

# Stratégie Eau, Hygiène et Assainissement République Démocratique du Congo

2019 à 2021

Représentation Régionale du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés

6729, Av. de l'OUA Ngaliema, BP 7248,

Office : +243 99 60 41 000

République Démocratique du Congo



Collecte d'eau au Camp de Meri, Sous Délégation d'Aru

# TABLE DES MATIERES

I.	Objectifs de la Stratégie Pays EHA .....	4
II.	Historique et contexte.....	4
1.	Contexte d'intervention .....	4
2.	Analyse contextuelle.....	5
3.	Historique .....	6
III.	Protection et EHA .....	7
IV.	Tableau de la Stratégie EHA.....	8
1.	Axes d'intervention et principales activités.....	8
2.	Tableau des interventions EHA selon différentes phases.....	14
V.	Tableau du Staffing .....	17
VI.	Suivi et Evaluation.....	17
VII.	Annexes .....	18
	Annexe A: Liste des Indicateurs EHA.....	18
	Annexe B: Note d'Orientation sur l'autonomisation .....	19
	Annexe C: Procédures Standards Opérationnelles (SOP) sur la gestion Sociale de l'Eau .....	28

## I. OBJECTIFS DE LA STRATEGIE PAYS EHA

La stratégie Eau, Hygiène et Assainissement (EHA) sur trois années (2019 -2021) pour l'opération de la République Démocratique du Congo, offre une vision claire de la situation EHA, des besoins et des gaps, ainsi qu'une description des plans sur le moyen-terme (phase de transition) et sur le long terme. Elle a été développée en ligne avec la Stratégie Globale EHA du HCR, les orientations stratégiques sectorielles définies au niveau de chaque groupe de personnes relevant du mandat du HCR (Centrafricains, Sud Soudanais, Burundais et Rwandais), ainsi que le Plan de Réponse Pays pour les réfugiés 2019 – 2020.

L'élaboration s'est faite dans un effort de collaboration conjointe avec des structures déconcentrées de l'Etat, les partenaires opérationnels et de mise en œuvre ainsi que la participation d'UNICEF. Cette stratégie prend en compte les Principes de Protection des réfugiés du HCR, des solutions durables et de qualité des interventions. Elle couvre l'ensemble des réfugiés tant dans les sites/camps que dans les villages d'accueil, dans les différentes provinces de la RDC, et sera complétée par des plans opérationnels découlant de la stratégie.

Avec comme principal objectif, d'atteindre l'autonomie des réfugiés dans la gestion et la maintenance des infrastructures d'eau et d'assainissement ; les principaux objectifs stratégiques définis dans le cadre de cette stratégie, portent sur :

- Améliorer les conditions d'accès à l'eau potable et à l'assainissement
- Promouvoir le changement de comportement des bénéficiaires en matière d'hygiène et d'assainissement
- Renforcer la capacité de gestion et de maintenance des infrastructures eau et assainissement par les bénéficiaires : Autonomisation des réfugiés et intégration de services
- Renforcer les mécanismes de coordination et le partenariat
- Renforcer la préparation et la réponse aux urgences (épidémies, afflux de nouveaux réfugiés...)

## II. HISTORIQUE ET CONTEXTE

### 1. Contexte d'intervention

Depuis plusieurs années, le HCR apporte Protection et assistance aux réfugiés venus des pays de la sous-région (RCA, Rwanda, Burundi et Sud Soudan), et installés dans les différentes provinces. L'une des priorités adressée par le HCR depuis l'installation des camps, est d'assurer l'accès à l'eau potable, aux infrastructures d'assainissement et l'amélioration des conditions d'hygiène aux réfugiés.

Au cours des dernières années, les approches et politiques développées ont été focalisées sur d'une part, le renforcement de l'accès à l'eau et l'assainissement par la réalisation et la maintenance d'infrastructures eau et assainissement, la conduite des

sessions de promotion à l'hygiène et la gestion d'ordures. Et d'autre part, par la réponse aux urgences liée tant à l'arrivée de nouveaux réfugiés, qu'au choléra et à l'Ebola.

Le contexte opérationnel est marqué le renforcement de l'assistance en faveur des réfugiés vivant dans les camps/sites et hors camps, ainsi que la délivrance du paquet minimum dans les centres de transit et points de rassemblement. A cela, les efforts sont aussi portés sur la prévention aux épidémies d'Ebola et de choléra, et la prise en charge d'afflux ponctuels de nouveaux réfugiés dans les différents camps.

Bien que les activités eau, hygiène et assainissement, ne soient pas intégrés au paquet des activités HCR en faveur des déplacés internes, des activités ponctuelles de réalisation de latrines et de réalisation/réhabilitation de points d'eau sont conduites particulièrement dans les provinces du Nord Kivu et d'Ituri.

## 2. Analyse contextuelle

L'analyse du contexte permet, de faire ressortir plusieurs facteurs internes et externes pouvant impacter les activités à planifier sur 2019 – 2021. Les points clés à retenir sont :

### Comme facteurs externes :

- Instabilité socio-politique et sécuritaire suite à l'organisation des élections en RDC :
  - Crises pré et post électorales
  - Insécurité généralisée
  - Conflit communautaire (cohabitation)
  - Réduction de la capacité opérationnelle : Inaccessibilité physique dans certaines zones d'intervention
  - Situation sécuritaire volatile
- Instabilité politique en République Centrafricaine et au Burundi
  - Afflux éventuel de nouveaux réfugiés
  - Impossibilité de retour des réfugiés déjà présents en RDC
- Mouvements de populations
  - Afflux de nouveaux demandeurs d'asile suite à l'instabilité socio-politique et sécuritaire dans les pays voisins (particulièrement le Burundi)
  - Déplacement de population (déplacements internes) du fait des conflits armés, des catastrophes naturelles, des conflits inter-ethniques et fonciers. Augmentation du poids sur les ressources en eau existantes dans la zone.
- Incursion de groupes armés en RDC (Seleka, Anti Balaka, LRA) : Situation sécuritaire volatile et mouvements potentiels de populations
- Possibilité de retour de réfugiés dans certaines zones en RCA
- Indisponibilité/incapacité des services étatiques pour l'accompagnement et l'intégration des services eau, hygiène et assainissement dans la zone d'intervention.
- Insuffisance des ressources en eau dans certaines zones d'intervention.
- Catastrophes naturelles.

- Epidémie dont principalement le choléra, et l'ébola.

Comme facteurs internes :

- Réduction des ressources financières
- Faible niveau d'appropriation du projet par les bénéficiaires.
  - Faible mobilisation communautaire pour la gestion et la maintenance des ouvrages
  - Faible niveau d'appropriation du projet par les bénéficiaires.
- Difficultés d'accès aux bénéficiaires (Défis logistiques, géographique...)
- Insuffisance de collaboration et coordination entre les différents acteurs
- Difficultés financières liées aux retards de décaissement et de d'acheminement des fonds et au manque d'institutions financières.
- Réduction de personnels (staffs) et manque de gestion des ressources humaines de manière durable.
- Introduction de nouvelles approches stratégiques telles que l'alternative au camp, l'autonomisation...

### 3. Historique

En termes de services d'eau, d'hygiène et d'assainissement mises en place au niveau du pays, ils portent essentiellement sur l'approvisionnement en eau potable, l'amélioration de l'accès à l'assainissement, la promotion de bonnes pratiques d'hygiène ainsi que le renforcement de la coordination et du partenariat.

L'accès à l'eau potable se fait par l'utilisation de forages avec pompes à motricité humaine, de réseaux de distribution à partir d'un captage de source, la connexion au réseau national d'eau potable, de captages de source, de puits modernes ainsi que de la réalisation de transport d'eau (water trucking). Des comités de gestion de points d'eau ont été mis en place, particulièrement dans les camps de réfugiés centrafricains pour assurer la gestion des points d'eau existants. Ces comités ont été formés et sont régulièrement accompagnés dans la maintenance des infrastructures.

Concernant l'assainissement, les actions sont orientées spécifiquement faire l'appui à la construction de latrines familiales au travers du CBI dans les sites/camps de réfugiés, la réalisation de latrines et douches communautaires dans les centres de transit et points de rassemblement, et la distribution de dalles de latrines dans les villages d'accueil. Concernant la gestion des ordures, les déchets collectés par les ménages au niveau de leur concession, sont acheminés vers les fosses à ordures, entassés et incinérés dans la fosse quand elle est pleine.

Les activités de sensibilisation à l'hygiène sont orientées sur le lavage des mains à l'eau et au savon, l'utilisation des latrines, l'utilisation d'une eau potable, l'hygiène environnementale, avec un accent particulier sur les mesures particulières de prévention du choléra et de l'ébola. La mobilisation communautaire reste essentielle à l'ensemble des activités de sensibilisation même si les fruits tardent à être perçus, en termes

d'implication réelle des réfugiés dans la gestion et la maintenance des infrastructures d'eau et d'assainissement.

La section WASH du HCR, membre du Comité d'Orientation Stratégique du Cluster WASH, participe régulièrement à la définition des grandes orientations sectorielles au niveau du pays, ainsi qu'aux différentes réunions de coordination.

### III. PROTECTION ET EHA

Les activités d'eau, d'hygiène et assainissement planifiées dans le cadre de cette stratégie, intègrent les questions de protection liées l'accès aux infrastructures d'eau et d'assainissement.

Durant les échanges avec les différents acteurs lors de l'élaboration de cette stratégie, et en lien avec les résultats des AGDM conduites dans les différents camps, les principaux problèmes de protection identifiés portent sur :

- L'insuffisance d'eau dans certains camps avec comme corollaire de longue file d'attente et quelques bagarres entre les femmes aux points d'eau.
- L'insuffisance de latrines familiales avec dans certains camps, une latrine pour au moins 3 ménages
- Manque de moyens des ménages pour couvrir les besoins de base des articles d'hygiène et puisage/stockage d'eau à domicile
- L'éloignement de certains points d'eau.
- Besoin en savons, serviettes hygiéniques et récipients pour le stockage de l'eau
- Présence de trous abandonnés ou non protégés.

Pour prendre en compte ces aspects et d'autres points non énoncés, la stratégie mettra l'accent particulier sur cinq principes essentiels qui sont :

Un accent particulier sera mis sur cinq principaux principes essentiels pour la protection des réfugiés et pour créer les conditions dans lesquels ces réfugiés peuvent vivre dans la dignité et sans risques de tomber malade.

#### **Principe 1 : Consultation, participation et redevabilité :**

La poursuite des consultations des personnes relevant du mandat du HCR continuera, au travers une participation aux AGDM, l'organisation des discussions de groupe ou individuelle formelles ou informelles et la mise en place de mécanismes de plainte.

Ces consultations permettront la participation des réfugiés aux différentes phases de la mise en œuvre des activités prévues. Cette participation se traduira aussi par leur implication dans la gestion et maintenance des infrastructures d'eau et d'assainissement (comités de gestion de points d'eau, comités d'assainissement...).

Les mécanismes de plainte qui seront mis en place, amélioreront la question de la redevabilité des acteurs intervenants.

#### **Principe 2 : Accès équitable à l'EHA :**

Les acteurs s'assureront qu'une barrière physique ou psychologique, n'empêche l'accès aux infrastructures et aux services par l'ensemble des bénéficiaires. Le mécanisme

devrait permettre d'identifier des cas potentiels, au besoin, les comités de gestion des points feront remonter toute information de ce genre.

Pour les personnes à besoins spécifiques telles que les handicapés, il sera recommandé la mise en place de mesures particulières (voies d'accès pour handicapé, accès prioritaires...) pour faciliter leur accès aux infrastructures et aux services.

### **Principe 3 : Protection, sécurité et intimité :**

La nécessité d'avoir des portes de latrines avec crochets, et permettant d'assurer l'intimité des utilisateurs ; l'installation des points d'eau dans les zones accessibles dans le camp, sont quelques actions qui seront prises pour assurer la protection, la sécurité et l'intimité des bénéficiaires.

Une analyse des facteurs liés à ces trois aspects sera automatiquement conduite par les différents acteurs intervenant dans le cadre de la mise en œuvre de cette stratégie, pour s'assurer que ce principe est pris en compte.

### **Principe 4 : Gestion de l'hygiène menstruelle :**

Les projets communautaires de production de serviettes hygiéniques, initiés sur l'opération seront appuyés par les différents acteurs. Les questions d'accessibilité, d'utilisation et de gestion après utilisation, seront intégrées dans les discussions de groupe avec les femmes, et dans l'accompagnement, des acteurs chargés de la production locale de serviettes hygiéniques sur l'opération.

Les besoins des femmes et jeunes filles pour gérer leurs périodes menstruelles avec confiance, intimité et dignité sont intégrés dans les activités EHA.

### **Principe 5 : Collaboration intersectorielle :**

En plus des réunions de coordination internes (HCR WASH et partenaires) et externes (Cluster WASH, Gouvernement...), les acteurs WASH seront encouragés à collaborer et travailler avec les différents secteurs tels que la Protection, la Santé, Abris et infrastructures afin de s'assurer une meilleure coordination des actions, et la prise en compte des problématiques de protection liées aux programmes EHA.

## **IV. TABLEAU DE LA STRATEGIE EHA**

### **1. Axes d'intervention et principales activités**

#### **Objectif Stratégique 1 : Améliorer les conditions d'accès à l'eau potable et à l'assainissement**

Les efforts en termes d'accès à l'eau potable sur les trois prochaines années, seront focalisés sur l'amélioration de la quantité d'eau actuellement fournie aux réfugiés surtout dans les camps et site de réfugiés Sud Soudanais et Burundais, où la quantité d'eau disponible au 31 octobre 2018, est respectivement de 16 litres et 15 litres par personne par jour, en dessous des standards de 20 litres par personne par jour. Quant aux réfugiés

centrafricains vivant dans les camps, les efforts devront permettre de maintenir l'accès à l'eau, qui est en moyenne de 20 litres par personne par jour.

A cela, dans le cadre de la coexistence pacifique, les actions déjà en cours dans les villages d'accueil surtout des réfugiés centrafricains, en termes de réalisation et de maintenance de points d'eau, devront être renforcées.

Cela se traduit par plusieurs actions complémentaires dont les principales ci-dessous :

- La réalisation de 128 nouveaux ouvrages d'eau productifs pour combler les besoins identifiés.
- Réhabilitation de 240 points d'eau (pompes manuelles, puits modernes et sources aménagées) afin d'assurer la pérennité de l'accès l'eau potable.
- Optimisation des réseaux de distribution d'eau de Mole, Lusenda et Mulongwé, par la réparation de 318 robinets, l'extension et l'installation de nouveaux points d'eau, les réparations régulières des canalisations d'eau.
- Evaluation et mise en place du pompage solaire aux camps de Molé, Mulongwé et Bélé.
- Suivi régulier de la qualité de l'eau (bactériologique et chimique). Chaque nouveau point d'eau réalisé, bénéficiera d'une analyse complète de l'eau afin sa mise en service. Pour les points d'eau existants, selon le type de points d'eau, les analyses bactériologiques sur l'ensemble des points d'eau seront conduites mensuellement. Pour les réseaux de distribution d'eau spécifiquement, le chlore résiduel, la turbidité, le P<sup>n</sup> seront mesurés chaque jour, et les autres paramètres chimiques, une fois par trimestre.

En plus de ces activités spécifiques, des évaluations techniques seront conduites dans les villages d'accueil de réfugiés afin d'identifier les besoins, ainsi que la conduite des enquêtes CAP dans les camps pour d'évaluer la consommation spécifique en eau, et l'utilisation des points d'eau.

Concernant l'accès à l'assainissement, les efforts prévus au cours de trois prochaines années, devraient permettre de passer d'un pourcentage de ménage ayant leur propre latrine actuel de 34% à 54%. En effet, le secteur de l'assainissement et particulièrement, la réalisation de latrines familiales reste moins financée, et dépendant aussi de la participation communautaire. En fin octobre 2018, seulement 29% des ménages ont leur propre dont 12% au camp de Kaka.

Dans le cadre de cette stratégie, les principales actions pour les trois prochaines années, portent sur :

- L'appui à la réalisation de 3961 latrines familiales par des interventions monétaires ainsi que la sensibilisation à l'hygiène auprès des ménages pour la réalisation de leur propre latrine.
- Le renforcement de la sensibilisation sur la nécessité d'utiliser une latrine comme lieu de défécation pour la prévention des maladies diarrhéiques

- La mise en place dans les villages d'accueil, en l'approche ATPC en collaboration avec UNICEF et les structures gouvernementales.
- La réalisation de latrines et douches communautaires d'urgence tant pour les déplacés internes qu'en cas d'afflux de nouveaux réfugiés. 462 latrines communautaires et 462 douches communautaires sont planifiées dans le cadre de cette stratégie, tenant compte des afflux potentiels attendus, et de l'accompagnement apporté ces dernières années aux personnes déplacées internes.

En plus de l'appui à la réalisation des latrines, le mécanisme de gestion des ordures sera renforcé par l'organisation des bénéficiaires et la mise à disposition de kits d'assainissement pour chaque bloc.

Ces différents efforts d'amélioration de l'accès à l'eau et de l'assainissement, seront couplés au renforcement de la promotion à l'hygiène. Les outils de sensibilisation seront adaptés ainsi que les messages clés, selon le contexte et les pratiques à risques identifiés.

## **Objectif Stratégique 2 : Promouvoir le changement de comportement des bénéficiaires en matière d'hygiène et d'assainissement**

La promotion à l'hygiène a un rôle crucial dans la promotion des bonnes pratiques d'hygiène, permettant la réduction des maladies diarrhéiques. Elle a pour objet la réduction des risques sanitaires, en particulier associés à l'eau, aux infrastructures sanitaires et, aux connaissances et comportements des réfugiés. Sur la base des leçons apprises au cours des activités conduites durant les dernières années et au-delà des activités régulières de sensibilisation, les actions prévues, portent sur :

- Réalisation d'enquêtes connaissances, attitudes et pratiques (CAP) afin d'identifier les comportements majeurs à risques. Deux principales enquêtes prévues (une enquête initiale et une enquête finale) par sous délégations, soit six (6) enquêtes planifiées pour 2019.
- Réalisation d'études sur les moyens de communications et de changements de comportement efficaces (2019-2020).
- Former et doter les cent (100) réfugiés chargés de la promotion à l'hygiène et la mobilisation communautaire. Dans le cadre de leur formation, définir un plan de travail trimestriel avec des objectifs précis à atteindre
- Conduite de sessions de sensibilisation des ménages, et dans les lieux publics. Les résultats des enquêtes CAP et de l'étude sur les moyens communications permettront de mieux affiner les activités de sensibilisation.
- Mettre en place un comité de veille sur la promotion à l'hygiène composé des leaders d'opinion pouvant utiliser des mesures coercitives pour le respect des bonnes pratiques dans au moins 50% des camps d'ici la fin 2021.
- Mettre en place la gestion sociale de l'eau (**annexe C**) dans 60% des camps d'ici fin 2021. L'objectif sera d'amener les réfugiés à assurer eux-mêmes, la maintenance et la gestion des points d'eau. A ce titre, il est prévu la formation et l'équipement de 280 comités de gestion d'eau, en kit d'entretien et de réparation de points d'eau (pompes manuelles, réseaux de distribution d'eau...).

- Mis en place d'un programme de mobilisation communautaire afin du changement de comportement durable (2020 - 2021).

Il est à noter que dans le cadre de stratégie pays d'autonomisation et d'autosuffisance, la mobilisation communautaire pour renforcer ce changement de comportement et la participation des réfugiés dans la maintenance et la gestion des infrastructures d'eau et d'assainissement, seront un des axes majeurs dans le cadre de cette stratégie.

La bonne gestion de l'hygiène menstruelle fait partie aussi des actions prévues dans le cadre de la promotion à l'hygiène. Pour assurer un accès adéquat aux serviettes hygiéniques, les actions en cours en lien avec la Section Protection, est la mise en œuvre d'un projet de fabrication de serviettes hygiéniques locales dans la sous délégation de Goma, et des distributions trimestrielles sont organisées périodiquement par les services communautaires.

L'objectif fixé dans cette stratégie est de travailler avec la Section Protection afin de s'assurer qu'au moins 60% des femmes entre 12 et 59 ans, ont accès aux serviettes hygiéniques assurant confort, sécurité et d'intimité, et soient adaptées à ce qu'elles veulent. Les sessions de sensibilisation incluront aussi une bonne gestion après utilisation en fonction du type de serviettes utilisé (jetable, réutilisable...).

### **Objectif Stratégique 3 : Renforcer la capacité de gestion et de maintenance des infrastructures eau et assainissement par les bénéficiaires : Autonomisation des réfugiés et intégration de services**

Le renforcement de la capacité de gestion et de maintenance des infrastructures eau, et assainissement par les bénéficiaires se fera d'une part, par la mise en place d'une gestion communautaire ; Et d'autre part, le renforcement du Partenariat avec les acteurs de développement, les agences des Nations Unies et les Réfugiés.

Le processus de mise en place de la gestion communautaire, se focalisera sur :

- La mise en place d'un cadre de coordination intersectorielle chargé d'assurer le suivi et la coordination du processus, d'initier la campagne d'informations et d'échanges sur le processus.
- Organisation de la mobilisation communautaire
- Mise en place et/ou renforcement des comités de gestion des points d'eau
- Mise en place de la caisse à eau : Tarification et système de recouvrement.
- Renforcement de la capacité de maintenance des points d'eau : Formation technique et équipements des artisans réparateurs, appui à la mise en place d'une chaîne d'approvisionnement en pièces, réseau d'artisans réparateurs...
- Suivi et évaluation des différentes actions menées.

La mise en place d'une gestion communautaire permettra d'aboutir à l'autonomisation des réfugiés à long terme. La note d'orientation élaborée sur l'autonomisation et les procédures standards opérationnelles sur la gestion sociale de l'eau, permettront de guider les différentes actions planifiées dans le cadre de l'autonomisation.

Concernant le renforcement du Partenariat avec les acteurs de développement, les agences des Nations Unies et les Réfugiés, il devrait permettre d'assurer à long terme, l'intégration des services d'eau, et d'assainissement dans la politique et les structures locales ainsi que dans les plans d'actions des agences des nations unies et autres acteurs, intervenant en appui au Gouvernement dans les zones d'installation des réfugiés.

L'intégration des services est un transfert graduel de la gestion des activités eau, hygiène et assainissement (EHA) aux services déconcentrés de l'Etat, qui conformément aux politiques nationales, en ont la principale responsabilité.

Au niveau institutionnel, les différents partenaires du HCR intervenant dans le cadre cette stratégie, contacteront :

- Le Service National d'Hydraulique Rurale (SNHR) afin de s'assurer que les sites de réfugiés soient inclus dans la planification gouvernementale mais aussi le plan de travail des équipes de ce service qui ont la responsabilité institutionnelle de la planification, le suivi, l'évaluation et le contrôle en matière d'approvisionnement en eau potable en milieu rural.
- Les délégations provinciales des Ministères chargées de l'assainissement et de l'hygiène afin définir ensemble, un cadre de coordination et de collaboration à long terme.
- Le comité national eau, hygiène et assainissement (CNEHA), qui au niveau central, assure la coordination gouvernementale des activités eau, hygiène et assainissement. Les discussions débutées en 2018, seront approfondies afin de définir un plan de travail commun assurant l'intégration de la question des réfugiés au niveau national dans le secteur de l'eau, l'hygiène et l'assainissement.

#### **Objectif Stratégique 4 : Renforcer les mécanismes de coordination et le partenariat**

L'un des piliers de l'autonomisation voulue des réfugiés dans le cadre de cette stratégie est l'implication technique et financière des partenaires de mise en œuvre et structures techniques du Gouvernement dans la mise en œuvre et le suivi des activités dans les camps de réfugiés. Cette implication passe par une meilleure coordination des activités conduites dans les zones où vivent les réfugiés afin de s'assurer de leur inclusion dans les plans régionaux de développement et les programmes annuels des partenaires opérationnels tels qu'UNICEF.

A cet effet, les principales actions portent sur :

- Le renforcement du partenariat avec les services déconcentrés de l'État dans la mise en œuvre des activités

- Création d'un cadre de coordination avec les services déconcentrés de l'État (2019).
  - Mise en place d'un plan de suivi et d'évaluation conjointe (d'ici fin 2019)
  - Élaboration d'un protocole d'accord sur l'intégration de services (2020)
- Le renforcement de la coordination et du plaidoyer pour l'inclusion des besoins des réfugiés par les acteurs WASH, le Gouvernement et les agences des nations unies (UNICEF, PNUD)
  - Le renforcement de la coordination avec les différentes sections du HCR sur quelques points clés dont :
    - Coordination avec la Section Protection sur :
      - La gestion de l'hygiène menstruelle
      - La réalisation et l'entretien des infrastructures eau et assainissement dans les institutions scolaires
      - L'intégration des questions SGBV dans la mise en œuvre des activités EHA ainsi que la question des vulnérables
    - Coordination avec la Section Santé
      - Suivi des maladies diarrhéiques
      - Coordination de la réponse et la prévention aux épidémies
      - Le paquet EHA dans les centres de santé
    - Coordination avec la Section Abris et Infrastructures
      - Construction systématique d'infrastructures sanitaires lors de la réalisation des abris.
  - L'élaboration d'un document expliquant comment le l'inclusion des réfugiées aux activités EHA du Gouvernement permettra réaliser l'agenda 2030, notamment cibles 6.1 et 6.2 du ODD 6.
  - Le plaidoyer pour la mobilisation des fonds
    - Renforcement de la collaboration entre intervenants pour mutualiser les efforts
    - Sensibilisation des décideurs pour prioriser les besoins d'assainissement
    - Coordination entre acteurs pour sortir les gaps afin de mobiliser des fonds

Dans l'accompagnement des activités sur le terrain, UNHCR et ses partenaires de mise en œuvre, solliciteront la participation des structures déconcentrées de l'Etat chargées de l'Eau, l'Hygiène et l'Assainissement. Au cas par cas, un Mémoire ou un processus ad hoc sera initié pour s'assurer de leur implication.

### **Objectif Stratégique 5 : Renforcer la préparation et la réponse aux urgences (épidémies, afflux de nouveaux réfugiés...)**

Les principales urgences dont l'opération a dû faire face au cours des dernières années portent, essentiellement sur :

- L'afflux de nouveaux réfugiés centrafricains et Sud Soudanais
- L'épidémie d'Ebola dans les zones proches des sites d'installation des réfugiés

- L'épidémie de choléra dans le Sud Kivu.

L'analyse du contexte montre qu'il est probable au cours des années à venir, que l'opération puisse faire face à ses mêmes urgences (afflux de nouveaux réfugiés et épidémies). Par conséquent, se basant sur les activités de prévention et de réponse mises en place, un plan de contingence sera défini en 2019 pour chacun des risques potentiels identifiés.

Ces plans porteront sur :

- Analyse des risques concernant une situation d'urgence des réfugiés, y compris leur impact et probabilité
- Planification basé sur un scénario clair et couvrant une période bien définie
- Approche de partenariat pour la préparation des urgences humanitaires - coordination, planification collaborative
- Actions de préparation minimum (MPA) non spécifiques aux risques
- Actions de préparation avancées (APAs) pour des risques spécifiques

L'élaboration de ces plans se fera avec l'implication des partenaires WASH intervenant dans ces zones et en lien avec les mécanismes de coordination mis en place par la Coordination Humanitaire.

Au-delà du plan de contingence, les efforts devront être faits pour la mise en place d'un stock de de contingence et la continuité des activités de prévention et de préparation.

## 2. Tableau des interventions EHA selon différentes phases

Ci-dessous le tableau des interventions Eau, Hygiène et Assainissement selon les différentes phases d'une intervention.

Pour l'opération de la RDC, la phase d'urgence portera sur les actions à mettre en place en cas d'afflux de nouveaux réfugiés et s'étendra sur les six (6) premiers mois d'intervention.

La phase de transition porte sur une période allant de 6 mois à 2 ans, elle se focalisera sur les actions post-urgences, mais concernera aussi les sites de réfugiés installés de moins de 2 ans comme le site de Lilongwe. Le paquet d'activités proposées en lien avec la stratégie sectorielle, guidera les différents acteurs dans leur intervention.

La phase post urgence, qui pour une situation d'urgence survenant durant l'an prochain, 2019, devrait débuter en 2021, porte sur les orientations clés à prendre en compte pour les camps, de plus de 2 ans.

Période	Phase d'urgence Court terme 0-6 mois (Le cas échéant)	Phase de transition Moyen terme 6 mois – 2 ans (Le cas échéant)	Long Terme 2021 et ensuite
Communautaire		Ménage	
Distribution d'eau	<p><b>Objectif: 7.5 – 15L/p/d</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Water trucking à partir des points d'eau existants</li> <li>Réalisation de forages avec installation de pompes à motricité humaine</li> <li>Installation de réservoirs de stockage d'eau et système de distribution d'eau</li> <li>Aquatabs/PUR/HTH/eau de javel</li> <li>Jerrycan de 10l collapsible</li> <li>Jerrycan rigide de 20l</li> <li>Motopompe</li> <li>Kit d'analyse d'eau (physico-chimique et bactériologique)</li> </ul>	<p><b>Objectif : 15 – 20L/p/d</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de forages</li> <li>Captage de sources</li> <li>Renforcement de capacités des comités EHA</li> <li>Rehabilitation de points d'eau</li> <li>Achat des intrants pour le traitement de l'eau</li> <li>Renforcement du cadre de coordination et de partenariat avec les différents acteurs WASH</li> <li>Mise en place d'un système de recouvrement d'eau</li> </ul>	<p><b>Objectif : 20+L/p/d</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de gestion communautaire des points d'eau : caisse à eau, renforcement des comités d'eau</li> <li>Intégration des services d'accès à l'eau potable dans le système national</li> <li>Suivi et maintenance régulière des systèmes d'approvisionnement en eau existants (pompes à motricité humaine, réseau de distribution d'eau, puits...)</li> <li>Réunion de coordination mensuelle</li> </ul>
Gestion des excréta	<p><b>Objectif: 1:50 (communautaire)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Construction de latrines d'urgences</li> <li>Dalles de latrines plastiques</li> <li>Plastiques sheeting</li> <li>Kits de creusage</li> <li>Maintenance et nettoyage journaliers des infrastructures</li> </ul>	<p><b>Objectif : 1:20 (latrines partagées)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appui à la construction de latrines familiales</li> <li>Achat de produits de désinfection des latrines</li> </ul>	<p><b>Objectif : 1:10 ou 1 pour 2 ménages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Latrines familiales</li> <li>Désinfection des latrines</li> <li>Sensibilisation à l'entretien et à la maintenance des latrines</li> </ul>
Lavage des mains	<p><b>Objectif: 1 dispositif de lavage de mains par bloc de latrine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Installation de dispositif de lavage des mains avec robinet et support</li> <li>Savon/HTH</li> <li>Remplissage régulier d'eau et maintenance</li> </ul>	<p><b>Objectif : 1 dispositif de lavage de mains par bloc de latrine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration de la promotion et l'utilisation des dispositifs de lavage des mains en s'assurant que chaque latrines familiales partagées aient</li> </ul>	<p><b>Objectif : 1 dispositif de lavage de mains par bloc de latrine/ménage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bassin de lavage des mains</li> <li>Disponibilité de savon au niveau des ménages</li> </ul>

	des dispositifs de lavage des mains	un dispositif approprié de lavage des mains	
Douches	<b>Objectif: 1:50 (communautaire)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction de douches d'urgences</li> <li>• Drainage autour des douches</li> <li>• Savon 250 g/p/mois pour l'hygiène personnelle</li> <li>• Savon 250 g/p/m pour l'hygiène menstruelle</li> </ul>	<b>Objectif : 1:20 (douches partagées)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager les ménages à construire leur douche</li> <li>• Savon 250 g/p/mois pour l'hygiène personnelle</li> <li>• Savon 250 g/p/m pour l'hygiène menstruelle</li> </ul>	<b>Objectif : 1:10 ou 1 pour 2 ménages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Douche par famille</li> <li>• Entretien et maintenance des douches</li> <li>• Disponibilité de savons pour l'hygiène personnelle et menstruelle</li> </ul>
Promotion à l'hygiène	<b>Objectif: 1:500 Mobilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériels et outils de sensibilisation (boîtes à images, mégaphones...)</li> <li>• Distribution de kits d'hygiène incluant bouilloire et maxell.</li> <li>• Campagnes de sensibilisation porte à porte et animation de masse</li> </ul>	<b>Objectif: 1:500 Mobilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériels et outils de sensibilisation (boîtes à images, mégaphones...)</li> <li>• Campagnes de sensibilisation porte à porte et animation de masse</li> <li>• Appui aux services déconcentrés de l'Etat chargés de l'hygiène</li> <li>• Préparation et réponse aux épidémies de choléra</li> </ul>	<b>Objectif: 1:1000 Mobilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériels et outils de sensibilisation (boîtes à images, mégaphones...)</li> <li>• Renforcement du cadre de réponse et de coordination aux épidémies de choléra</li> </ul>
Gestion des déchets solides	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de bacs à ordures</li> <li>• Construction de fosses à ordures</li> <li>• Collecte régulière des ordures/ primes pour les collecteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achat et distribution de kits d'assainissement</li> <li>• Appui à la valorisation des déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bacs à ordures par famille</li> <li>• Valorisation des déchets</li> </ul>
Lavage du linge	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savon 200 g/p/mois pour la lessive</li> <li>• Bassins pour la lessive</li> <li>• Aire de lavage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aire de lavage</li> <li>• S'assurer de la disponibilité de savons pour la lessive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aire de lavage</li> <li>• S'assurer de la disponibilité de savons pour la lessive</li> </ul>
Ecoles et Centres de Santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Latrines et douches publiques d'urgence</li> <li>• Installation des réservoirs d'eau d'urgence au niveau de centre de santé</li> <li>• Water trucking pour le centre de santé</li> <li>• Mise en place des dispositifs de lavage des mains</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Latrines et douches publiques en durs</li> <li>• Réalisation/rehabilitation des points d'eau</li> <li>• Mise en place des dispositifs de lavage des mains</li> <li>• Réalisation/réhabilitation des incinérateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Latrines et douches publiques en durs</li> <li>• Réalisation/réhabilitation de points d'eau</li> <li>• Mise en place des dispositifs de lavage des mains</li> <li>• Réalisation/réhabilitation des incinérateurs</li> </ul>

## V. TABLEAU DU STAFFING

Afin de pouvoir fournir Protection et assistance aux réfugiés, il est important de maintenir un staff adéquat au niveau de l'opération. Au vu des orientations stratégiques prévues, un accompagnement rigoureux et un appui technique régulier sont nécessaires pour aboutir à des résultats probants dans le cadre de l'autonomisation, l'intégration et la protection des réfugiés.

Ci-dessous une proposition de staffs afin d'assurer tant le suivi technique des activités, leur coordination que la mise en place des stratégies d'autonomisation et d'intégration des services.

Besoins en Staffing EHA - UNHCR			
Location	2019	2020	2021
RR Kinshasa	1 P3	1 P3, 1 NOA	1 P3, 1 NOA
Bureau Terrain de Baraka	1 VNU	1 P2, G6	1 P2, G6
Sous Délégation de Gbadolité	1 VNU	1 P2	1 P2
Bureau Terrain de Libengé	G6	G6	G6
Bureau Terrain d'Aba	1 VNU	1 P2, G6	1 P2, G6

## VI. SUIVI ET EVALUATION

Le suivi et évaluation de routine des indicateurs EHA clés du HCR sera fait de manière continue au niveau des sites de réfugiés, en utilisant le WASH Monitoring System, qui comprend :

- Le suivi mensuel des indicateurs d'accès sur IRHIS (<http://irhis.unhcr.org/>)
- Le suivi annuel des indicateurs de ménage à travers des enquêtes CAP EHA

Cela permettra d'informer sur l'évolution des indicateurs clés EHA vers les objectifs fixés dans cette Stratégie, et d'éventuels besoins en ressources financières, matérielles ou humaines additionnelles si le suivi montre que les objectifs ne seront pas atteints à temps.

L'enquête CAP réalisée au début de la période couverte par cette Stratégie sera considérée comme l'enquête baseline, en fonction de laquelle les progrès seront mesurés de manière annuelle. Des comparaisons seront également effectuées avec les données de Santé et de Nutrition afin d'informer au mieux la programmation des activités EHA.

La liste des indicateurs clés EHA peut être consultée en **Annexe A**.

## VII. ANNEXES

### Annexe A: Liste des Indicateurs EHA

Indicateur		Norme d'urgence <sup>1</sup>	Norme de post-urgence	Moyens de mesure
Quantité d'eau	Quantité moyenne de litres d'eau potable <sup>2</sup> disponible par personne par jour	≥ 15	≥ 20	HIS (mensuel)
	Quantité moyenne de litres d'eau potable collectée au niveau du ménage par personne par jour	≥ 15	≥ 20	Enquête CAP (annuelle)
	% de ménages avec une capacité de stockage de l'eau potable d'au moins 10 litres/personne	≥ 70%	≥ 80%	Enquête CAP
Accès à l'eau	Distance maximale [m] d'un ménage à un point d'eau	≤ 500m	≤ 200m	Cartes Enquête CAP
	Nombre de personnes par pompe manuelle/puits/source d'eau fonctionnelle <sup>3</sup>	≤ 500	≤ 250	HIS
	Nombre de personnes par robinet (borne fontaine) fonctionnel <sup>4</sup>	≤ 250	≤ 100	HIS
Qualité de l'eau	% de ménages s'approvisionnant en eau potable à partir de sources d'eau protégées/traitées	≥ 70%	≥ 95%	Enquête CAP
	% de tests de qualité de l'eau aux points de collecte d'eau non chlorée avec 0 UFC/100ml	≥ 95%	≥ 95%	HIS
	% de tests de qualité de l'eau aux points de collecte d'eau chlorée avec un chlore résiduel libre entre 0.2-2mg/L et une turbidité <5NTU <sup>5</sup>	≥ 95%	≥ 95%	HIS
Assainissement	Nombre de personnes par latrine/toilette	≤ 50	≤ 20 <sup>6</sup>	HIS
	% de ménages avec une latrine/toilette <sup>7</sup> familiale ou partagée (2 ménages maximum)	-	≥ 85%	Enquête CAP / HIS
	% de ménages disant déféquer dans des toilettes	≥ 60%	≥ 85%	Enquête CAP
Hygiène	Nombre de personnes par douche	≤ 50	≤ 20 <sup>6</sup>	HIS
	Nombre de personnes par sensibilisateur à l'hygiène	≤ 500	≤ 1000 <sup>8</sup>	HIS
	% de ménages avec accès à du savon	≥ 70%	≥ 90%	Enquête CAP
Gestion des déchets	% de ménages avec accès à un système d'élimination des déchets solides	≥ 70%	≥ 90%	Enquête CAP
<b>Normes EHA du HCR pour les structures communautaires</b>				
Ecoles	Une moyenne de 3 litres d'eau potable disponible par élève par jour 400 élèves par pompe manuelle/puits fonctionnel 200 élèves par robinet fonctionnel 50 élèves par latrine/toilette (30 filles par toilette, 60 garçons par toilette – ajouter des urinoirs pour les garçons)			
Centres de santé / Centre de nutrition	Une moyenne de 20 litres d'eau potable disponible par patient externe par jour Une moyenne de 50 litres d'eau potable disponible par patient interne/lit par jour 1 point d'eau dédié par centre de santé 20 patients externes par latrine/toilette 10 patients internes/lits par latrine/toilette			
<sup>1</sup> Une urgence est définie arbitrairement comme les 6 premiers mois après la stabilisation d'un mouvement de population. Cependant, cette définition doit rester spécifique au contexte et ne devrait servir que de directive générale. <sup>2</sup> Eau potable = eau propre à la consommation <sup>3</sup> Pour les systèmes d'eau décentralisés <sup>4</sup> Pour les systèmes d'eau centralisés <sup>5</sup> L'objectif minimum aux points d'eau devrait être 0.5mg/L de chlore résiduel libre en général et 1mg/L FRC durant une épidémie <sup>6</sup> La norme post-urgence est 20 personnes par latrine/douche, en <b>visant</b> 1 latrine/douche par ménage ou ≈5 personnes <sup>7</sup> Les latrines/toilettes doivent être des installations qui sont lavables, garantissent l'intimité et sont structurellement sûres <sup>8</sup> Dans les situations de post-urgence, les sensibilisateurs à l'hygiène devraient être le plus possible combinés avec les sensibilisateurs à la santé				

**NB** : Dans le cas échéant, ces normes doivent être adaptées en fonction du contexte ou des standards nationaux existants

**NB** : une version mise à jour peut être trouvée sur <http://wash.unhcr.org/wash-indicators>

## Annexe B: Note d'Orientation sur l'autonomisation

### **I. Contexte et Justification**

Depuis plusieurs années, le HCR apporte Protection et assistance aux réfugiés venus des pays de la sous-région (RCA, Rwanda, Burundi et Sud Soudan), et installés dans les différentes provinces. L'une des priorités adressée par UNHCR depuis l'installation des camps, est d'assurer l'accès à l'eau potable, aux infrastructures d'assainissement et l'amélioration des conditions d'hygiène aux réfugiés.

Au cours des dernières années, les approches et politiques développées ont été focalisées sur d'une part, le renforcement de l'accès à l'eau et l'assainissement par la réalisation et la maintenance d'infrastructures eau et assainissement, la conduite des sessions de promotion à l'hygiène et la gestion d'ordures. Et d'autre part, par la réponse aux urgences liées tant à l'arrivée de nouveaux réfugiés, qu'au choléra.

En termes de contexte, trois situations opérationnelles peuvent être retenues pour ce qui est de la RDC : (i) les réfugiés installés dans les camps/sites ; (ii) les réfugiés dans les villages d'accueil et, (iii) les réfugiés dans les centres de transit ou points de rassemblement.

Au niveau opérationnel, les principales orientations stratégiques ont porté d'une part, sur le renforcement de l'accès à l'eau et à l'assainissement incluant la mobilisation communautaire pour la réalisation des latrines familiales, la maintenance des infrastructures d'eau, la promotion des bonnes pratiques à l'hygiène et la création de structures locales pour la gestion des points d'eau. Et d'autre part, par la gestion des urgences liées à l'arrivée de nouveaux réfugiés et à l'épidémie de choléra particulière dans les provinces du Nord et Sud Kivu.

Dans la perspective d'une présence prolongée et s'inscrivant dans les grandes orientations stratégiques nationales, des réflexions ont été menées pour une meilleure appropriation de la gestion des services d'eau et d'assainissement par les réfugiés. Au cours des trois prochaines années à venir, les différentes approches devraient donc permettre de renforcer les acquis actuels et trouver des alternatives permettant d'aboutir à des solutions durables.

Ces approches auront pour objectif de permettre une meilleure autonomisation des réfugiés vis-à-vis de l'assistance humanitaire. Les options envisagées porteront globalement sur la mise en place du contrat social (gestion des points d'eau et réalisation de latrines par les réfugiés eux-mêmes...), l'alternative aux camps (une meilleure intégration des réfugiés au sein des communautés hôtes)...

### **II. Objectifs stratégiques**

Dans le cadre de ce plan, les principaux objectifs stratégiques sont :

1. Assurer la mise en place d'une gestion communautaire des infrastructures d'eau et de la conduite des activités d'assainissement et de promotion à l'hygiène.
2. Renforcer le Partenariat avec les acteurs de développement, les agences des Nations Unies et les Réfugiés.

### III. Cadre d'autonomisation

#### 1. Définition de l'autonomisation

C'est un transfert de compétences et de responsabilité aux bénéficiaires de la gestion des services d'accès à l'eau potable, et d'assainissement. Pratiquement, les activités Eau, Hygiène et Assainissement actuellement réalisées exclusivement par le HCR et ses partenaires, passeront graduellement sous la responsabilité des bénéficiaires. Cependant, le HCR garant de la Protection Internationale, continuera d'apporter tout l'appui technique (et/ou financier) nécessaire à assurer un accès adéquat aux services d'accès à l'eau, et à l'assainissement.

#### 2. Cadre institutionnel

Le secteur de l'Eau et de l'Assainissement en République Démocratique du Congo est régi par la Loi n° 15/026 relative à l'eau (31 décembre 2015) qui donne les principes directeurs devant régir l'organisation des services d'eau potable. Cette loi est ancrée dans la Constitution de la République (18 février 2006) qui consacre en son article 48 le droit à l'accès à l'eau potable

En termes de mode de gestion des services (pour les zones nous concernant),

- en milieu rural, le Service National d'Hydraulique Rurale (SNHR) appuie la planification, la programmation, le suivi et l'évaluation, le contrôle ainsi que des études concernant l'hydraulique rurale, et fournit des conseils techniques. Il assure également le contrôle de la qualité de l'eau potable
- Cas des petits centres urbains (de 5 000 à 25 000 hab.) : La gestion des réseaux d'approvisionnement en eau potable dans ces centres est laissée à des organismes divers (comités de gestion, Association d'Usagers de Réseau d'Eau Potable, association religieuse, entreprise, etc.). Une étude est en cours pour définir les modalités de gestions de ces centres

Les camps de réfugiés dont les populations avoisinent celles des petits centres urbains, la gestion sera laissée aux comités de gestion de points d'eau ou aux Association d'Usagers de Réseau d'Eau potable. Se situant généralement en milieu rural, un appui et accompagnement pourront être assurés par le Service National d'Hydraulique Rurale.

Au niveau du HCR, la stratégie d'autonomisation s'inscrit dans :

- La vision stratégique du HCR au niveau Régional
- La stratégie de Protection
- Les orientations stratégiques sectorielles 2019/2020.

#### 3. Cadre opérationnel

Au niveau opérationnel, la mise en œuvre de la stratégie d'autonomisation s'appuiera :

- Les partenaires de mise en œuvre présents dans les différentes zones d'intervention et qui s'approprieront cette approche
- Les réfugiés par la mise en place ou la redynamisation de comités de gestion de points d'eau ; de coopératives communautaires pour la gestion des ordures ménagères, de maçons locaux pour la fabrication et la vente de dalles de latrines familiales...
- Le réseau d'artisans réparateurs existant ou à mettre en place avec l'appui d'acteurs tels que VERGNET, UNICEF.
- La capacité opérationnelle du HCR : Présence de points focaux WASH dans chacun des zones, financements pour la conduite des activités....

- Le Service National d'Hydraulique Rurale, structure gouvernementale pourra assurer à long terme l'accompagnement nécessaire au bon fonctionnement des structures locales de gestion mises en place.

#### IV. Principes directeurs

Les principes directeurs qui sous-tendent les axes stratégiques définis ci-dessus, sont :

- **Protection** : les activités qui seront conçues dans le cadre de cette stratégie soutiendront la stratégie de Protection de l'UNHCR de façon globale. Assurer aux personnes relevant de la compétence de l'UNHCR le respect de leur droit à un accès suffisant et sûr à des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement
- **Age, Genre et Diversité (AGD)**: Cette stratégie intègre l'approche AGD en assurant la participation active de groupes de réfugiés aussi divers et représentatifs et veillera ainsi à l'adaptation des projets aux spécificités diverses des réfugiés. Les différents avis recueillis durant les sessions d'AGD conduites dans les différents camps, seront intégrés aux actions planifiés dans le cadre de cette stratégie.
- **Équité** : Les différentes parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre de cette stratégie, veilleront à ce que les réfugiés aient des chances égales de participer aux interventions. Ainsi, les besoins des personnes les plus vulnérables ainsi que leur avis seront indéniablement pris en compte dans la mise en œuvre des activités
- **Accès** : Les réfugiés ainsi que les communautés hôtes auront entièrement accès aux différents services qui seront fournis au travers des programmes définis sur la base de cette stratégie. Les différents acteurs veilleront à ce qu'il n'y a pas aucune discrimination ou restriction.
- **Durabilité** : Les projets de la Stratégie sont planifiés pour la mise en place de solutions durables devant aider de passer aux systèmes actuels, à des systèmes plus durables, facilement gérables par les réfugiés. Les différentes parties prenantes impliquées chercheront à fournir les ressources nécessaires pour soutenir les processus jusqu'à leur achèvement.
- **Autonomisation de la communauté** : Les interventions auront pour objectif de renforcer le leadership et l'appropriation communautaire dans la gestion et le suivi des activités planifiées. Les réfugiés et les communautés seront associés et impliqués à chaque étape de la mise en œuvre des activités.

#### V. Approches de mise en œuvre

##### 1. Méthodologie

L'approche suivante est proposée afin d'aboutir à une autonomisation graduelle des réfugiés :

##### Appropriation du processus par les réfugiés

- Elaboration d'un cadre de travail pour une passation graduelle
- Inclusion des réfugiés dans les plans d'actions et la mise en œuvre des actions clés

##### Support du HCR et les partenaires:

- Appui technique, opérationnel et financier au processus
- Renforcement des capacités des bénéficiaires
- Elaboration d'un plan de travail avec les différents acteurs impliqués (HCR, Partenaires, CNR)
- Elaboration d'un plan de communication claire impliquant les différents secteurs dont la Protection.

Participation communautaire (des bénéficiaires)

- Mobilisation communautaire et information sur le processus
- Implication financière et humaine pour la durabilité des services

Partenariat:

- Implication des autres acteurs WASH et des agences des Nations Unies
- Implication des agences de développement

## 2. Cadre des activités

**Objectif 1** : Assurer la mise en place d'une gestion communautaire des infrastructures d'eau et de la conduite des activités d'assainissement et de promotion à l'hygiène.

– Gestion sociale de l'eau

Une gestion sociale de l'eau porte d'une part, sur la consolidation/amélioration des systèmes d'approvisionnement existants et d'autre part, une implication plus grande des réfugiés dans la gestion quotidienne des points d'eau. Un plan d'action spécifique pour chaque camp sur la base des activités clés déterminées ci-dessous, sera établi avec un calendrier de mise en œuvre terminant au plus tard au dernier trimestre 2020.

- **Mobilisation communautaire et information sur le processus**
  - Etat des lieux du dispositif de gestion d'eau existant
  - Définition d'une stratégie de communication
  - Conduite des sessions de sensibilisation et de mobilisation communautaire
  - Organisation des discussions de groupes
  - Discussion avec les leaders communautaires, les personnes clés/ressources
  - Discussion avec l'ensemble des acteurs intervenants dans le camp/site

✓ **Résultats attendus** : (i) Appropriation du processus de gestion sociale par les réfugiés ; (ii) Stratégie de communication claire permettant de renforcer/maintenir la participation communautaire au processus.
- **Mise en place et formation des comités de gestion des points d'eau**
  - Processus de sélection claire et communautaire
  - Formation théorique et continue des comités mis en place : Rôles, responsabilités, gestion des fonds, communication...
  - Identification des personnes en charge de la collecte des fonds en fonction de la modalité de recouvrement choisi.

- ✓ **Résultats attendus** : (i) Comités de gestion de points d'eau mise en place et fonctionnels ; (ii) Définition d'une approche claire et précise pour le recouvrement de fonds
- **Mise en place de la caisse à eau**
  - Synthèse des discussions et des échanges sur la gestion
  - Choix de la modalité de recouvrement
  - Discussion avec les bénéficiaires (leaders communautaires...) sur les modalités de "motivation" des membres de comités de gestion et les agents recouvreurs...
  - Développement des outils pour faciliter la collecte des fonds
  - Gestion des fonds collectés (comptabilité...)
  - Identification de structures bancaires pour dépôts des fonds collectés
  - ✓ **Résultats attendus** : (i) Modalité de recouvrement défini et accepté par les bénéficiaires ; (ii) Outils de gestion (comptabilité, suivi des paiements...) développés, et maîtrisés par les CGPE
- **Renforcement de la capacité de maintenance des points d'eau**
  - Redynamisation/organisation/équipement des artisans réparateurs, des plombiers locaux
  - Mise en place d'une chaîne d'approvisionnement en pièces de rechanges et d'accessoires de plomberie : Contact entre le comité de gestion de points d'eau - artisans réparateurs/plombier – revendeurs de pièces de pompes/matériaux de plomberie
  - Réalisation d'infrastructures d'accès à l'eau potable et d'assainissement pour l'amélioration des standards actuels.
  - ✓ **Résultats attendus** : (i) Artisans réparateurs/plombiers locaux outillés pour assister aux réparations/maintenance ; (ii) Chaîne d'approvisionnement en pièces de rechanges/accessoires de plomberie mis en place
- **Suivi et Evaluation**
  - Suivi des activités de mobilisation communautaire : Incompréhension, blocage, intoxic...
  - Suivi régulier de la maîtrise des outils de collectes de fonds
  - Suivi du système de recouvrement et de gestion des fonds collectés
  - Evaluation du processus de gestion sociale
  - ✓ **Résultats attendus** : (i) Un mécanisme de suivi mis en place permettant d'ajuster au besoin les actions ; (ii) Renforcement de la gestion sociale mise en place.

– **Assainissement et Hygiène**

En termes d'autonomisation en ce qui concerne l'assainissement et l'hygiène, l'objectif sera d'amener d'une part, les réfugiés à construire eux-mêmes leur propre latrine familiale et gérer les déchets solides, et d'autres maintenir la dynamique actuelle de sensibilisation à l'hygiène.

- **Réalisation des latrines familiales**

Deux approches pourront être mises en place simultanément : (i) Marketing de l'assainissement ; (ii) Mobilisation communautaire.

a. Marketing de l'Assainissement

- Etat des lieux sur la disponibilité ou le processus de collecte des matériaux de construction
- Evaluation des besoins/demande/Etude de marché
- Mobilisation communautaire et partage d'information sur l'approche
- Formation des maçons locaux à la confection et à la vente des dalles en béton :
  - ✓ Organisation des maçons en coopérative
  - ✓ Définition de modalités d'achat/vente de dalles de latrines
  - ✓ Développement d'outils de gestion financière et commerciale
- Subvention des coopératives des maçons pour la confection et la vente des dalles de latrines
- Suivi et évaluation du processus « marketing social »
  - ✓ **Résultats attendus** : (i) Les coopératives de maçons sont mises en place et fonctionnelles ; (ii) les bénéficiaires s'approprient de l'approche marketing de l'assainissement

b. Mobilisation communautaire

- Continuer la sensibilisation auprès des ménages pour la réalisation de leur latrine familiale avec les matériaux locaux (dalle en bois, superstructures en matériaux locaux)
  - ✓ **Résultats attendus** : (i) les latrines familiales sont réalisées par les réfugiés eux-mêmes.

• **Gestion des déchets solides**

L'objectif est de supporter la création de coopératives de réfugiés pouvant assurer la collecte, le transport et décharge/enfouissements moyennant un paiement à la collecte ou mensuel par les ménages bénéficiaires.

Pour se faire, les actions suivantes pourront être envisagées :

- Etat des lieux sur le système actuel de gestion des ordures
- Evaluation des besoins/demande/Etude de marché
- Mobilisation communautaire et partage d'information sur l'approche
- Organisation des coopératives :
  - ✓ Définition de modalités du prix du service
  - ✓ Développement d'outils de gestion financière et commerciale
- Subvention des coopératives des coopératives par la mise à dispositions d'équipements de collecte et de transports
- Suivi et évaluation du processus

**Objectif 2 : Renforcer le Partenariat avec les acteurs de développement, les agences des Nations Unies et les Réfugiés**

La durabilité et l'amélioration des services pris en charge par les bénéficiaires, ne sauraient se faire sans d'une part, des investissements initiaux et le renforcement des capacités des bénéficiaires, et d'autre part, l'appui/l'accompagnement des acteurs de développement/agences des Nations Unies pour améliorer la capacité financière et de gestion des bénéficiaires.

Pour se faire, et en lien avec les autres secteurs dont les solutions durables, les moyens de subsistances, la Protection ainsi que le Management, des cadres de coordination et de partenariat doivent être initiés afin d'assurer

L'inclusion des réfugiés dans les mécanismes nationaux de développement l'inclusion des réfugiés dans les programmes de développement locaux et les projets de développement dans les zones d'accueil, gage d'investissements gouvernementaux dans le maintien voire l'amélioration de services existants dans les camps.

Au niveau sectoriel, les actions suivantes pourront être mises en œuvre :

- Renforcer la communication avec les communautés et autorités locales sur le principe d'autonomisation de services d'eau et d'assainissement des camps.
- Travailler en étroite collaboration (cadre de coordination) avec les sections Solutions Durables et Moyens de subsistances pour évaluer les potentialités financières de bénéficiaires (AGR, source de revenus...) gage de leur implication
- Faire un plaidoyer auprès des agences de développement et des acteurs sur la nécessité d'accompagnement du processus d'autonomisation planifiée et la prise en compte des réfugiés dans les programmes d'amélioration des moyens de subsistances

### 3. Plan de travail conjoint

Un plan de travail sera établi avec les différents acteurs (HCR, Partenaires, CNR, Réfugiés) impliqués dans le processus d'autonomisation. Cependant des efforts devront être faits pour s'assurer de l'effectivité des activités planifiées et l'atteinte des résultats fixés.

Un plan de travail sera établi par camp, en tenant compte des spécificités et difficultés potentielles. Quelques points clés devront être pris en compte dans l'élaboration d'un plan de travail, à savoir :

- Le plan de communication devrait être élaboré avec l'ensemble de sections du HCR et les partenaires afin d'avoir les mêmes messages.
- Le calendrier de la mise en place effective de la caisse eau devrait être adopté avec les réfugiés afin de garantir la durabilité du système. Cependant, des délais précis doivent leur être communiqués pour chacune des étapes
- Le renforcement du partenariat se fera en étroite collaboration avec le Management afin d'harmoniser les approches et la communication envers les différents acteurs/agences.
- Pour le cadre de coordination, des réunions à fréquences régulières peuvent être adoptées.

Ci-dessous un exemple de plan de travail (qui pourrait être au besoin, plus détaillé) :

Activités	Personnes impliquées	2018				2019				2020			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
<b>Gestion Sociale de l'eau</b>													
1. Mobilisation communautaire et information sur le processus	WASH, Protection, PI			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
2. Mise en place et formation des comités de gestion des points d'eau	WASH, Partenaire			X	X	X							
3. Mise en place de la caisse à eau	WASH, Partenaire						X	X	X	X			
4. Renforcement de la capacité de maintenance des points d'eau	WASH, Partenaire			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
5. Suivi et Evaluation	WASH, Partenaire				X				X				X
<b>Assainissement et Hygiène</b>													
6. Réalisation des latrines familiales	WASH, Partenaire	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7. Gestion des déchets solides	WASH, Partenaire			X	X	X	X	X	X	X	X	X	
<b>Renforcement du Partenariat</b>													
8. Renforcement de la communication	WASH, Protection			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9. Création d'un cadre de coordination	WASH, Management			X			X			X			
10. Plaidoyer auprès des autres acteurs/agences	WASH, Management			X	X	X	X	X	X	X	X	X	



**UNHCR**

United Nations High Commissioner for Refugees

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

## VI. Budget / Ressources / Staffs

Un budget estimatif spécifique pour chaque camp devrait être établi. Il devrait néanmoins prendre en compte :

- Les besoins pour la conduite de chacune des activités planifiées
- Le budget pour les investissements initiaux (outils, ouvrages, fonds de roulement...)
- Les coûts supports : Ressources humaines et logistiques
- La durée de la mise en œuvre du processus

## Annexe C: Procédures Standards Opérationnelles (SOP) sur la gestion Sociale de l'Eau

### Introduction

Depuis plusieurs années, le HCR apporte Protection et assistance aux réfugiés venus des pays de la sous-région (RCA, Rwanda, Burundi et Sud Soudan), et installés dans les différentes provinces en République Démocratique du Congo. L'une des priorités adressée par UNHCR depuis l'installation des camps, est d'assurer l'accès à l'eau potable, aux infrastructures d'assainissement et l'amélioration des conditions d'hygiène aux réfugiés.

Au cours des dernières années, les approches et politiques développées ont été focalisées sur d'une part, le renforcement de l'accès à l'eau et l'assainissement par la réalisation et la maintenance d'infrastructures eau et assainissement, la conduite des sessions de promotion à l'hygiène et la gestion d'ordures. Et d'autre part, par la réponse aux urgences liées tant à l'arrivée de nouveaux réfugiés, qu'au choléra.

L'un des objectifs clés de l'opération est d'assurer un transfert graduel de compétence et de responsabilité dans la gestion des services d'eau aux réfugiés.

Ce processus graduel s'appuie sur trois principaux piliers qui sont :

- i les structures communautaires existantes ou à mettre en place (comités eau, hygiène et assainissement ; comités des réfugiés) pouvant permettre l'appropriation du processus par les réfugiés ainsi qu'une participation/mobilisation communautaire effective. Cette appropriation passe par une forte sensibilisation et mobilisation des réfugiés et une implication des différents acteurs intervenant dans les sites de réfugiés.
- ii Appui technique et leadership du HCR. La capacité opérationnelle du HCR et ses partenaires, devrait permettre de renforcer les acquis, accompagner tout le processus et apporter l'appui technique nécessaire au partenaire et aux structures étatiques.
- iii Le cadre institutionnel existant et la possibilité de l'accompagnement des structures étatiques, permettraient de travailler dans une synergie d'actions, en termes d'accompagnement des réfugiés dans le processus.

Il convient donc pour aboutir à une gestion sociale de l'eau par les réfugiés, que ces principaux axes soient intégrés dans la planification et la gestion des programmes d'eau, d'hygiène et d'assainissement de l'opération.

### Objectifs

Ce document a pour objet de définir les modalités pratiques pour la mise en place de la gestion sociale de l'eau dans les camps et sites de réfugiés. Cette procédure permet ainsi de définir les différentes actions à prendre pour aboutir à une gestion totale des infrastructures d'eau par les bénéficiaires.

Elle cible de manière prioritaire les personnes en charge de la mise en œuvre et le suivi des activités d'eau, d'hygiène et d'assainissement, incluant le personnel du HCR et/ou des partenaires, ainsi que les comités réfugiés d'eau, d'hygiène et d'assainissement. Cette procédure harmonisée au niveau de l'opération, sera mise à jour aussi régulièrement que nécessaire, tenant compte des spécificités des différentes sous-délégations. Cela inclura aussi l'évolution des programmes, selon qu'il s'agisse d'assistance aux nouveaux arrivés ou dans le cadre de solutions durables telles que l'intégration locale, et éventuellement le rapatriement.

## Principes directeurs

Tous les acteurs s'accordent pour coopérer et se soutenir mutuellement dans la mise en place de la gestion sociale de l'eau et acceptent de respecter les principes directeurs suivants:

- **Protection** : les activités qui seront conçues dans cette procédure soutiendront la stratégie de Protection de l'UNHCR de façon globale. Assurer aux personnes relevant de la compétence de l'UNHCR le respect de leur droit à un accès suffisant et sûr à des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement
- **Consultation, Participation et Redevabilité** : Les bénéficiaires sont consultés et participent pleinement dans le processus défini dans le cadre de cette procédure. Un mécanisme clair de partage d'information et de réception des points de vue des bénéficiaires, est mis en place, et fonctionnel.
- **Age, Genre et Diversité (AGD)** : les actions prévues, intégreront l'approche AGD en assurant la participation active de groupes de réfugiés aussi divers et représentatifs et veillera ainsi à l'adaptation des actions aux spécificités diverses des réfugiés. Les différents avis recueillis durant les sessions d'AGD conduites dans les différents camps, seront intégrés aux actions planifiées dans le cadre de cette procédure.
- **Équité** : Les différentes parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre de cette stratégie, veilleront à ce que les réfugiés aient des chances égales de participer aux interventions. Ainsi, les besoins des personnes les plus vulnérables ainsi que leur avis seront indéniablement pris en compte dans la mise en œuvre des activités
- **Accès** : Les réfugiés ainsi que les communautés hôtes auront entièrement accès aux différents services qui seront fournis au travers des programmes définis sur la base de cette stratégie. Les différents acteurs veilleront à ce qu'il n'y ait aucune discrimination ou restriction.
- **Durabilité** : Les projets de la Stratégie sont planifiés pour la mise en place de solutions durables devant aider de passer aux systèmes actuels, à des systèmes plus durables, facilement gérables par les réfugiés. Les différentes parties prenantes impliquées chercheront à fournir les ressources nécessaires pour soutenir les processus jusqu'à leur achèvement.

## Cadre Opérationnel

### 4. Définition de la gestion sociale de l'eau

C'est assurer un leadership fort des réfugiés, les leaders communautaires, et les services déconcentrés de l'Etat dans la gestion des services d'eau, d'hygiène et d'assainissement.

C'est un transfert de la gestion surtout des activités d'accès à l'eau aux bénéficiaires conformément à la politique gouvernementale (code de l'eau) par un transfert de compétences, et un renforcement des capacités des structures gouvernementales. C'est une action quadripartite entre le HCR, les réfugiés, les partenaires et les services techniques de l'Etat.

## 5. Cadre institutionnel

Le secteur de l'Eau et de l'Assainissement en République Démocratique du Congo est régi par la Loi n° 15/026 relative à l'eau (31 décembre 2015) qui donne les principes directeurs devant régir l'organisation des services d'eau potable. Cette loi est ancrée dans la Constitution de la République (18 février 2006) qui consacre en son article 48 le droit à l'accès à l'eau potable.

L'article 73 de cette loi, consacre la responsabilité de gestion des sources et points d'eau aménagés, des puits et forages avec ou sans pompe manuelle, aux associations d'usagers ou aux comités locaux d'eau.

Avec le type de points d'eau existants dans les camps, la gestion des points d'eau au niveau des camps, devrait donc être laissée aux comités de gestion de points d'eau ou aux Association d'Usagers de Réseau d'Eau potable. Se situant généralement en milieu rural, un appui et accompagnement pourront être assurés par le Service National d'Hydraulique Rurale.

## Directives Opérationnelles

Un plan de travail spécifique sera établi pour chaque camp/site et village d'accueil de réfugiés permettant de :

- Renforcer la gestion communautaire des ouvrages (mise en œuvre/renforcement des capacités des comités de gestion de points d'eau, création d'un réseau de proximité de pièces de pompe...).
- Mettre en place une politique de tarification et un système de recouvrement tenant compte des capacités et des moyens de substances des bénéficiaires.
- Mettre en place un cadre de suivi avec un délai précis et une stratégie de sortie claire incluant des indicateurs de performances.

Ci-dessous les différentes étapes clés dans la mise en œuvre de cette procédure :

### 1. Coordination et information

Les activités ci-dessous seront menées pour renforcer la coordination du processus et le partage des informations relatives aux objectifs, aux résultats attendus et aux différentes étapes de mise en œuvre:

- Organiser une réunion interne avec les différentes sections particulièrement la Protection pour :
  - o Expliquer le concept et le processus de la gestion sociale de l'eau
  - o Partager les procédures standards opérationnelles et échanger sur les aspects intersectoriels potentiels à ne pas omettre.
  - o Sensibiliser les différentes sections à accompagner le processus et à remonter toute inquiétude ou avis potentiellement exprimé par les réfugiés lors de leur activité
  - o Mettre en place une équipe de suivi du processus composé de : (i) WASH, (ii) Services Communautaires, (iii) Public Information, (iv) Field Officer, (v) du partenaire WASH.
- Organiser une réunion avec les acteurs humanitaires incluant la CNR pour partager les informations sur le processus.

- Organiser une réunion avec le comité des jeunes, des femmes, le comité central des réfugiés incluant les différents chefs de blocs/quartiers.
- Assurer un plaidoyer auprès des autres acteurs du domaine EAH (ONGs, Services techniques Etat, Unicef), ...pour leur implication et appui dans le cadre de processus. Cela pourrait se traduire par une synergie des actions, une harmonisation de l'approche dans les zones environnantes...

## 2. Mobilisation communautaire

Les activités essentielles sur une durée maximale de 3 mois, sont les suivantes :

- Réaliser une évaluation rapide de la structuration sociale
- Elaborer un plan de communication incluant : les messages clés, l'identification des personnes ressources, les différents moyens et outils de sensibilisation, l'inclusion de l'ensemble des acteurs intervenants
- Produire et diffuser les matériels communications appropriés et contextualisés (affiches, spots, dépliants, mégaphones, piles...)
- Doter les agents de promoteurs à l'hygiène, les personnes impliquées dans la mobilisation en matériels et supports de communications.
- Mener le plaidoyer auprès des leaders d'opinion et organisations communautaires
- Organiser des campagnes de sensibilisation de masses et porte-à-porte à travers le camp/site :
  - o Engager l'ensemble des acteurs intervenants dans le camp à passer lors de rencontres avec les réfugiés, quelques messages clés liés à l'importance d'aller à la gestion sociale, les différents types de tarification possible pour le système de recouvrement...
  - o Identifier les arguments opposés au processus et y apporter une réponse adéquate, incluant les éléments de réponse au plan de communication.
- Organiser des campagnes de sensibilisation ciblée : leaders communautaires, groupes de femmes par bloc, chefs de famille...
- Organiser des débats contradictoires avec différentes organisations communautaires (femmes, jeunes, leaders communautaires...)
- Organiser des évaluations périodiques de la campagne de mobilisation et redimensionner si nécessaire les actions menées. Ces évaluations seront sanctionnées par un briefing périodique au Management et aux acteurs impliqués dans le processus. La périodicité sera définie en fonction du plan de communication.
- Assurer un suivi des activités conduites en mettant en place une base de données des actions menées, une supervision des mobilisations communautaires.

Ces activités de mobilisation communautaire seront conduites étroitement avec l'aide des services communautaires et du gestionnaire du camp.

## 3. Mise en place/Renforcement et formation des comités de gestion des points d'eau

### 3.1. Missions

Chaque point d'eau est placé sous la responsabilité d'un Comité de Gestion du Point d'Eau, CGPE en abrégé, ayant la lourde responsabilité d'assurer le leadership communautaire du processus, ainsi que la gestion à long terme de l'eau. Le CGPE est l'interface entre les acteurs humanitaires, les bénéficiaires et les autorités locales.

Le CGPE exécute les décisions et les recommandations prises par les usagers réunis en Assemblée Générale souveraine.

### **3.2. Mise en place et composition**

Les membres du CGPE seront élus en Assemblée Générale des utilisateurs en tenant compte de leurs compétences et leur engagement en faveur du bien-être de la communauté.

Chaque CGPE sera composé par 6 membres occupant les fonctions suivantes :

- 1 Président : Il est l'autorité morale du Comité et coordonne l'ensemble des activités. Il veille au recouvrement des cotisations, effectue toutes les démarches administratives et représente le Comité auprès des autorités locales et des autres tiers. Il gère les conflits éventuels nés de l'exploitation du point d'eau. Il prépare et préside les réunions du Comité et l'Assemblée Générale des utilisateurs du point d'eau. Il est l'ordonnateur de toutes les dépenses. Il est suppléé en cas d'absence par le Vice-président ;
- 1 Vice-président : Il remplace le Président en cas d'empêchement et sensibilise la communauté des usagers sur l'importance du maintien en bon état du point d'eau ;
- 1 Secrétaire : Il assure le classement et la conservation de tous les documents administratifs du Comité (courrier, contrats, procès-verbaux...). Il prépare les convocations des réunions du Comité et de l'Assemblée Générale et en rédige les procès-verbaux ;
- 1 Trésorier : Il est responsable de la bonne gestion des fonds en collectant les cotisations des usagers. Il tient à jour un journal de caisse où sont répertoriées les entrées et sorties d'argent. Il effectue les opérations bancaires en compagnie du Président et du Secrétaire ;
- 2 Artisans réparateurs : assurent le rôle de suivi quotidien du bon fonctionnement du point d'eau, font les réparations des pannes de la pompe et communiquent au Comité les pièces à acheter.

Un Comité de Coordination des points d'eau de l'entité territoriale sera constituée et jouera le rôle d'intermédiaire entre l'Administration Territoriale et les différents CGPE. Les Présidents des CGPE en seront membres d'office.

### **3.3. Formation des CGPE**

Une formation initiale ou de mise à niveau sera organisée en faveur des CGPE et portera sur :

- o Le rappel des attributions de chaque membre du comité ;
- o La définition de son rôle dans le processus de gestion sociale ;
- o Le cadrage du système de recouvrement et de gestion des fonds collectée ;
- o L'initiation du trésorier aux techniques élémentaires de gestion des finances ;
- o L'initiation des artisans réparateurs aux composantes d'une pompe manuelle et aux techniques basiques de réparation en cas de panne ;
- o L'identification d'un mécanisme d'accès aux pièces de rechange des pompes et l'implication des artisans réparateurs et des revendeurs de pièces ;
- o La fourniture des outils pédagogiques (guides, matériels didactiques...) nécessaires au fonctionnement des comités.

## 4. Mise en place de la caisse à eau

La mise en place de la caisse à eau reposera sur une politique de tarification et d'un bon système de recouvrement. La politique de tarification et le montant des cotisations seront discutés au cours d'une Assemblée Générale des utilisateurs du point d'eau, en présence des autorités administratives et des personnes ressources susceptibles d'aider dans la prise des décisions.

### 4.1. Tarification

Le montant de la tarification est la somme d'argent que chaque ménage devrait déboursier pour contribuer à la maintenance des infrastructures d'eau selon une périodicité précise. Il peut être établi par mois, par semaine ou même par récipient de collecte, etc., en fonction du consensus des bénéficiaires. Pour se faire, il conviendra de :

- Organiser des sessions de discussion de groupes avec les différentes structures sociales surtout les chefs de ménages afin d'avoir leur avis et recommandations à ce sujet.
- Appuyer la convocation d'une assemblée générale en vue de définir un mode de tarification et un montant consensuels résultant des différentes discussions de groupes et échanges avec les bénéficiaires.
- Si nécessaire, recourir à un vote au cas où aucun choix clair ne ressortirait des discussions entre usagers.

### 4.2. Recouvrement

Le système de recouvrement, est le dispositif qui devrait être mis en place pour assurer une collecte adéquate des fonds selon le mode de tarification retenu. Pour cela, il sera important d'établir une stratégie de recouvrement selon le schéma qui suit :

- Etablir une liste des ménages usagers assujettis au paiement de la contribution en fonction des critères préalablement définis par les responsables de la communauté à tous les niveaux ;
- Identifier avec les leaders communautaires et les services communautaires, les ménages/personnes vulnérables qui devront être soit exemptés de contribution. Une liste claire sera élaborée, actualisée deux fois par an et connue de l'ensemble des acteurs intervenants dans le processus de recouvrement.
- La collecte des fonds (au niveau de ménages ou au point d'eau selon la tarification) se fera uniquement par les chargés de collecte de fonds, désignés dans la communauté, sous la responsabilité du Trésorier du CGPE.
- Des jetons/tickets seront élaborés pour justifier le paiement de la contribution. Le numéro identifiant PROGRES du chef de famille y figurera, permettant de s'assurer le niveau de contribution et faciliter le suivi.
- Un compte bancaire ou tout autre dispositif permettant d'assurer une bonne gestion/utilisation des fonds collectés sera mise en place et le fonctionnement clairement défini. Par exemple, pour le compte bancaire, le nom et la liste des différents signataires pour décaissement des fonds, la fréquence des versements...
- Des mesures coercitives (respectant les principes de protection) devront être adoptées lors de l'Assemblée Générale définissant le mode de tarification.
- Un mécanisme de gestion des plaintes sera défini et mis en place, permettant aux bénéficiaires de faire remonter toute réclamation ou dénonciation des cas de fraudes ou de malversations nuisibles au bon fonctionnement du processus de gestion des points d'eau.

## 5. Renforcement de la capacité de maintenance des points d'eau

Pour assurer la pérennité des ouvrages existants et la continuité des efforts des bénéficiaires à assurer la gestion des infrastructures d'eau, il est essentiel que ces ouvrages soient constamment fonctionnels. Pour se faire, il faudra renforcer la capacité de maintenance des bénéficiaires à savoir :

- Organiser une formation technique spéciale pour les artisans réparateurs locaux, membres des comités de gestion de points d'eau
- Fournir les clés et tout autre outil de réparation nécessaire.
- Mettre ses artisans réparateurs locaux, en lien avec le réseau d'artisans réparateurs agréés de la zone d'intervention ainsi que le réseau de vente de pièces de pompes.
- Organiser deux fois par an, des sessions de recyclages et de vérification des outils/kit de réparation fournis.
- Etablir un cahier de suivi des réparations incluant le type de pannes, leur fréquence, et le coût estimatif de la réparation.
- Appuyer ou soutenir la création des boutiques de proximité de pièces de rechange. Cela pourrait se faire en ligne avec la Section Moyens de Subsistances, ainsi que le réseau de commerçants existants dans la zone.

## 6. Suivi et Evaluation

Le plan de communication doit comporter des indicateurs clés permettant d'évaluer le niveau de la sensibilisation des bénéficiaires, mais aussi leur niveau de compréhension et d'adhésion. Des enquêtes, discussions de groupes et rapports d'activités, pourront permettre de collecter ces indicateurs, et prendre les actions nécessaires.

Ci-dessous – une proposition d'indicateurs clés.

	Indicateurs	Cibles
<b>Coordination et Information</b>	Nombre des réunions de coordination et d'information organisées	
<b>Mobilisation communautaire</b>	Pourcentage de répondants qui connaissent deux raisons essentielles de la mise en place de gestion sociale de l'eau Nombre de personnes ayant assisté aux séances de sensibilisation	
<b>Mise en place/Renforcement et formation des comités de gestion des points d'eau</b>	Nombre de comités de gestion d'eau mis en place Nombre de formation réalisée Nombre de boutiques de proximité de pièces de pompes crée/existant	
<b>Mise en place de la caisse à eau</b>	Pourcentage de ménages affirmant, adhéré au processus et prêt à contribuer Pourcentage des menages payant régulièrement leur contribution.	
<b>Renforcement de la capacité de maintenance des points d'eau</b>	Nombre d'artisans réparateurs et de revendeurs de pièces de pompes identifié Nombre de formation technique conduite pour les artisans réparateurs locaux	
<b>Suivi et Evaluation</b>	Nombre d'enquêtes réalisées Nombre de comités d'eau fonctionnels 6 mois après leur mise en place	

En lien avec les partenaires de mise en œuvre, mettre en place un cadre de suivi avec un délai précis et une stratégie de sortie claire incluant des indicateurs de performances. Une évaluation interne devrait être faite en fin de processus, et tirer les leçons.

## 7. Analyse des risques

Risques	Probabilité / Sévérité du risque	Stratégie de mitigation
Manque d'implication/adhésion des réfugiés	Moyen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer une stratégie de communication adéquate et adaptée</li> <li>- Organiser des sessions de questions/réponses afin de répondre aux inquiétudes soulevées</li> </ul>
Faible implication des autres sections et partenaires	Elevé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacter les différents acteurs, leur expliquer le processus et définir clairement leur apport/contribution.</li> <li>- Impliquer le management et les chefs de section/partenaires.</li> </ul>
Manque de motivation des membres de comités de gestion d'eau	Moyen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer clairement le rôle et responsabilité des membres de comités, en insistant sur leur importance.</li> <li>- Faire un suivi régulier des membres de comités et les encourager/feliciter régulièrement dans les actions conduites.</li> </ul>

## Plan de travail

Activités	2018				2019			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Coordination et information				X	X			
Mobilisation communautaire					X	X		
Mise en place/Renforcement et formation des comités de gestion des points d'eau						X	X	
Mise en place de la caisse à eau							X	X
Renforcement de la capacité de maintenance des points d'eau					X	X		
Suivi et Evaluation				X	X	X	X	X

### Observations:

Le chronogramme ci-dessous est une proposition dont la contextualisation pour chaque site, prendra en compte les points suivants :

- Le plan de communication devrait être élaboré avec l'ensemble de sections du HCR et les partenaires afin d'avoir les mêmes messages.
- Le calendrier de la mise en place effective de la caisse eau devrait être adopté avec les réfugiés afin de garantir la durabilité du système. Cependant, des délais précis doivent leur être communiqués pour chacune des étapes
- Le renforcement du partenariat se fera en étroite collaboration avec le Management afin d'harmoniser les approches et la communication envers les différents acteurs/agences.
- Pour le cadre de coordination, des réunions à fréquences régulières peuvent être adoptées.

## Budget

Un budget détaillé des activités prévu dans le cadre du processus doit être élaboré avant le début des activités et ajusté au besoin.

Ci-dessous, une proposition de format de budget avec quelques éléments à prendre en compte :

	Budget
<b>Coordination et Information</b>	-
Réunions d'informations et de coordination	
Elaboration et diffusion du plan de communication	
Appui aux services déconcentrés de l'Etat	
<b>Mobilisation communautaire</b>	-
Matériels de sensibilisation	
Equipements de sensibilisation	
<b>Mise en place/Renforcement et formation des comités de gestion des points d'eau</b>	-
Formation des comités d'eau	
Matériels didactiques	
<b>Mise en place de la caisse à eau</b>	-
Confection des jetons	
Visibilité pour les chargés de collecte	
<b>Renforcement de la capacité de maintenance des points d'eau</b>	-
Outils pour les artisans réparateurs locaux	
Formation des artisans réparateurs locaux	
Stock de pièces d'usures	
Appui à la création de boutiques de pièces de pompe	
<b>Suivi et Evaluation</b>	-
Enquête	
Matériels didactiques	
Evaluation interne (équipe multifonctionnelle)	
Atelier de restitution	
<b>BUDGET TOTAL</b>	