

Mise en œuvre de la conservation et du traitement de l'eau à domicile (CTED)

Dossier technique
Octobre 2017

Dossier technique : mise en œuvre de la conservation et du traitement d'eau à domicile (CTED)

1	Introduction	2
2	Quelles sont les six composantes clés des initiatives de CTED ?	2
3	Créer de la demande	4
3.1	Importance de créer de la demande.....	4
3.2	Facteurs à prendre en compte concernant la création d'une demande.....	5
4	Fournir des produits et des services	6
4.1	Importance de fournir des produits et des services.....	6
4.2	Points à prendre en compte par rapport à la fourniture de produits et de services 7	
5	Faire un suivi pour améliorer	9
5.1	Importance du suivi pour améliorer le programme.....	9
5.2	Points à prendre en compte par rapport au suivi dans un but d'amélioration.....	9
6	Coopérer avec les autres	10
6.1	Importance de la coopération avec les autres.....	10
6.2	Points à prendre en compte par rapport à la coopération avec les autres.....	10
7	Financement	12
7.1	Importance du financement.....	12
7.2	Points à prendre en compte par rapport au financement.....	13
8	Développer les compétences	14
8.1	Importance du développement des compétences.....	14
8.2	Points à prendre en compte concernant le développement des compétences.....	15
9	Résumé	16
10	Définitions	16
11	Ressources supplémentaires	17
12	Références	18

Ce document fait partie d'un ensemble de ressources pour l'apprentissage et la formation en matière de conservation et de traitement de l'eau à domicile (CTED). Pour accéder à plus de ressources sur la CTED, consultez cawst.org/resources.

1 Introduction

Il existe de nombreuses manières d'aider les gens à utiliser des technologies et à avoir de bons comportements en matière de **conservation et traitement de l'eau à domicile (CTED)** chez eux. En voici quelques exemples :

- Entreprises qui fabriquent, commercialisent, distribuent et/ou vendent des produits de CTED (par exemple des filtres, des récipients de conservation ou du chlore).
- Programmes d'eau, assainissement et hygiène (WASH) qui comportent un volet de promotion de la CTED.
- Distribution humanitaire de produits de CTED pendant les situations d'urgence.

Nous utilisons les termes "initiative de CTED" et "mise en œuvre de la CTED" pour décrire tout projet, programme ou entreprise qui aide les gens à traiter l'eau et à la conserver de manière hygiénique au **point d'utilisation** (à la maison ou dans les bâtiments de l'institution dans laquelle l'eau est utilisée).

Bien qu'il n'existe pas de modèle standard de mise en œuvre d'initiatives de CTED, il existe des éléments communs à prendre en compte. Dans ce dossier technique, nous allons :

- Faire la liste des six composantes clés des initiatives de CTED.
- Expliquer pourquoi chaque composante est importante.
- Donner des exemples de manières dont les initiatives de CTED peuvent traiter ces composantes.

Les mots clés dans ce document sont écrits en gras. Si vous lisez ce document sur un écran, vous pouvez consulter la définition des mots clés en cliquant dessus tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée. Si vous lisez ce document sur papier, vous trouverez les définitions dans la section 10 : définitions.

2 Quelles sont les six composantes clés des initiatives de CTED ?

Il n'existe pas d'approche standard pour aider les familles à adopter des méthodes de CTED **de manière correcte, continue et régulière**. Cependant, CAWST a identifié six composantes clés que tous les responsables de projets devraient prendre en compte lors de la planification de leurs initiatives de CTED. Nous les avons identifiées en analysant des études de cas et des articles publiés sur la mise en œuvre de la CTED, et par notre propre expérience en accompagnement de différents types de projets de CTED.

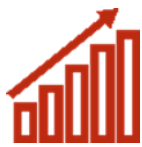
Les six composantes sont :



Créer une demande : comment aider les gens à voir l'intérêt de votre produit de CTED ou d'adopter un comportement donné, et comment s'assurer qu'il sera utilisé sur le long terme ? Qu'est-ce qui va inciter les gens à acheter et à utiliser un produit ? Quelles sont les barrières qui peuvent freiner l'achat et l'utilisation du produit ?



Fourniture de produits et de services : comment choisir des produits et des services de CTED appropriés ? Comment garantir un approvisionnement régulier de votre produit, notamment de toutes les pièces de rechange et des consommables ? Comment faire en sorte que les services nécessaires soient systématiquement disponibles et accessibles ?



Faire un suivi pour améliorer : qu'allez-vous mesurer dans le temps pour garantir le succès de votre initiative ? Comment vous adapterez-vous et améliorerez-vous votre initiative en fonction des informations que vous allez recueillir ?



Coopérer avec les autres : avec qui avez-vous besoin de travailler, et comment pouvez-vous travailler ensemble ? Comment allez-vous coordonner vos actions avec les fournisseurs de services, les législateurs, les leaders communautaires, le gouvernement et les autres **parties prenantes** ?



Financement : comment vous y prendrez-vous pour financer votre initiative afin d'assurer son succès sur le long terme ? Quels sont les coûts pour les familles que vous aidez ?

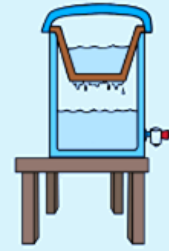


Développement des capacités : comment allez-vous développer les connaissances et les compétences dont auront besoin les différentes parties prenantes (par exemple, les familles, les fabricants, les distributeurs, les éducateurs, les fournisseurs de services) afin qu'ils remplissent correctement leurs rôles ?

Les six composantes ci-dessus sont souvent traitées par des parties prenantes différentes. Une organisation ne doit pas nécessairement traiter toutes les composantes à elle seule. En fait, les programmes réussissent parfois mieux lorsque les rôles sont répartis entre différentes parties prenantes en fonction de leurs différents domaines d'expertise.

Pourquoi viser une utilisation correcte, continue et régulière ?

Une utilisation correcte, continue et régulière désigne les trois conditions nécessaires pour maximiser l'impact des méthodes de CTED (Clasen, 2015). Si les gens utilisent les méthodes de CTED correctement pour traiter l'eau qu'ils boivent, il est probable que leur santé s'améliore. Les familles devraient utiliser leurs méthodes de CTED de manière continue, tout au long de l'année (voir aussi Brown et Clasen, 2012). Cela implique un changement de comportement à long terme.



3 Créer de la demande



3.1 Importance de créer de la demande

Les gens utiliseront seulement des produits ou des services qu'ils désirent. Des entretiens avec 79 personnes qui ont une expérience de mise en œuvre d'initiatives de CTED ont montré que la demande des utilisateurs constitue le facteur affectant la durabilité et l'expansion de la CTED le plus fréquemment identifié (Ojomo, Elliott, Goodyear, Forso et Bartram, 2015). De nombreuses initiatives de CTED ont échoué à atteindre les impacts souhaités car les responsables de la mise en œuvre n'ont pas pris le temps de comprendre la demande, d'y répondre et de la stimuler.

Voici quelques exemples de situations dans lesquelles un manque d'attention aux demandes des utilisateurs a nui à des initiatives de CTED :

- Une solution de chlore a été commercialisée pour désinfecter l'eau, mais les gens n'ont pas compris à quoi cela servait et n'étaient pas intéressés pour acheter le produit. Ils ont pensé qu'il s'agissait d'un médicament contre le choléra. Le responsable du projet n'avait pas pris le temps de comprendre le marché, de choisir un produit approprié et de sensibiliser le public à son fonctionnement.
- Des filtres biosable ont été distribués dans une région dans laquelle les gens déménagent souvent. Étant donné leur taille et leur poids (plus de 150 kg lorsqu'ils sont pleins), les filtres biosable ont été abandonnés lorsque les gens ont déménagé. Le produit fourni ne correspondait pas aux besoins des utilisateurs ni à la demande.

De nombreuses initiatives de CTED échouent lorsqu'elles se concentrent sur la fourniture de produits à court terme plutôt que sur la manière de garantir un changement de comportement à long terme. En créant une demande, on peut inciter les gens à continuer à utiliser la CTED correctement et systématiquement car ils comprennent l'utilité qu'elle peut avoir dans leur vie.

3.2 Facteurs à prendre en compte concernant la création d'une demande

Après avoir passé en revue de nombreuses études et modèles de mise en œuvre de la CTED, Figueroa et Kincaid (2010) ont recommandé les six étapes suivantes pour concevoir et mettre en œuvre une intervention de communication dans le cadre de vos activités pour créer une demande de CTED :

1. Identifier les publics potentiels pour votre intervention de CTED.
2. Mener une recherche d'audience approfondie.
3. Concevoir l'intervention de communication.
4. Varier les canaux et les approches de communication.
5. Militer pour la CTED sur le plan politique.
6. Suivre les progrès et évaluer l'intervention sur la CTED.

Dans cette section, nous allons apporter certaines considérations pour identifier votre audience et choisir vos canaux et approches de communication. Notez qu'il est très important de bien choisir vos systèmes de CTED pour créer une demande ; il sera bien plus simple de générer une demande pour des produits qui répondent aux besoins et aux attentes des utilisateurs. Voir le *dossier technique de CAWST : Choisir ses options de conservation et traitement de l'eau à domicile*.

Identifier et comprendre votre public

Créer une demande nécessite une bonne compréhension des gens à qui vous souhaitez vendre vos produits et services de CTED. Parmi eux, vous pourrez avoir des décideurs (parents, grand-parents), des personnes qui ont de l'influence sur leur communauté (docteurs, leaders religieux, enseignants, travailleurs de santé), ou des groupes spécifiques tels que des mères avec des jeunes enfants.

Il est intéressant de mener une étude de marché formelle ou informelle pour vous aider à répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la taille du marché pour des produits de CTED ?
- Y a-t-il des groupes distincts dans les communautés dans lesquelles vous travaillez ? Si c'est le cas, à quels groupes spécifiques allez-vous vendre vos produits, et pourquoi ?
- Quels sont les critères que vos utilisateurs potentiels vont prendre en compte en priorité lorsqu'ils décideront d'utiliser ou non des produits de CTED ?
- Quelle somme les gens souhaitent-ils ou peuvent-ils payer pour des produits et des services ?
- Par quels canaux de communication les gens ont-ils l'habitude de recevoir des informations (par exemple, des affiches, la radio, des événements communautaires, le bouche-à-oreille, des visites à domicile) ?
- Quels sont les produits ou services de CTED qui existent déjà dans la région ?

- Dans les communautés que vous ciblez, qui pourrait devenir un "champion" et promouvoir l'usage de vos produits ou services ?

Concevoir une intervention de communication

Une fois que vous avez compris votre population cible, vous pouvez choisir parmi de nombreux outils et approches de création de demande. En général, ceux-ci appartiennent à une ou plusieurs de ces catégories :

- Éducation : donner aux gens les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions en toute connaissance de cause.
- Promotion : de nombreux facteurs motivants, comme le statut, les coûts et bénéfices perçus ou les normes sociales, peuvent pousser les gens à vouloir utiliser un produit ou une méthode. Prendre le temps de comprendre et d'influencer les différents facteurs qui motivent ou découragent l'utilisation de la CTED parmi les membres de votre communauté.
- Démonstration : utiliser des démonstrations physiques ou des projets pilotes pour montrer aux gens comment le système de la CTED fonctionne et les avantages qu'il apporte.
- Dialogue et mobilisation communautaire : utiliser des groupes communautaires existants, ou aider à en développer de nouveaux, au sein desquels les problèmes et les solutions liés au WASH peuvent être discutés. Les **Clubs de santé communautaires**, les **Clubs de WASH scolaires** et des approches telles que **PHAST** ou **CHAST** peuvent être utilisées pour promouvoir le dialogue et aider les gens à se rendre compte des bienfaits de la CTED.

4 Fournir des produits et des services



4.1 Importance de fournir des produits et des services

Pour que les familles traitent leur eau de boisson de manière correcte, continue et régulière, elles ont besoin non seulement de produits de CTED, mais aussi de services d'accompagnement. Au fil du temps, de nombreux produits de CTED ont besoin d'entretien, de pièces de rechange ou de consommables. De plus, les utilisateurs ont souvent besoin d'un accompagnement permanent pour utiliser et entretenir correctement leurs systèmes de CTED.

Voici quelques exemples de manières dont un mauvais approvisionnement en produits ou en services a nui à des initiatives de CTED :

- Des filtres à pot céramique ont été commercialisés et vendus dans plusieurs communautés, et ont eu beaucoup de succès au début. Avec le temps, les pots en céramique et les robinets des filtres ont commencé à se casser dans certaines maisons. Les gens ne savaient pas où trouver des pièces de rechange ni qui contacter pour demander de l'aide. La réputation de l'entreprise a décliné, et les familles ont peu à peu cessé d'utiliser les filtres.

- Une grande organisation non gouvernementale (ONG) distribuait des filtres à membrane individuels dans des communautés rurales. La plupart des filtres étaient importés de l'étranger. Lorsque le fabricant du produit a arrêté d'exporter ses cartouches à membranes en fibres creuses, l'organisation a tout d'un coup été incapable de répondre à la demande et a dû chercher en urgence un nouveau fournisseur de cartouches de filtres. Cela a entraîné un ralentissement de leurs activités pendant plusieurs mois.

4.2 Points à prendre en compte par rapport à la fourniture de produits et de services

Dans leur analyse des facteurs susceptibles de nuire à la durabilité et à la croissance des initiatives de CTED, Ojomo et al. (2015) ont mis l'accent sur le fait qu'au début de la CTED, la majorité des responsables de projets de CTED venaient du monde des organisations à but non lucratif, ou du secteur académique ou gouvernemental. Ils manquaient d'expertise en gestion logistique et en stratégies commerciales. Le domaine du WASH est encore en phase d'apprentissage des bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la CTED.

Fournir des produits de CTED

De nombreuses familles qui ont besoin de produits de CTED vivent dans des lieux reculés, où l'approvisionnement peut être difficile. Parfois, la capacité d'une famille à appliquer des pratiques de CTED de manière continue et régulière dépend de la disponibilité des pièces de rechange ou des produits.

Les **produits consommables**, tels que les tablettes de chlore, les désinfectants liquides ou le floculant-désinfectant en poudre, nécessitent une chaîne d'approvisionnement à long terme car les familles ont besoin d'acheter régulièrement des produits. Les **produits durables**, tels que de nombreux filtres à eau individuels ou les récipients de conservation hygiéniques, doivent être remplacés moins fréquemment. Cependant, les familles doivent quand même avoir accès à des pièces de rechange ou à des produits lorsque leurs biens durables se cassent ou s'usent.

Garantir une chaîne d'approvisionnement efficace pour un produit de CTED dépend de nombreux facteurs, notamment (Ojomo et al., 2015) :

- La disponibilité des matériaux bruts nécessaires.
- Les ressources humaines nécessaires pour fabriquer et transporter les produits.
- Les obstacles à l'importation et les réglementations, notamment les tarifs et les restrictions.
- La disponibilité et la volonté des distributeurs de transporter et vendre les produits.
- Les réseaux de transports qui desservent les communautés visées.

Le contrôle de la qualité est important pour les produits de traitement de l'eau à domicile. Si le produit est de mauvaise qualité, son niveau de performance et sa réputation sont en danger. Certains responsables de projets choisissent de prendre en charge eux-mêmes la fabrication et la distribution de manière à pouvoir contrôler la qualité du produit. D'autres choisissent de sous-traiter certains aspects de l'approvisionnement des produits et de faire

un suivi attentif pour s'assurer qu'ils reçoivent toujours des produits de haute qualité. Des fabricants régionaux et internationaux réputés de produits de CTED ont souvent de bons standards de contrôle de la qualité et fabriquent des produits uniformes. Cependant, les produits de CTED qui dépendent de chaînes d'approvisionnement internationales peuvent être sujets à des taxes douanières et à des frais de stockage et de manutention, ce qui peut rallonger les délais et augmenter les dépenses. Dans certains pays, comme en Tanzanie, une agence gouvernementale définit des normes et certifie les produits approuvés, ce qui rassure les responsables de projets et les consommateurs par rapport à la qualité du produit (Ojomo et al., 2015).

Certaines organisations choisissent de vendre leurs produits dans le commerce, notamment en boutiques ou en pharmacies. D'autres vendent leurs produits par le biais de volontaires dans les communautés, de professionnels de santé ou d'équipes mobiles de vente. Dans certains programmes, les familles achètent leurs produits de CTED directement à l'usine ou à l'organisation responsable du projet. Enfin, d'autres programmes distribuent les produits de CTED à des familles ou des institutions gratuitement ou à des tarifs **subventionnés**.

Fourniture de services en continu

Les initiatives réussies de CTED fournissent généralement certains services aux familles. En voici quelques exemples :

- Formation des utilisateurs
- Services de réparation
- Fournitures de pièces de rechange (par exemple, les pièces de céramique pour les filtres à bougie céramique)
- Visites à domicile pour valider l'utilisation et la performance des filtres



Certaines initiatives de CTED utilisent des services afin de générer une demande pour les produits. Par exemple, les promoteurs de la santé communautaire peuvent offrir un service gratuit d'analyses de qualité de l'eau de boisson aux familles, puis leur proposer des solutions de CTED pour résoudre leurs problèmes de qualité de l'eau. Ou encore, une entreprise qui vend des consommables peut proposer des visites de suivi régulières aux familles pour s'assurer qu'elles sont satisfaites du produit et pour leur vendre des fournitures de remplacement.

En tant que responsable de la mise en œuvre, vous devrez identifier le niveau de service requis pour que les familles utilisent vos produits de manière correcte, continue et régulière. Si vous mettez en œuvre un projet à court terme, vous devrez aussi identifier les personnes et les organismes avec qui collaborer (par exemple, le gouvernement local, les centres de santé, les professionnels de la santé communautaire ou les entreprises locales) pour vous assurer que les services nécessaires continueront après la fin du projet.

5 Faire un suivi pour améliorer

5.1 Importance du suivi pour améliorer le programme

Le suivi est important pour mesurer les progrès et l'impact de votre initiative, particulièrement si vous voulez ensuite développer vos activités.



Voici quelques exemples de situations dans lesquelles un manque d'attention au suivi a nui à des initiatives de CTED :

- Les élèves d'un club de WASH scolaire ont été formés pour faire le suivi de l'utilisation des filtres à eau, des postes de lavage des mains et des latrines. Ils ont soigneusement pris des notes sur les formulaires qu'on leur avait donnés, mais les professeurs principaux et les représentants de l'ONG qui parraine le projet ont mis des mois avant de relire leurs rapports. Bien que le suivi ait été fait soigneusement, les décideurs n'ont pas pris le temps d'analyser les informations, d'identifier les problèmes et de prendre des mesures correctives.
- Avant d'améliorer son processus de suivi, une organisation produisait des filtres biosable dont le débit était bien supérieur à celui recommandé. Ils ne traitaient donc pas l'eau de manière optimale. Comme ils ne mesuraient pas régulièrement le débit, le responsable de la mise en œuvre a manqué l'occasion de prendre des mesures correctives avant que les filtres ne soient installés dans les maisons des gens.

5.2 Points à prendre en compte par rapport au suivi dans un but d'amélioration

De nombreux responsables de projets sont tentés de recueillir autant d'informations que possible ; ils peuvent avoir tendance à se sentir débordés et à avoir du mal à les analyser. Le suivi doit être pratique ; toutes les informations recueillies doivent être utilisées pour mesurer si vous atteignez vos objectifs et pour vous aider à identifier des moyens d'améliorer vos activités.

Pensez très tôt (idéalement avant de commencer la mise en œuvre) aux informations dont vous aurez besoin pour suivre la réussite de votre initiative et prendre des décisions en toute connaissance de cause afin d'améliorer vos produits et services. Cela peut supposer la création d'une liste d'**indicateurs clés de performance** (idéalement moins de 10 indicateurs) et d'un système pour suivre comment ils changent dans le temps.

Les bons programmes de surveillance :

- Recueillent et organisent des informations pour mesurer un petit ensemble d'indicateurs.
- Font le suivi à la fois des **données de sortie** (résultats immédiats des activités, tels que le nombre et la qualité des filtres produits ou le nombre de familles formées), et des **impacts** (résultats sur le long terme qui reflètent les objectifs globaux de l'initiative, tels que le pourcentage de produits qui sont toujours utilisés correctement, la perception que les utilisateurs ont des produits ou la réduction des maladies diarrhéiques).

- Sont intégrés aux activités du programme, avec des personnes désignées pour apporter des changements et des améliorations de manière régulière en fonction des résultats du suivi.
- Sont simples et dans les moyens de l'organisation. Les informations recueillies se concentrent sur des facteurs que l'organisation responsable du projet peut contrôler.
- Ont un budget alloué et des personnes compétentes pour analyser les données et faire des recommandations en matière d'améliorations.

6 Coopérer avec les autres



6.1 Importance de la coopération avec les autres

Mettre en œuvre des initiatives de CTED de manière isolée est généralement une mauvaise idée. Tous les responsables de projets de CTED mentionnent les partenariats avec les leaders communautaires ou des organisations locales comme des éléments critiques pour la promotion des messages du WASH et pour garantir un changement de comportements durable (Ojomo et al., 2015).

De nombreuses personnes et organisations sont nécessaires pour que les initiatives de CTED marchent. Des partenariats avec les leaders communautaires et des organisations respectées peuvent faire une grande différence au niveau de la réussite de l'initiative. De même, l'intégration de la CTED à d'autres programmes vous permet d'utiliser les ressources plus efficacement et d'augmenter l'impact de votre initiative.

De nombreuses personnes et organisations ont essayé de mettre en œuvre la CTED de manière isolée, et ont échoué à cause du manque d'engagement à long terme, d'appropriation et de soutien des parties prenantes. Par exemple :

- Une organisation a commencé à mettre en œuvre des projets de CTED dans un quartier mais n'a pas communiqué avec les autorités locales. L'organisation a eu beaucoup de mal à se faire respecter et à être crédible dans le quartier.
- Une entreprise s'est installée dans une nouvelle communauté dans l'espoir de vendre des produits pour le WASH. L'accès au marché a été long. Un an plus tard, le directeur de l'entreprise s'est rendu compte qu'il aurait pu gagner beaucoup de temps en collaborant avec une organisation communautaire locale. Cette organisation communautaire avait des relations avec de nombreux membres communautaires, connaissait très bien la communauté, et était intéressée pour développer des partenariats dans le but d'améliorer la situation en matière de WASH.

6.2 Points à prendre en compte par rapport à la coopération avec les autres

En général, les initiatives que vous mettez en œuvre seront plus efficaces si elles sont créées en partenariat avec des membres de la communauté et d'autres parties prenantes. Prenez en compte toutes les parties prenantes avant de démarrer un projet. Cela inclut toute personne susceptible d'utiliser vos produits de CTED, d'être impactée par les résultats de votre

travailleur, ou d'avoir une influence sur le résultat de votre initiative. Si c'est possible, réfléchissez aussi à qui vous pourriez proposer une coopération pour intégrer votre initiative à des programmes plus larges qui traitent d'autres aspects du WASH, de la santé ou du développement communautaire. Ce type d'intégration peut améliorer la durabilité des initiatives (Ojomo et al., 2015).

Voici quelques exemples de parties prenantes avec lesquels vous pouvez avoir besoin de coopérer :

- Dirigeants locaux (politiques, sociaux ou religieux)
- Promoteurs de la santé communautaire
- Organisations communautaires, notamment les groupes de femmes ou les groupes d'agriculteurs
- Instituteurs et directeurs d'écoles
- Entrepreneurs et gérants de petites entreprises
- ONG locales, régionales ou internationales qui mettent en œuvre des programmes d'eau, d'assainissement ou de santé.
- Organismes gouvernementaux locaux, régionaux et nationaux qui édictent les lois sur l'eau et l'assainissement et qui mettent en œuvre des programmes ou fournissent des subventions.
- Bailleurs de fonds potentiels ou existants
- Groupes d'utilisateurs ou comités de l'eau et de l'assainissement

Il est important de reconnaître les capacités et les limites de chaque partie prenante. Cela vous aidera à coopérer avec eux de manière significative pour identifier la valeur que leur apportera votre initiative, les contributions qu'ils feront, les domaines potentiels de conflits ou les manques potentiels d'expertise. Vos efforts pour coopérer avec les autres devraient se faire dans un but de résultats. Concentrez-vous sur ce que les deux côtés peuvent accomplir et sur les avantages que vous pouvez atteindre en travaillant ensemble.

La coopération avec les autres peut se faire sous différentes formes, en fonction du niveau d'engagement et de responsabilité qu'ont ou que souhaitent avoir les parties prenantes au sein de votre initiative. Le tableau suivant décrit la manière dont les intérêts et l'influence des gens peut jouer sur leur implication dans votre projet, et l'approche avec laquelle vous pouvez coopérer avec eux. Vous pouvez utiliser ce modèle de tableau pour placer vos parties prenantes en fonction de leurs intérêts et de leurs influences.

Tableau : matrice intérêt-influence pour l'implication des parties prenantes

Niveau d'intérêt	Niveau d'influence	
	<i>Faible influence</i>	<i>Influence importante</i>
Faible intérêt	<p>Types de parties prenantes : ces acteurs peuvent être des organisations locales, des communautés proches, ou des entreprises qui ont peu de chances d'être étroitement associées ou touchées.</p> <p>Comment coopérer : les maintenir informés des avancées du projet. Avec le temps, leur intérêt et leur coopération peut augmenter.</p>	<p>Types de parties prenantes : ces acteurs peuvent être des représentants du gouvernement, des membres influents de la communauté, des législateurs ou d'autres personnes influentes. Ils peuvent poser des problèmes au projet s'ils sont opposés aux activités ou à l'approche de celui-ci.</p> <p>Comment coopérer : les consulter dès les premières étapes de la planification, et les maintenir informés des avancées.</p>
Intérêt important	<p>Types de parties prenantes : ces acteurs peuvent être des membres des communautés ou d'autres personnes qui se préoccupent du projet mais n'ont pas forcément beaucoup de pouvoir décisionnel.</p> <p>Comment coopérer : impliquez les volontairement dans la planification, la mise en œuvre et le suivi.</p>	<p>Types de parties prenantes : ces acteurs peuvent être des représentants du gouvernement, des membres influents de la communauté, des législateurs ou d'autres personnes influentes. Ils peuvent utiliser leur influence pour soutenir votre cause. Ce sont des acteurs clés.</p> <p>Comment coopérer : impliquez les de près dans la planification, la mise en œuvre et le suivi. Travaillez à conserver de bonnes relations avec eux.</p>

7 Financement

7.1 Importance du financement



Tout a un coût. Pour garantir une utilisation correcte, continue et régulière de la CTED, il doit y avoir une manière durable de financer la fourniture de produits et de services de CTED. En tant responsable de projet, vous allez devoir trouver le bon équilibre entre aider les familles à accéder à des produits de CTED abordables, et faire payer ces produits afin que les familles en perçoivent la valeur. Donner des produits gratuitement peut entraîner un manque d'appropriation ou d'investissement de la part des utilisateurs. De plus, une distribution gratuite de produits de CTED limite les possibilités d'encourager les marchés locaux et de soutenir les fournisseurs et distributeurs locaux.

Voici quelques exemples de problèmes liés au financement qui ont nui à des initiatives de CTED :

- Une ONG internationale donnait des filtres gratuitement. Peu de familles utilisaient les filtres ou comprenaient leur valeur.
- Une organisation avait compté sur le même bailleur de fonds pour couvrir ses frais de mise en œuvre pendant quatre ou cinq ans. Le bailleur décida d'allouer ses fonds à d'autres pays, laissant l'organisation sans argent pour soutenir ses activités.

7.2 Points à prendre en compte par rapport au financement

Trois aspects principaux de chaque initiative de CTED doivent être financés :

1. Les coûts de démarrage : ce sont les coûts liés à l'évaluation de la demande, à la compréhension des utilisateurs, au choix de systèmes de CTED appropriés, au développement des compétences nécessaires pour démarrer le projet, et à la mise en place de la chaîne logistique.
2. Coûts permanents de mise en œuvre : ce sont les coûts liés à la création d'une demande, à la fourniture de produits et de services, à la coopération avec les autres, au suivi, au développement de fonds et au développement des compétences. Cela inclut la recherche et le développement pour améliorer les produits et services.
3. Coûts d'utilisation : ce sont les coûts supportés par les familles pour l'achat, l'exploitation et l'entretien de systèmes de CTED.

De nombreux modèles de financement différents ont été appliqués aux initiatives de CTED. Souvent, un projet ou un programme utilise des sources de financement différentes pour les coûts de démarrage et pour la fourniture de produits et de services. Les coûts d'utilisation sont souvent payés partiellement ou entièrement par les familles. Cependant, dans certains cas — particulièrement dans le cadre de programmes de distribution humanitaires — ces trois aspects peuvent être financés par une seule subvention.

Voici quelques exemples de mécanismes de financement pour la mise en œuvre de la CTED :

- Subventions : sommes d'argent données par un bailleur de fonds pour mener des activités spécifiques. Les subventions sont souvent accompagnées de conditions en matière de compte-rendus et parfois de restrictions concernant les méthodes de mise en œuvre. Les activités proposées doivent être achevées dans un délai imparti.
- Dons : argent donné par des personnes, des groupes ou des fonds fiduciaires. Les dons peuvent parfois être utilisés pour toutes les dépenses, et parfois ils sont alloués à des projets ou des activités précis.
- Crédits carbone : crédits donnés à un groupe pour avoir réduit ses émissions de gaz à effet de serre, et qui peuvent être rachetés par un autre groupe pour compenser ses propres émissions. Certains projets de CTED réduisent les émissions de gaz à effet de serre en introduisant des méthodes de traitement de l'eau qui permettent de réduire la quantité de carburant brûlée pour faire bouillir l'eau. Cela les rend éligibles à un financement par crédits carbone.
- Microfinance : un système de crédits qui consiste à prêter de petites sommes d'argent à des familles ou à de petites entreprises pour leur permettre d'investir. Des intérêts s'appliquent au montant emprunté. Ces prêts peuvent être gérés par une banque, une institution de microfinance ou un groupe communautaire.
- Fonds renouvelables : fonds mis en place par un groupe communautaire ou une entité responsable de projets pour financer l'achat de produits ou de services par des familles. Les fonds sont prêtés à une ou plusieurs familles, qui rembourse l'argent sous forme de mensualités. Une fois que l'argent est remboursé, il est prêté à une autre famille.

- Bénéfices provenant de la vente de produits ou de services : argent versé par des familles à des entités responsables de projets en échange de produits ou services de CTED. Parfois, le coût des produits et services de CTED peut être subventionné, ce qui signifie qu'une partie du coût est payée par l'entité responsable du projet ou par un bailleur de fonds ; les familles ne paient alors pas la totalité du prix.

La majorité des responsables de projets sont d'accord sur le fait que les familles s'approprient plus probablement leur produit ou leur service — et continueront donc à l'utiliser — s'ils participent financièrement. Cependant, de nombreuses populations qui ont grandement besoin de produits de CTED manquent de ressources financières pour les acheter. Dans ces cas, vous pouvez envisager les solutions suivantes :

- Trouver des options rudimentaires et abordables, à faible coût d'utilisation.
- Subventionner vos produits et services.
- Proposer une large gamme de produits et de services à différents niveaux de prix.
- Demander aux familles de participer à la construction, au transport et à l'installation de systèmes de CTED.
- Mettre en relation les familles avec des institutions de microfinance pour qu'elles bénéficient de petits prêts afin d'acheter des produits de CTED.

8 Développer les compétences

8.1 Importance du développement des compétences

De nombreuses personnes sont impliquées pour garantir la réussite des initiatives de CTED. Parmi elles, on trouve des personnes qui commercialisent des produits et services, fabriquent et distribuent des produits, fournissent des services permanents, et utilisent des systèmes de CTED chez elles. Chacune de ces parties prenantes — qu'il soit membre d'une équipe qui travaille sur un programme, entrepreneur, membre d'une famille ou employé du gouvernement — a besoin de connaissances et de compétences spécifiques pour bien remplir son rôle. Le développement des compétences désigne l'aide aux personnes et aux organisations pour développer les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour bien remplir leurs rôles. Un engagement permanent en faveur du développement des compétences au sein de votre initiative de CTED va améliorer la qualité des produits et services que vous proposez.

De nombreuses initiatives de CTED ont souffert d'un manque d'attention prêté au développement des compétences. Par exemple :

- Des promoteurs de la santé communautaire étaient responsables du suivi des comportements en matière de CTED au sein des foyers, mais ils n'ont pas compris comment utiliser les formulaires de suivi. Un recueil de données incohérentes a été causé par le manque d'attention apporté au développement de leurs compétences relatives à l'utilisation de listes de vérification, aux entretiens avec les familles et à l'enregistrement des données.



- Des utilisateurs du procédé de désinfection solaire (SODIS) ont été vus en train de mettre des bouteilles à l'ombre, de ne pas fermer correctement les bouteilles, ou de ne pas les remplir en entier. Ces utilisateurs auraient eu besoin d'une formation et d'un soutien permanent plus poussés ; lorsque les utilisateurs ne savent pas comment utiliser les systèmes de CTED correctement, cela peut limiter les bénéfices en matière de santé et nuire à la réputation du système.

8.2 Points à prendre en compte concernant le développement des compétences

Le développement des compétences devrait être ciblé et mené dans un but de résultats. Les responsables de projets devraient toujours avoir un plan d'évacuation qui permettra au final de laisser la gestion des systèmes et services de CTED entre les mains des parties prenantes locales. Le but du développement des compétences est de rendre cela possible.

Un programme réussi de développement des compétences inclut souvent les points suivants :

- Évaluation des compétences : moyens d'évaluer régulièrement, de manière formelle ou informelle, si les personnes ont les connaissances et les compétences nécessaires pour remplir leur rôle efficacement. Les composantes de vos évaluations de compétences peuvent être intégrées à votre système de suivi. Les évaluations des compétences doivent permettre aux gens de mener une réflexion sur eux-mêmes et d'identifier leurs propres manques de connaissances et de compétences. Un changement durable apparaîtra chez les gens, les organisations ou la société lorsqu'ils comprendront le besoin en matière de développement de compétences, et qu'ils en feront la demande par eux-mêmes (Simister et Smith, 2010).
- Plans de développement des compétences : plans développés aux côtés des parties prenantes, après avoir pris en compte les ressources récurrentes, les exigences en matière de performance et les objectifs attendus. Un bon plan de développement des compétences souligne comment vous mesurez la réussite de ces activités et comment vous (ou la partie prenante la plus appropriée) apporterez des retours au fur et à mesure que les personnes vont acquérir de nouvelles compétences. Certains objectifs devraient être atteignables à court terme (victoires rapides), et d'autres devraient être plus longs à atteindre. Vous pouvez choisir d'utiliser un processus de développement des compétences pour aider les parties prenantes à identifier leurs manques en matière de forces et de compétences et créer des plans de croissance personnalisés (voir le *Guide de développement des compétences de CAWST*).
- Activités de développement des compétences : les activités que vous utilisez devraient se concentrer sur les priorités définies dans les plans de développement des compétences. Quelques exemples de méthodes : formation formelle, mentorat ou accompagnement, recherche indépendante, cours en ligne, retours au travail, supports d'IEC (information, éducation, communication), réunions de club, compétitions, etc. Vous pouvez choisir d'utiliser un mélange de ces méthodes selon les différentes parties prenantes.

9 Résumé

Il y a six composantes clés qui doivent être prises en compte dans le cadre de toute initiative de CTED. Ce sont :

- Créer de la demande
- Fournir des produits et des services
- Faire un suivi pour améliorer
- Coopérer avec les autres
- Financer
- Développer les compétences

De nombreuses initiatives de CTED ont échoué à atteindre leurs objectifs à cause d'un manque d'attention porté à une ou plusieurs de ces composantes clés. Cependant, de nombreux responsables de projets de CTED ont aussi soigneusement pris en compte ces six composantes, appris des leçons sur le tas, et ont peu à peu amélioré la qualité de leurs initiatives.

Exemples d'initiatives de CTED

Les études de cas de mise en œuvre de CTED de CAWST donnent des aperçus détaillés de différentes initiatives de CTED. Chaque étude de cas explique comment les responsables de l'initiative ont pris en compte les six composantes de la CTED, et décrit les difficultés qu'ils ont rencontrées sur leurs parcours.

10 Définitions

Clubs de santé communautaires : approche par laquelle un groupe central de membres d'une communauté se réunit régulièrement pour discuter des problèmes de santé dans leur communauté et de leurs solutions.

Clubs de WASH scolaires : approche qui consiste à faire se réunir un groupe central d'élèves et de membres du personnel de l'école pour discuter des problèmes du WASH et mettre en œuvre des solutions au sein de l'école. Ils suivent souvent un programme déterminé.

Conservation et traitement de l'eau à domicile (CTED) : activités exercées par les membres d'un foyer pour traiter et conserver l'eau dans leur maison. On parle aussi couramment de gestion de l'eau au point d'utilisation (POU).

Consommables : objets qui doivent être achetés régulièrement. Ils peuvent être utilisés une seule fois ou pour une durée limitée, puis ils doivent être remplacés. Les coagulants chimiques et les tablettes de chlore sont des exemples de consommables pour le traitement de l'eau à domicile.

Données de sortie : résultats immédiats mesurables qui sont directement liés aux activités du projet. Le nombre de filtres construits, de clients à qui l'on a rendu visite, ou de brochures distribuées sont des exemples de données de sortie.

Formation des enfants à l'hygiène et à l'assainissement (CHAST) : approche de la promotion de l'hygiène personnelle auprès des enfants qui fait appel à divers jeux éducatifs.

Impacts : résultats d'un projet sur le long terme qui reflètent ses objectifs globaux. Des cas de diarrhée moins fréquents, un nombre de jours d'école manqués réduit, ou une amélioration du bien-être économique des commerciaux sont des exemples d'impacts pour un projet de CTED.

Indicateurs clés de performance (ICP) : valeurs mesurables qui indiquent si un responsable de projet atteint correctement ses principaux objectifs. Voici quelques exemples : le nombre de clients chaque année, le pourcentage de foyers qui continuent à utiliser la technologie correctement après un an, ou les revenus tirés des ventes.

Parties prenantes : personnes ou organisations clés qui sont impactées par une initiative ou un projet, ou qui pourraient avoir une influence sur cette initiative ou ce projet.

Point d'utilisation : traitement de l'eau à l'intérieur de la maison ou de l'institution dans laquelle l'eau sera utilisée. Aussi appelé traitement de l'eau à domicile.

Produits durables : produits qui durent longtemps (plusieurs années) et qui ne doivent pas être remplacés fréquemment. Les filtres biosable et les récipients de conservation hygiénique sont des exemples de produits durables pour le traitement de l'eau à domicile.

Subvention : argent versé, souvent par une organisation gouvernementale ou non gouvernementale, pour maintenir le prix d'un produit ou service suffisamment bas pour que les gens puissent se le payer. Des subventions sont souvent données pour aider les familles à acheter des systèmes de traitement de l'eau à domicile ou des latrines.

Transformation participative de l'hygiène et de l'assainissement (PHAST) : approche qui implique les membres de la communauté par une éducation participative et en leur faisant participer à la prise de décisions concernant les problèmes du WASH.

Utilisation correcte, continue et régulière : les conditions nécessaires pour maximiser l'impact des méthodes de CTED. Les familles devraient utiliser leurs systèmes de CTED correctement pour traiter toute l'eau qu'ils boivent, pendant toute l'année.

11 Ressources supplémentaires

Base de connaissances en CTED de CAWST. Disponible sur www.hwts.info.

- Base de connaissances sur les solutions de traitement de l'eau au point d'utilisation, allant des options technologiques aux bonnes pratiques de mise en œuvre.

Supports pédagogiques et de formation de CAWST. Disponibles sur cawst.org/resources.

- Etudes de cas, dossiers techniques, plans de cours, présentations, affiches, formulaires d'inspection sanitaire, et autres documents d'apprentissage et de formation à la CTED.

Organisation mondiale de la Santé : publications et documents sur la conservation et le traitement de l'eau à domicile. Disponibles sur :
www.who.int/water_sanitation_health/water-quality/household/household-publications/en.

- Documents liés aux politiques nationales en matière de CTED, schéma d'évaluation des technologies de traitement de l'eau à domicile, directives de qualité de l'eau, plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau, etc.

12 Références

- Albert, J., Luoto, J. et Levine, D. (2010). *End-user preferences for and performance of competing POU water treatment technologies among the rural poor of Kenya*. ACS Publications. Disponible sur <http://pubs.acs.org/doi/abs/10.1021/es1000566>
- Brown, J. et Clasen, T. (2012). High adherence is necessary to realize health gains from water quality interventions. *PLoS One*, 7(5), e36735.
- Clasen, T. (2015). Household Water Treatment and Safe Storage to Prevent Diarrheal Disease in Developing Countries. *Current Environmental Health Reports*, 2(1), 69–74.
<https://doi.org/10.1007/s40572-014-0033-9>
- Figuroa, M. E. et Kincaid, L. (2010). Social, cultural and behavioural correlates of household water treatment and storage. Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health Centre for Communication Programs. Disponible sur <http://ccp.jhu.edu/wp-content/uploads/Household-Water-Treatment-and-Storage-2010.pdf>
- Ojomo, E., Elliott, M., Goodyear, L., Forson, M. et Bartram, J. (2015). Sustainability and scale-up of household water treatment and safe storage practices: Enablers and barriers to effective implementation. *International Journal of Hygiene and Environmental Health*, 218(8), 704–713. <https://doi.org/10.1016/j.ijheh.2015.03.002>
- Simister, N. et Smith, R. (2010). Monitoring and Evaluating Capacity Building: Is it really that difficult? International NGO Training and Research Centre (INTRAC). Disponible sur <http://www.intrac.org/resources.php?action=resource&id=677>



Calgary, Canada | www.cawst.org | support@cawst.org

Dernière mise à jour : octobre 2017

Le contenu de ce document est en libre accès et sous licence Creative Commons Attribution 4.0 International License. **Vous êtes libre de :**

Partager – Copier et redistribuer les contenus sur tous types de supports et de formats.

Adapter – Modifier, transformer ou utiliser les contenus pour créer vos propres documents, et faire usage de ceux-ci à toutes fins utiles, y compris commerciales..



Aux conditions suivantes :

Attribution – Vous devez signaler que CAWST est l'auteur de ce document, renseigner un lien vers la licence, et indiquer si des modifications ont été apportées. Vous pouvez indiquer ces renseignements de la manière dont vous le souhaitez, mais nous vous demandons de ne pas laisser entendre que CAWST vous soutient ou approuve la façon dont vous utilisez nos ressources. Les instructions détaillées sont disponibles sur :

resources.cawst.org/cc



Partage dans les mêmes conditions – Si vous modifiez, transformez ou créez à partir de nos contenus, vous devez distribuer vos contributions avec la [même licence](#) que les originaux.

CAWST publiera périodiquement des mises à jour de ce document. Pour cette raison, nous vous recommandons de ne pas proposer ce document en téléchargement sur votre site Internet.

CAWST et ses administrateurs, employés, contractants et bénévoles n'endossent aucune responsabilité et ne donnent aucune garantie en ce qui concerne les résultats pouvant être obtenus par l'utilisation des informations fournies.