accès à l'eau potable est un défi de taille dans le contexte humanitaire ! Au sein de la coordination des parties prenantes, cela reste un défi... quelles sont les approches testées qui se sont avérées positives ?

- Dans la pandémie actuelle, existe-t-il dans les pays où vous travaillez un plan d'intervention pour l'eau et l'assainissement ? Vos organisations ont-elles été impliquées depuis la phase d'élaboration du plan ?
- Quelques-uns des intervenants ont fait référence à des manières spécifiques d'impliquer les femmes dans les interventions WASH, comme par exemple à travers des activités génératrices de revenus, notamment la fabrication de briques et de savon liquide et leur représentation dans les comités WASH. Dans d'autres pays, en particulier en temps de crise ou de conflit interne, nous avons constaté des attaques et des cas de violence sexiste de la part de la communauté ou de membres de la famille à l'égard de femmes qui gagnent un revenu supplémentaire ou qui ont contracté des prêts de microcrédit WASH. Avez-vous vécu, ou entendu parler, d'une quelconque réaction négative à la participation des femmes dans ces pays lors des crises répétées ? Si oui, comment avez-vous pu atténuer cela dans votre travail avec les acteurs locaux, et protéger les acquis de l'autonomisation des femmes ?
- Dans chaque cas, les pays connaissent des crises et des épidémies permanentes. Comment les intervenants ont-ils réussi à travailler avec les systèmes existants et les parties prenantes pour consulter, adapter et diffuser rapidement des documents d'information, d'éducation et de communication (IEC) actualisés et pour promouvoir la santé et l'hygiène dans ces circonstances changeantes ? (En particulier pour l'Ébola et la COVID-19)
- Comment les organisations abordent-elles le ciblage des personnes vulnérables, c'est-à-dire les personnes handicapées et les ménages dirigés par des femmes, et de comment elles les ont amenées à la table des décisions ?