Alizés

Réhabilitation et diffusion d'éoliennes de pompage dans le nord-ouest du Sénégal

Cahier de capitalisation n° 3

Information, formations et appui aux comités de gestion

Dans ce cahier

- Information des autorités
- Formations en gestion
- Formations en maintenance
- Formations en santé/hygiène
- Appui aux comités de gestion

Espace Eolien Régional

SEMIS

GRET

Phase de transition – Juin 2003

FINANCEMENT REGION NORD-PAS-DE-CALAIS

Accompagner les réalisations de mesures assurant leur appropriation locale – au niveau institutionnel comme au niveau des populations – est la meilleure garantie de leur pérennité. Ceci Alizés l'a compris dès le début, et cela a été un des ses axes de réussite.

► *Le projet a ainsi mis l'accent dès le départ sur les actions d'information, de sensibilisation et d'appui aux comités de gestion. Une équipe de deux animateurs s'est consacrée uniquement à cela.*

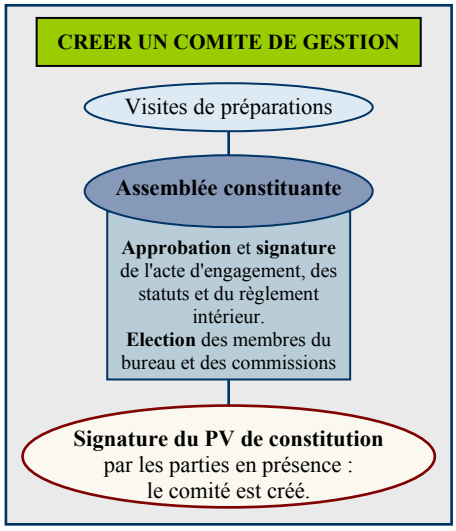
► *Les actions ont d'abord été axées sur l'information complète des villageois face aux objectifs du projet. Il a fallu ensuite accompagner la création d'une structure de gestion sur chaque site, puis de former les dirigeants élus. L'ensemble des processus d'information des autorités locales et des partenaires institutionnels (CLD, communautés rurales, etc.) sont aussi le fait de l'équipe animation, comme exposé dans le cahier n°2.*

1. Appui à la création des comités de gestion

Ici sont détaillées les actions mises en place par l'équipe d'animation pour préparer et aider à la mise en place des structures de gestion. Mais la structure et le rôle de ces comités sont abordés dans le cahier suivant : "Gestion technique et financière des sites".

1. Visites de préparation

La signature de l'acte d'engagement et la création effective des comités de gestion se font lors d'une Assemblée Générale rassemblant tous les villageois. Pour poser les jalons de la tenue d'une telle réunion, en présenter les objectifs et s'assurer de la présence d'un maximum de participants, des visites d'information préalables sont effectuées dans chaque village.



Deux visites par site, en général, permettent à l'équipe projet de prendre plus amplement contact avec les responsables ciblés : notables, leaders des groupes de jeunes, de femmes, etc.…

Les premières informations détaillées sont fournies, concernant en particulier les 7 points sur lesquels les participants vont devoir s'engager :

- Le versement de la participation villageoise aux investissements
- La création d'un comité de gestion
- L'ouverture d'un compte d'épargne
- La signature et la prise en charge du contrat de service après vente
- L'entretien des ouvrages et équipements
- Le gardiennage des équipements
- L'organisation communautaire pour la valorisation des surplus.

► *Le village informé sur les différentes étapes prévues s'attèle à la mobilisation financière de la participation aux investissements (10 % des travaux, soit 400.000 FCFA pour les sites sur puits ou forage et 600.000 FCFA pour les stations de potabilisation). Le versement de cette participation entérine l'engagement du village et conditionne la convocation d'une Assemblée Générale Constituante du comité de gestion.*

2. Assemblée constituante

Elle prend place sous la présidence d'un bureau de séance villageois élu, et avec la facilitation de l'équipe projet. Un minimum de personnes présentes est indispensable ; il est déjà arrivé à l'équipe de reporter une assemblée devant un trop faible taux de participation (la moitié de l'ensemble des bénéficiaires).

L'ordre du jour de l'assemblée constituante comprend trois points :

- Mise à niveau des informations pour toute la population
- Election des membres du bureau et des commissions
- Approbation et signature de l'acte d'engagement.

Légitimité des comités
Au Sénégal, la mise en place progressive des comités de gestion s'est faite dans le cadre de l'exécution des projets d'hydraulique rurale.
Ils sont autorisés par l'arrêté interministériel du 9 janvier 1984.

L'intervention de l'équipe est destinée à présenter à tous les objectifs du projet, les engagements que le village va devoir prendre et la suite prévue des étapes dans les réalisations villageoises. On insiste particulièrement sur les rôles des membres et les profils souhaités, sur le règlement intérieur, sur le contrat de maintenance. Par la suite l'équipe se borne à un rôle de clarification de certains points et d'observation du déroulement des discussions et des prises de décision. C'est l'ensemble des participants qui choisissent la personne qui sera le plus à même, d'après ses compétences ou son rôle dans le village, d'effectuer telle ou telle tâche. Il est élu par un vote à main levé.

► *A la fin de la réunion, le village doit être doté d'un comité de gestion complet, comprenant une assemblée générale (ensemble des villageois), un bureau (5 personnes) et 4 commissions techniques*[1] *(de 2 à 3 personnes).*

Associations d'usagers
La création des ces associations est régie par l'arrêté interministériel n°5612 du 20 mai 1997 portant approbation du modèle type de statut. Elles sont dotées d'une personnalité juridique (de type association) reconnue après délivrance d'un récépissé par le gouverneur de région.

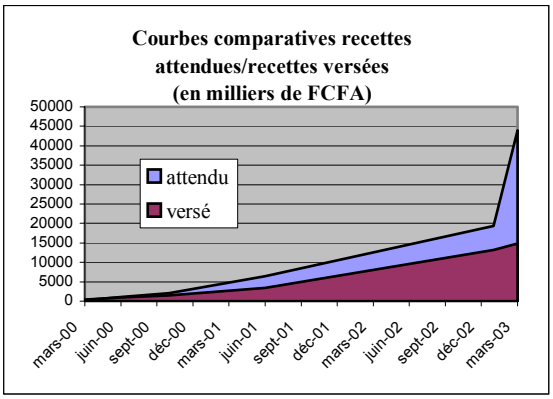
Dans le cas des stations de traitement, la structure de gestion créée en conformité avec la réforme nationale de gestion et d'exploitation des points d'eau. (cf. réformes REGEFOR, cahier 4) est une Association d'Usagers qui possède un poids administratif et juridique réel. Les étapes de sa création sont identiques à celles mises en place pour un comité de gestion, mais elle requiert une procédure de reconnaissance légale souvent longue.

3. Suivi et évaluation des comités

Les actions de l'équipe animation sont ensuite centrées sur la formation des personnes élues, en vu d'appuyer leurs compétences dans les taches dont elles ont pris la responsabilité. Des actions de suivi et d'évaluation des comités sont en outre entreprises.

Il s'agit d'un suivi courant qui permet d'évaluer, et de corriger au cas échéant, le fonctionnement du comité de gestion. Ce suivi intègre l'ensemble des actions et prérogatives du comité. Les indicateurs de suivi sont:

- la régularité des réunions statutaires et la rédaction de leurs PV (peu de régularité observée) ;
- le taux de versement des cotisations mensuelles ou les produits de la vente d'eau selon le mode de paiement du service de l'eau (voir graphique ci-dessous) ;
- l'enregistrement des mouvements financiers dans les documents comptables produits à cet effet,
- l'observation par les populations des règles d'hygiène par rapport à l'utilisation de l'eau et à l'entretien des aires de puisage (en général satisfaisant) ;
- l'avis des populations sur la qualité du service de l'eau.



► Ce suivi effectué chaque mois est un moyen pour le projet d'avoir la situation exacte de chaque site tout comme il permet d'établir un pont entre village et projet. Ce lien direct et permanent est nécessaire face aux éventuelles décisions qu'il convient de prendre pour s'adapter à une situation donnée.

L'exemple de Guedj Seck
Toute une partie du village avait délibérément tourné le dos à l'éolienne pour cause "d'éloignement de la borne fontaine". Avant l'intervention du projet, ce forage initialement équipée d'une pompe manuelle était la principale source d'approvisionnement de tout le village. Ce quartier voulait tout simplement sa borne fontaine et faisait de la réalisation de celle ci la seule condition de son retour à l'usage du service de l'eau. Comme le président du comité de gestion était la tête de file de cette partie du village, le fonctionnement du comité de gestion était devenu problématique.
Le suivi sur la dynamique du comité a permis de déceler ce problème. Une assemblée générale extraordinaire a été convoquée à la demande du projet pour trouver une solution concertée. Mais elle s'est soldée par un échec. Il a fallu faire intervenir le président du Conseil Rural lors d'une autre AG pour trouver un compromis. Il s'est traduit par le retour du versement des cotisations de cette partie du village en attendant que le projet trouve les moyens de raccorder le quartier au réseau.

[1] Les commissions techniques sont au nombre de 4 : Finance, Maintenance, Santé/hygiène liées à l'eau, Valorisation de surplus d'eau et d'argent (cf. cahier 4)

2. Formation des gestionnaires

Elle s'est appuyée sur deux approches : des formations in-situ rassemblant sur un même village les responsables ciblés par la formation, et des séminaires de réflexion sur des thèmes susceptibles d'améliorer la gestion des équipements.

► ***Concrètement, chaque site a bénéficié :***
- *d'une formation en gestion pour les membres du bureau et de la commission maintenance,*
- *d'un séminaire général de réflexion sur la gestion,*
- *d'une formation en maintenance pour les membres de la commission maintenance,*
- *d'une sensibilisation de l'ensemble du village sur les problèmes de santé/hygiène liés à l'eau,*
- *d'une formation plus poussée sur ces mêmes thèmes pour les membres de la commission santé/hygiène.*

Organiser des formations
Ces formations sont organisées avec une forte implication des populations notamment dans le choix du lieu et de la date de tenue. Le lieu est toujours un village bénéficiaire. Le comité de gestion du village hôte est responsable de l'organisation pratique du séminaire. Il se charge de la restauration et de l'aménagement de la salle de formation. Son choix est souvent guidé par l'existence d'infrastructure pouvant abriter les participants dans de bonnes conditions et par la position centrale du village par rapport aux autres.

1. Formation en gestion

Chaque site bénéficie d'une formation en gestion destinée aux membres du bureau (président, trésorier et secrétaire) et des deux membres de la commission finances. L'équipe d'animation se place dans une approche participative, proposant des réflexions et des jeux de rôle pour faire émettre les propositions de gestion par les participants eux-même.

Déroulement
Ces formations se déroulent sous forme de séminaires, rassemblant dans un même village les sites d'une même lettre de commande ou proches géographiquement. Elles sont programmées après l'AG constituante et avant la pose des équipements.

Objectifs
- Faire acquérir aux participants les bases nécessaires pour assurer au mieux leur tache (au niveau de la gestion elle-même et dans la compréhension globale du projet).
- Initier une réflexion pour définir au niveau de chaque site la démarche à suivre pour assurer le respect des engagements (modalités de cotisation, etc.…)
- Elargir la réflexion à une vision prospective de la conduite du comité de gestion (valorisation des surplus d'eau et d'argent).

En pratique, comment fait-on?
Il est tout d'abord demandé à chaque comité de présenter la manière dont son point d'eau était géré avant l'intervention du projet. A chaque intervention fait suite un débat faisant ressortir les avantages et les limites du mode de gestion présenté. A la suite de cela l'équipe du projet présente sa proposition de mode de gestion, dans les mêmes conditions que les comités de gestion précédents.

► *Le mode de gestion proposé par le projet intègre les notions de prévision et de planification. Il présente la notion de budget, sa composition et la stratégie de recouvrement : ces données sont souvent nouvelles pour les participants.*

L'équipe se sert ensuite d'un support visuel qui permet de faire ressortir les potentialités économiques des sites et de démontrer l'accessibilité des populations au coût d'un service payant de l'eau. La carte du village est utilisé : chaque comité de gestion dresse un croquis de son village en individualisant les concessions, les ménages et tout ce qui pourrait être unité de cotisation.

Après avoir dénombré toutes les unités de cotisations possibles (concession, ménage, femme mariée…), le montant du budget est équitablement partagé par

l'effectif de l'unité choisie. Le projet procède alors à des simulations des niveaux de consommation et de production, des coûts respectifs et projette pour chaque niveau les recettes correspondantes. Invite est faite aux participants de comparer les différents systèmes de gestion présentés, avec des critères objectifs de pérennité des équipements.

► *Il s'agit plutôt dans cet exercice de convaincre les comités de gestions de la fiabilité du système de gestion proposé et de leur apporter des éléments de base permettant de comprendre la structure du coût de l'eau, pour mieux l'accepter et la faire accepter.*

2. Séminaire de réflexion sur la gestion

Après plus d'une année de fonctionnement, les comités de gestion ont vite montré des contre performances dans la mobilisation des recettes. Dans la majorité des cas la raison était la faible performance des machines qui ne couvraient qu'une petite partie des besoins des populations. Cette situation compromettait les objectifs de pérennisation et d'appropriation des équipements. Il était donc urgent de réunir tous les acteurs et partenaires autour de la question du paiement de l'eau.

Alizés en quelques chiffres
210 *personnes formées en techniques de gestion comptable et financière*
60 *personnes formées en techniaue de maintenance.*

► *Le projet a regroupé en juillet 2000 les responsables de tous les sites, des représentants d'autorités administratives, d'autorités locales et de services de l'Etat (DRHA) pour réfléchir sur les aspects de gestion et de maintenance.*

Objectifs

- Harmoniser au préalable les connaissances des participants sur les principes et le contenu du projet
- Faire découvrir aux séminaristes d'autres modalités de paiement de l'eau et faire adopter le paiement au volume.
- Permettre les échanges entre les participants et initier ainsi des réflexions sur l'optimisation des capacités de gestion et de maintenance des équipements
- Introduire l'idée d'une mutuelle à l'échelle communautaire (structure fédérative de gestion, assurant la gestion collective des points d'eau, en étant notamment signataire du contrat de maintenance).

Des résultats… mitigés

Faire accepter à un village de changer le mode de gestion dont il a pris l'habitude semble au Sénégal une tâche impossible. Tous les arguments sont bons pour conserver le mode de paiement initial, c'est à dire forfaitaire (voir "vendre de l'eau dans des villages africains", cahier 4).

Mais s'il n'est pas parvenu à faire adopter la vente directe de l'eau, le séminaire a été très bénéfique sur le versement des cotisations : les participants ont pris conscience de l'importance de la rémunération du service de l'eau dans la pérennité des équipements.

3. Formation en maintenance

Ces formations ont concerné les deux membres des commissions maintenance de chaque comité. Elles ont pris la forme de séminaires rassemblant les villages ayant fait l'objet d'une même commande d'équipement. Elles se sont successivement déroulées à Saint Louis à la base du projet, à l'atelier de l'entreprise EIC et au niveau d'un village équipé. Elles étaient fondées sur une approche participative alternant une phase théorique et une phase pratique.

Objectifs

Tout d'abord donner une connaissance générale de l'éolienne suffisante pour détecter et réparer les différentes pannes pouvant intervenir. Puis renforcer la confiance des préposés à la maintenance à travers un exposé sur l'utilisation des éoliennes de pompage dans le monde.

Contenu
- *Partie théorique* : Importance de la maintenance. Visite de l'atelier de l'entreprise EIC : présentation des parties d'une éolienne démontée et du mécanisme du système de pompage.
- *Partie pratique* : sur un site déjà équipé, visite préventive ou de réparation avec l'équipe technique d'EIC. On démonte la machine, on identifie la panne et on procède à la réparation.

► *C'est au fil du temps qu'est apparu le réel intérêt de cette formation en maintenance. Les personnes formées sont capables de diagnostiquer la plupart des pannes et de contacter le service après vente de l'entreprise en exposant directement le type de réparation requis. La plaquette illustrée de marche à suivre donne en outre toutes les clefs nécessaires pour régler au plus vite les problèmes rencontrés.*

4. Formation en santé/hygiène liées à l'eau

L'eau est source de vie quand elle est fournie en qualité et en quantité. Non potable, elle devient un vecteur de beaucoup de maladies. En assurer la potabilité depuis le puisage et le stockage jusqu'à l'utilisation devient donc un objectif majeur pour la salubrité publique. C'est cette idée que le projet a voulu faire entrer dans les consciences, parce que des équipements ne servent à rien si leur d'utilisation n'est pas accompagnée de certaines mesures élémentaires.

► *L'objectif visé est de faire connaître aux bénéficiaires les relations directes qui existent entre la qualité de l'eau destinée à la consommation et l'état de santé des populations.*

Déroulement
La formation est une fois encore basée sur une approche participative, et utilise un scénario. Elle cible en particulier les femmes qui sont les principales actrices des activités liées à l'eau dans les villages. En plus de l'équipe animation du projet, la formation nécessite l'appui d'un agent du Service de l'Hygiène ayant une grande expérience de ce genre de formation.

► *La formation initiale se fait sur deux niveaux :*
- *des réunions villageoises, sous forme d'assemblées générales, qui rassemblent toute la population ;*
- *des séminaires plus complets regroupant par lettres de commande les membres des commissions "santé/hygiène".*

Contenu
La formation débute sur la présentation d'un scénario-santé dont le thème est axé sur une maladie d'origine hydrique (choléra, dysenterie, vers intestinaux, typhoïde, …). Le suivi d'une petite fille malade permet tous les rappels nécessaires concernant les maladies liées à la consommation des eaux polluées, l'hygiène de l'habitat, alimentaire ou corporelle.

Il introduit l'arrivée des équipements comme une réponse pour écarter les risques de ces maladies, à la condition que les villageois assurent la potabilité de l'eau de la source d'approvisionnement jusqu'à la consommation. Le scénario permet de faire surgir toutes les remarques et les questions et d'y apporter les éclaircissements nécessaires. Il rappelle surtout des situations de tous les jours, et même souvent des expériences vécues…

Le scénario
Il s'est avéré un moyen de communication très captivant : les participants plongent dans l'histoire et font preuve d'une attention peu courante dans ce genre de formation. L'émotion était même souvent au rendez-vous !
Un voyageur est accueilli (comme on accueille au Sénégal) dans un petit village. Lorsqu'on lui propose de l'eau, il hésite un peu, puis se met à raconter son histoire.
Sa petite fille buvait comme les autres enfants du village au puits ou à la mare (suivant les cas). Un jour elle tombe gravement malade : elle a attrapé le choléra. Ses parents dépensent leur temps et leur argent en déplacements pour l'hôpital, en consultations du médecin, en ordonnances… mais la petite fille meurt.
Si cette fois il n'a rien pu faire, le médecin dit aux parents qu'expliquer autour d'eux comment éviter ce genre d'accident est la seule manière d'éviter de nouveaux cas. C'est ce que le vieux a fait dans son village, et ce qu'il a fait ce jour là en demandant d'où vient l'eau qu'on lui propose. L'histoire se termine par l'arrivée sur le village d'un véhicule "projet hydraulique" (le projet !), qui va aider les villageois à trouver les solutions nécessaires pour faire face à ces problèmes.

Supports
Des supports illustrés (posters pour le scénario, plaquettes) servent de référence visuelle pour faciliter l'intégration du message. Les plaquettes imagées, rappelant les situations "à risque" et les situations "saines", sont largement diffusées et assurent en restant dans les villages la pérennité du message. Un

manuel plus complet est en outre distribué aux membres des commissions, puisque ce sont eux qui seront les futurs interlocuteurs en matière de santé/hygiène sur les villages.

► *Ces sensibilisations ont été de grandes réussites. De part les taux de présence enregistrés, de par l'intérêt évident que les participants ont manifesté durant la formation.*

► *Des témoignages recueillis auprès des femmes de certains villages qualifient ces séances de sensibilisation "d'aussi importantes que l'installation des équipements qu'elles accompagnent ".*

3. Bilan et analyse

1. Points forts

Une grande adhésion des villages

A chaque fois ont été notés de très forts taux de participation. Les formations étaient très interactives et suscitaient un grand intérêt : les animateurs ont senti une réelle appropriation du message. L'utilisation du scénario est une réelle "trouvaille" du projet : enfin une sensibilisation avec un public passionné !

Une stratégie efficace

L'approche participative dans laquelle les réunions et formations ont été conduites a favorisé des séances interactives. Elles ont permis les échanges de points de vu entre les participants, et par les nombreuses questions la mise en avant des points à éclaircir.

► *L'approche du projet de se positionner en simple participant (demande de la parole) dans des réunions avant tout villageoises a permis que tout le monde se sente impliqué dans les conclusions et les décisions prises.*

L'utilisation de supports adaptés

L'utilisation de supports visuels tels que les boîtes à image (posters), les plaquettes et les manuels de référence a beaucoup aidé à la compréhension et à l'intégration des thèmes abordés. Le fait que ces supports restent au niveau des villages appuie la pérennité de l'information.

► *Les procédures décrites dans les plaquettes (ex. plaquette de maintenance) ont souvent été suivies à la lettre, accélérant grandement le processus de réparation.*

L'information des autorités

Impliquer les collectivités locales, en l'occurrence communautés rurales et CLD, dans la diffusion de l'information est un bon choix stratégique. La phase d'information des responsables face aux objectifs et aux principes d'intervention du projet est extrêmement importante pour son intégration dans les politiques locales.

2. Points faibles

La marge d'action des gestionnaires techniques

Les gestionnaires techniques ont acquis un réel savoir faire. Ils seraient capables de faire face à bon nombre de petites pannes sans avoir à attendre le bon vouloir de l'entreprise. Cependant les termes du contrat de service après vente interdisent à toute personne hors de l'entreprise de toucher aux éoliennes… Leur rôle se limite donc au diagnostic des pannes avant de contacter le prestataire technique (mais cela fait tout de même gagner beaucoup de temps).

L'information sur les aspects techniques

Les villageois n'ont pas été suffisamment intégrés aux choix techniques (choix en connaissance de cause du type d'équipement le mieux adapté à leurs besoins).

► *Le volet "appui aux comités de gestion" devrait mieux intégrer cette approche et donc dispenser une formation technique beaucoup plus complète (cf. conclusions du cahier 2).*

Logistique de l'équipe
Pour bien remplir sa fonction, l'équipe d'animation a besoin régulièrement d'aller sur le terrain. C'est pourquoi il est nécessaire de prévoir dès le début des actions un véhicule tout terrain affecté exclusivement aux besoins de l'animation. Cela a été le cas pour Alizés, sauf au début du projet (information de la zone de Thiepp).

Quel impact des actions menées ?
Quelle a été l'intégration réelle du message ? Si les animateurs ont senti un intérêt évident et perçu une bonne appropriation des informations fournies, quelle a été la mise en œuvre effective des enseignements ? On se repose ici sur des remarques orales d'usagers, mais en général elles sont très parlantes.

L'analphabétisme et les contraintes sociales
L'apprentissage et l'exercice de certaines fonctions ont parfois été freinés par le manque d'éducation des personnes élues : dans certains villages le nombre de personnes sachant lire et compter n'est pas très important. En milieu rural les très faibles proportions de jeunes (exode vers les villes) ne permettent pas d'avoir une bonne représentativité de ces générations dans les structures élues.

► *Mais les contraintes socioculturelles les plus fortes concernent la participation des femmes : rare sont les villages où elles ont eu accès à des postes à responsabilités.*

4. Et s'il fallait le refaire ?

1. Information et sensibilisation

Options techniques : vers une "décision informée" des usagers
- Mettre à niveau les animateurs du projet en matière de technique.
- Prendre le temps d'informer les populations sur les avantages et les inconvénients de chaque type de machines.
- Partir des besoins réellement exprimés par la population (demande) et procéder (avec elle) à des recoupements avec le panel d'options disponibles.
- Concrétiser le choix et l'engagement réel des populations par la signature d'un acte équivalant à un bon de commande de la part des usagers. Ce document devra recueillir un maximum de visas possible (autorités, DRHA, projet…) et servira de référence au moment du bilan des travaux. Il diffère du contrat d'acte d'engagement (acceptation générale des principes du projet) : c'est un réel bon de commande d'une liste précise d'équipements.

2. Appui à la création des comités de gestion

Mieux définir les responsables…
- Procéder à la définition des profils requis.
- Sensibiliser sur les rôles, les tâches et les responsabilités des différents membres.
- Dégager des critères pertinents et objectifs justifiant le choix des membres élus (dynamisme, présence, volonté et engagement, compétences et formation…).
- Veiller à une présence plus marquée des jeunes et des femmes dans les structures de gestion. La définition de quotas numérique pourraient aider à dépasser des contraintes socioculturelles parfois très fortes. Et même si ces changement ne se font qu'à long terme et ne toucheront pas le projet, les jalons sont là pour faire évoluer les choses.

B. Thioune, gestionnaire technique de la station de traitement de N'diawdoune

B. Thioune est gestionnaire de la station depuis décembre 2000. Sa motivation et ses capacités à faire face aux problèmes rencontrés sont dans une large mesure à l'origine du fonctionnement "exemplaire" de la station.
Cependant, B. Thioune, auparavant cultivateur, voudrait aujourd'hui reprendre son ancien métier. Le salaire que l'association d'usagers peut lui verser compte tenu du budget est trop faible pour lui et sa famille. D'après B. Thioune l'idéal pour ce poste serait une femme, plus disponible et n'étant pas la seule ressource de la famille.
Mais sur la commune, il a pour le moment été impossible de trouver une femme ayant un niveau d'éducation suffisant. Cependant, la station aujourd'hui indispensable au village doit continuer de tourner : faute de remplaçant, B. Thioune continue. Jusqu'à quand ?

3. Cycle de formations

Affiner la stratégie d'intervention

- Mettre en cohérence le planning de formation avec le planning des travaux pour éviter un perte de connaissance par manque de mise en œuvre pratique immédiate.
- Intensifier la formation par des séances rapprochées et groupées (séminaires) pour favoriser les échanges entre localités et favoriser un regroupement ultérieur.
- Mettre en place des supports adaptés pour tous les thèmes de formation : gestion, finances et comptabilité, maintenance et entretien, hygiène santé et assainissement.
- Adopter des outils de gestion technique et financière (cahiers de gestion, cahiers d'exploitation de systèmes...) simples et pratiques.

Contrôle et suivi

- Appuyer les structures de gestion dans leur apprentissage par un suivi permanent de la tenue des outils de gestion.
- Provoquer la remontée des documents de gestion auprès de structures de contrôle à associer à la mise en œuvre du projet (conseils ruraux, services techniques, ARD…).
- Insister sur la tenue régulière des réunions des instances et sur le renouvellement des structures de gestion. Imposer une restitution publique des bilans de gestion sanctionnée par un procès verbal.

4. Négociation et suivi du service après vente (SAV)

Définition d'un contrat pluripartite

- Associer les usagers et les élus locaux à la négociation du contrat de SAV avec l'entreprise. Lors de la première phase,
- Créer un dispositif de médiation, qui devra être pérennisé même au terme du projet, et qui tiendra compte de l'évolution du contexte pouvant entraîner une remise à jour du contrat de SAV,
- Au même titre, en vue de la pérennisation de cette structure, proposer d'un commun accord avec les parties prenantes des modalités de rémunération de cette structure à partir des recettes de vente d'eau.