



REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union-Discipline-Travail



**MINISTERE DE L'HYDRAULIQUE, DE L'ASSAINISSEMENT ET
DE LA SALUBRITE**



**PROJET DE RENFORCEMENT DE L'ALIMENTATION
EN EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT EN MILIEU URBAIN
PREAMU - CRÉDIT IDA N°6452-CI**

**CONDUITE D'UNE ENQUETE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES A FIN DE
PROJET DANS LES VILLES INITIALES ET LES VILLES ADDITIONNELLES du PREAMU**

TERMES DE REFERENCE

Février 2024

SOMMAIRE

I.	CONTEXTE ET JUSTIFICATION	2
I.1.	CONTEXTE.....	2
I.2.	JUSTIFICATION.....	2
I.3.	OBJECTIF DU PROJET	3
II.	OBJET DES TERMES DE REFERENCE	3
III.	OBJECTIF DE L'ETUDE	5
IV.	CHAMP DE L'ENQUETE	6
V.	MISSION DU CONSULTANT	6
VI.	LES LIVRABLES.....	7
I.4.	CONTENU DU RAPPORT DE LA MISSION	7
I.5.	FORMAT ET NOMBRE DE RAPPORT	7
I.6.	SÉANCE DE REVUES TECHNIQUES	8
VII.	LE CONSULTANT	8
I.7.	PROFIL DU CONSULTANT.....	8
I.8.	PERSONNEL CLÉ	8
I.9.	PERSONNEL D'APPUI	9
I.10.	INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENT MIS A DISPOSITION PAR LE CONSULTANT	9
VIII.	MODE DE SELECTION DU CONSULTANT.....	9
IX.	DELAI DE LA MISSION.....	9

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

I.1. Contexte

Le gouvernement ivoirien a obtenu un crédit de l'Association internationale de développement (AID) d'un montant de 44,8 millions d'euros soit plus de 29 milliards de francs CFA, pour le financement du Projet de Renforcement de l'alimentation en Eau potable en Milieu Urbain (PREMU). Ce projet a concerné prioritairement huit villes secondaires ciblées et a renforcé les capacités de l'Office national de l'eau potable (ONEP) dans la planification et la gestion financière nécessaires à un fonctionnement harmonieux du secteur de l'eau potable.

La convention de financement du projet a été signée le 19 février 2017 pour une durée de 5 ans à compter de la date de mise en vigueur qui est intervenue le 17 mai 2017.

Depuis son démarrage, le projet a été jugé satisfaisant tant pour la réalisation de l'ODP que pour l'avancement de la mise en œuvre.

Vu les performances du projet, le Gouvernement de Côte d'Ivoire a bénéficié d'un financement additionnel d'un montant de 150 millions d'euros soit 87,8 milliards de francs CFA afin de continuer à améliorer l'accès à une alimentation en eau de qualité dans les centres secondaires ; renforcer d'avantage le cadre institutionnel du secteur de l'eau en milieu urbain et sa capacité à mieux gérer le développement du secteur, notamment en créant un environnement propice à la maximisation du financement pour le développement (MFD) et améliorer la gestion des ressources en eau, notamment par l'utilisation de nouvelles technologies numériques, afin de mieux traiter les questions de vulnérabilité des services à la variabilité climatique et de sécurité hydrique. La date de clôture du projet est fixée au 30 Avril 2024.

I.2. Justification

Le service d'eau potable dans les grandes villes ivoiriennes est aujourd'hui fortement défaillant du fait d'un retard dans les investissements pour le renforcement et l'extension des installations. De même, le fort taux d'urbanisation de ces villes affecte la satisfaction des besoins de la population.

Le secteur de l'eau potable a connu d'importants développements dans les années 1970-1980. La gestion du secteur de l'eau était de la responsabilité de l'administration centrale jusqu'à la création de l'Office National de l'Eau Potable (ONEP) en août 2006. En 2008, le contrat de concession entre l'Etat de Côte d'Ivoire et la SODECI (Société de Distribution d'Eau de Côte d'Ivoire) s'est mué en contrat d'affermage.

La crise politique a fortement affecté l'accès aux services d'eau. La proportion de la population desservie a diminué de 15 points de pourcentage entre 2000 et 2011 (IBNET). L'accès à des sources d'eau améliorées était estimé à 80% à l'échelle nationale (Programme Conjoint de Suivi [JMP] 2015), en-dessous de l'objectif de 84,5% des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD). Seuls 70% de la population urbaine ont accès à l'eau potable (65% sont considérés comme un accès à des services gérés de façon sûre), avec une disparité significative entre Abidjan (90%) et les autres centres urbains (45%). Le sous-investissement pendant la crise et la forte croissance démographique ont entraîné de graves déficits de production d'eau dans

tout le pays. De vastes programmes d'investissement à Abidjan ont permis de combler l'écart, mais les déficits restent importants dans de nombreux centres secondaires et pourraient être exacerbés par les perturbations observées du régime des pluies saisonnières. Avant le démarrage du projet parent (2015), tous les centres ciblés, à l'exception de Bingerville, présentaient, soit un taux d'accès relativement faible, soit une partie substantielle de branchements inactifs résultant de l'absence de service d'eau efficace dans plusieurs quartiers. En outre, les retards accumulés au niveau des investissements de renouvellement dans les centres a conduit à la détérioration des installations existantes, en particulier pour les installations de production utilisant de l'eau de surface (prises d'eau et stations de traitement) et les eaux souterraines (forages) et les réservoirs de stockage d'eau. L'état de détérioration des installations, aggravé par d'autres défaillances, a conduit à divers problèmes de durabilité des services d'eau.

C'est pour apporter des réponses à cette situation critique que des opérations prioritaires d'urgence des villes de l'intérieur du pays ont été identifiées dont une partie a été soumise au financement du PREMU.

I.3. Objectif du Projet

Les activités du PREMU ont contribué à réduire le déficit de desserte en eau potable dans les agglomérations secondaires de l'intérieur du pays que sont les localités de Korhogo, Ferkessedougou, Béoumi, Tiassalé, N'Douci, N'Zianouan, Agboville et Bingerville. De façon spécifique le projet a visé l'amélioration de l'accès aux services d'eau pour 550 000 personnes dans ces huit centres urbains, en augmentant les capacités de production de distribution d'eau et en facilitant l'accès à des services pour les populations vulnérables

Les activités du fond additionnel permettront à 1 200 000 personnes dans les huit centres urbains initiaux auxquels s'ajoutent les villes de Dabou, Songon, Niakara et Issia, d'avoir accès à un service d'eau amélioré.

II. OBJET DES TERMES DE REFERENCE

Dans le cadre de la mise en œuvre des projets PREMU Initial et PREU-FA, il est prévu d'effectuer des études d'impact du projet. Ces études s'appuient sur des enquêtes auprès des bénéficiaires du projet pour mesurer leur satisfaction vis-à-vis de l'approvisionnement en eau au démarrage, à mi-parcours et à la fin du projet et pour évaluer les indicateurs spécifiques de l'engagement citoyens, que sont (i) la participation des populations au processus de consultation et (ii) les enquêtes de satisfaction des populations bénéficiaires.

A cet effet, avant le démarrage des travaux du PREMU Initial, une première enquête de satisfaction des bénéficiaires du projet a été effectuée dans les villes d'Agboville, Béoumi, Bingerville, Tiassalé, N'Douci, N'Zianoua, Korhogo et Ferkessedougou. Cette enquête s'est articulée autour de cinq axes qui sont :

1. le profil des enquêtés ;
2. le niveau d'accès des populations à l'eau potable ;

3. les opinions des enquêtes sur l'alimentation en eau et la qualité du service ;
4. l'analyse des plaintes des abonnés aux services d'eau potable et mécanisme de leur

gestion ;

5. le niveau de connaissance des enquêtés concernant l'exécution des projets PREMU.

L'enquête de satisfaction au démarrage a porté sur un échantillon de 5789 ménages avec 50% d'hommes et de 50% de femmes, sur l'ensemble des huit centres urbains. Les répondants se compose de 43% d'abonnés de la SODECI contre 57% de non abonnés. Les résultats étaient les suivants : :

- Le niveau d'accès à l'eau potable des enquêtés des 8 localités est de 66,52%, variant de 51% à 95% selon les localités.
- Cette enquête a trouvé que les dépenses moyennes mensuelle de consommation d'eau des ménages non abonnés étaient sept (07) fois plus élevées que le coût du forfait de consommation.
- Par contre, elle a aussi montré que 62,6% des ménages abonnés étaient insatisfaits à 37,4% de l'alimentation en eau de leur localité. Les raisons de leur mécontentement sont relatives à la mauvaise couleur de l'eau du robinet, le mauvais goût et la mauvaise odeur de l'eau et les dépôts solides.
- Ces ménages ont, à 95,7%, émis le souhait de voir la qualité de l'eau. Cependant seuls 4,8% de l'ensemble de ménages abonnés ont déposé des plaintes entre 2015 et 2017.
- Environ 23% de la population interrogée ont connaissance des projets d'adduction d'eau potable dans leur localité.

Ensuite une seconde enquête de satisfaction à mi-parcours auprès des populations des villes d'Agboville, Béoumi, Bingerville, Tiassalé, N'Douci, N'Zianouan, Korhogo et Ferkessedougou, bénéficiaires de la phase 1 du PREMU et une enquête de référence dans les villes de Dabou, Songon, Niakara et Issia a été réalisée.

Les enquêtes ont porté sur un échantillon total de 8 510 ménages répartis comme suit, 5 810 ménages pour l'enquête de suivi du PREMU initial et 2 700 ménages, pour l'enquête de référence du PREMU FA.

- Au niveau de l'enquête à mi-parcours, le taux de satisfaction des ménages des localités bénéficiaires du PREMU initial sur l'alimentation en eau potable est passé de 37,4% à l'enquête de référence à 67,09% lors de l'évaluation à mi-parcours.
- La satisfaction des ménages des localités bénéficiaires quant à la qualité de l'eau a fortement augmenté dans la plupart des localités, les taux de satisfaction des ménages sont au-delà de 75% dans toutes les localités hormis Agboville et Béoumi.

- Le taux de satisfaction des ménages quant à la quantité d'eau est passé de 75,2% à la période de référence à 95,19% à l'évaluation à mi-parcours.
- L'analyse révèle également que très peu d'abonnés porte plaintes à la SODECI. Seulement 3,89% des ménages abonnés ont déjà porté plaintes avec parmi eux 1,86% qui ont pu voir leurs plaintes être résolues.
- De manière générale, sur les 3,9% de ménages ayant porté plaintes, l'on enregistre 1,8% qui sont satisfait de la résolution de leurs plaintes et 1,5% qui sont satisfait de la gestion de la plainte.
- Les connaissances des ménages sur le PREMU sont quelques peu variées. L'on enregistre un taux global de 18,5% dans l'ensemble des localités. Cependant, les niveaux de connaissance sur les agences d'exécution sont assez faibles avec un taux de 8,2% dans l'ensemble des localités.
- Le taux de satisfaction des ménages sur le PREMU est d'au moins 60% dans chaque localité.

A la fin du projet, il s'avère nécessaire de connaître l'évolution des impacts du projet après la réalisation de toutes les activités. A ce titre, le gouvernement souhaite réaliser sur les fonds du projet, une enquête de satisfaction à fin projet, des bénéficiaires du projet dans les villes d'Agboville, Béoumi, Bingerville, Tiassalé, N'Douci, N'Zianoua, Korhogo, Ferkessédougou et Issia.

Les présents termes de référence visent donc à définir les missions du Consultant à recruter pour la réalisation d'une enquête de satisfaction à fin projet auprès des populations bénéficiaires du projet PREMU dans les villes d'Agboville, Béoumi, Bingerville, Tiassalé, N'Douci, N'Zianouan, Korhogo, Ferkessédougou et Issia.

III. OBJECTIF DE L'ETUDE

L'objectif de la mission est de réaliser une enquête de satisfaction à fin projet auprès des populations des villes d'Agboville, Béoumi, Bingerville, Tiassalé, N'Douci, N'Zianouan, Korhogo et Ferkessédougou et Issia, bénéficiaires du PREMU et PREMU-FA.

De manière spécifique, le consultant devra ;

- déterminer le niveau d'accès des populations à l'eau potable (desserte des quartiers) ;
- déterminer les facteurs majeurs limitant l'accès à l'eau potable aux populations (absence de réseau, coût de raccordement, etc.) ;
- déterminer le niveau de satisfaction des populations de la qualité des services d'alimentation en eau potable, notamment la continuité du service d'eau (nombre moyen d'heures/jour de coupure d'eau), la qualité de l'eau, la pression de l'eau dans les robinets (populations raccordées actuellement) ;
- renseigner sur les motifs éventuels de résiliation des abonnements (abonnés inactifs) ;

- déterminer les avis, les préoccupations et les attentes des populations en matière d'accès à l'eau potable.

IV. CHAMP DE L'ENQUETE

- Les bénéficiaires incluent les ménages, opérateurs économiques, municipalités, services de l'administration, et autres bénéficiaires des villes et localités ciblées par le PREMU et le PREMU Fond Additionnel.
- L'enquête est circonscrite aux populations des villes d'Agboville, Béoumi, Bingerville, Tiassale, N'douci, N'zianouan, Korhogo, Ferkessedougou et Issia.
- L'enquête concerne la satisfaction des bénéficiaires par rapport à l'alimentation en eau potable ; elle va donc au-delà de l'accès.

V. MISSION DU CONSULTANT

Sans être exhaustif, le consultant accomplira les tâches suivantes :

1. la conduite de l'enquête de satisfaction (collecte de données et enquête) dans les centres urbains cibles ;
2. l'analyse des données recueillies ;
3. la production d'un rapport d'enquêtes présentant le niveau d'accès et de satisfaction en matière d'approvisionnement en eau potable dans chacune des villes bénéficiaires du PREMU et du PREMU FA, ainsi que les valeurs à fin projet ou de référence des indicateurs de satisfaction de l'alimentation en eau potable dans ces villes.

De manière détaillée, le consultant devra :

- élaborer la méthodologie et le plan de l'enquête ;
- définir les indicateurs clés de satisfaction des bénéficiaires des services d'eau ;
- élaborer des questionnaires et/ou canevas d'enquêtes ;
- déterminer un échantillon représentant au moins 10% des ménages de chacun des centres urbains concernés ; 50% de cet échantillon sera constitué de femmes ; deux (02) sous-échantillons représentant respectivement les ménages raccordés actuellement au réseau d'eau courante (abonnés SODECI) et ceux non raccordés, sur la base des taux d'accès à l'eau potable dans chaque centre urbain, constitueront l'échantillon ;
- assurer la conduite de l'enquête sur le terrain dans les villes d'Agboville, Bingerville, Tiassale, N'douci, N'zianoua, Beoumi, Korhogo et Ferkessedougou, Dabou et Issia ;
- traiter et analyser les données d'enquête ;
- produire un rapport présentant les résultats de l'étude.

VI. LES LIVRABLES

I.4. Contenu du rapport de la mission

Le consultant fournira un rapport analysant l'accès à l'eau potable et la satisfaction des populations bénéficiaires du PREMU et du PREMU-FA en matière d'approvisionnement en eau potable par centre urbain, tout en évitant d'y développer son opinion.

Ce rapport devra comprendre :

- une évaluation du niveau d'accès des populations à l'eau potable ;
- une analyse de la satisfaction de la population sur l'alimentation en eau potable ;
- une analyse de l'appréciation de la qualité du service d'eau potable (continuité du service, qualité de l'eau, etc.) par les usagers ;
- une analyse des plaintes des abonnés de la SODECI et le mécanisme de gestion de ces plaintes dans les différents centres urbains ;
- une analyse de l'appréciation des populations bénéficiaires par rapport à d'autres indicateurs de satisfaction qu'aurait identifiés le consultant.

Ces différentes analyses seront présentées par centre urbain avec un traitement spécifique de l'opinion des femmes.

I.5. Format et nombre de rapport

Les rapports seront transmis en version provisoire et en version définitive. Le Consultant devra adopter les mesures métriques ainsi que les unités du système international (SI). La version provisoire sera transmise en sept (07) exemplaires sur support physique et sept (07) exemplaires au format PDF sur support numérique (Clés USB). Le rapport est rédigé en Français. Le format PDF du rapport sera combiné en un document unique et identique au support physique. Les éventuels plans de la version provisoire seront au format A3 et à insérer dans les rapports. Le support numérique (Clés USB) inclura en plus du rapport et si applicable, un dossier de plans PDF en un format unique.

La version provisoire du rapport fera l'objet d'une séance de revue technique devant un comité technique dont les commentaires et recommandations devront être pris en compte dans l'établissement du dossier définitif.

La version définitive du rapport sera transmise en sept (07) exemplaires sur support physique et sept (07) exemplaires au format PDF sur support numérique (Clés USB). Les rapports des différents dossiers définitifs sont rédigés en Français. Le format PDF de chaque rapport sera combiné en un document unique et identique au support physique. Les plans de la version définitive seront au format A3. Le support numérique (Clés USB) inclura en plus du rapport et si applicable, un dossier de plans PDF au format A3.

Durant toute la procédure de réalisation des études, le consultant restera en contact étroit avec le représentant du maître d'ouvrage pour le tenir informé de toutes les situations relatives à la mission et surtout de l'état d'avancement des études. Il mettra un point d'honneur tout particulier à intégrer les observations du maître d'ouvrage

dans l'étude.

I.6. Séance de revues techniques

La séance de revues techniques se tiendra dans un délai de quinze (15) jours calendaires après la remise du rapport provisoire. La version provisoire sera considérée comme définitive si aucune notification ou remarque écrite n'est faite au Consultant dans un délai de trente (30) jours calendaires. La séance de revue technique comprend une phase de présentation PowerPoint animée par le chef de mission, suivie d'une série de questions-réponses.

Les questions et commentaires issues de la séance de revues techniques seront consignés dans un tableau dit « Tableau de Commentaires ». Le Consultant prendra en compte toutes les sujétions et commentaires de ce tableau dans la rédaction de la version définitive du rapport. Le tableau de commentaires sera dûment rempli par le Consultant qui le joindra en annexe au rapport définitif. Le Consultant disposera de quinze (15) jours ouvrables supplémentaires pour livrer la version finale du rapport.

Il est aussi prévu une séance de démarrage. Elle se tiendra dans un délai d'une (01) semaine après la remise du rapport de démarrage. Cette séance pourra se faire par visio-conférence. Elle a pour but de lancer la mission et de recueillir la liste des documents administratifs nécessaires à la réussite de la mission. Il est à rappeler qu'il n'est pas de la responsabilité du client mais du Consultant de collecter les documents techniques dont il (le Consultant) aurait besoin. La séance de démarrage a aussi pour but de vérifier la disponibilité et la mobilisation des experts principaux proposés dans les offres techniques et financières du Consultant.

VII. LE CONSULTANT

I.7. Profil du Consultant

Le consultant sera un bureau d'étude légalement constitué avec au minimum dix (10) années d'expérience dans le domaine des études socioéconomiques, statistiques ou d'impacts de projet. Il doit avoir réalisé au cours des dix (10) dernières années et de façon satisfaisante au moins trois (03) études d'enquête de satisfaction incluant la collecte, le traitement et l'analyse de données et la présentation des résultats d'enquêtes ménages et socio-économiques, dont au moins deux dans le cadre de projets d'approvisionnement en eau potable ou d'infrastructures en milieu urbain. Des missions similaires réalisées en Afrique subsaharienne seront un atout.

I.8. Personnel clé

Le Consultant mettra en place une équipe d'experts comprenant

- **Un chef de mission.** Le chef de mission sera responsable de la gestion et la supervision de l'étude en termes de livrables et qualité des performances. Il devra être soit un statisticien, un économiste, un socio-économiste ou un spécialiste en gestion de projets, de niveau BAC + 5 au moins, ayant au moins dix (10) ans d'expérience et participé à au moins trois (03) études similaires portant sur la collecte, le traitement et l'analyse de données et la présentation des résultats d'enquêtes ménages et socio-économiques, dont au moins deux en tant que chef de mission.

- **Un (1) sociologue**, de niveau BAC+4 en sociologie ayant au moins dix (10) ans d'expérience d'études socioéconomiques, avec la réalisation d'un minimum de deux (02) études similaires ;
- Un (1) statisticien**, de niveau BAC+4 en statistique appliqué , mathématique ou tout diplôme équivalent avec cinq (05) ans d'expérience d'enquêtes socioéconomiques, ayant conduit au moins deux (02) études similaires ;
- **Un (1) spécialiste en communication**, avec dix (10) ans d'expérience et des compétences en communication sociale.

I.9. Personnel d'appui

Le consultant devra mettre à disposition, un personnel d'appui pour le soutien technique et administratif depuis ces bureaux, ainsi que des équipes d'enquête terrain (enquêteurs et superviseurs). Les curriculums vitae de ce personnel de soutien ne feront pas partie intégrante de sa proposition et ne seront pas examinés au moment de l'évaluation des propositions techniques. Leur coût devra être intégré dans les honoraires du personnel clé.

I.10. Installations et équipement mis a disposition par le consultant

Le consultant doit veiller à ce que son personnel d'appui et lui disposent du matériel nécessaire et des ressources satisfaisantes, notamment pour les missions. Il doit également transférer les fonds nécessaires au financement des activités prévues au titre du contrat et s'assurer que le personnel est rémunéré régulièrement et en temps opportun.

Le consultant utilise ses propres équipements informatiques, de communication et de transport dont les coûts sont inclus dans sa proposition financière.

VIII. MODE DE SELECTION DU CONSULTANT

Le Consultant sera recruté par la méthode de sélection fondée sur la qualité (SFQ).

IX. DELAI DE LA MISSION

La durée totale de la mission est de trois (03) mois, hors délai d'approbation.

Livrables	Durée (Mois)
Date de l'ordre de service de démarrage	M0 + 00
Rapport de démarrage (0,5 mois)	
Remise de la version provisoire	M0 + 0,5
Séance de Présentation du rapport provisoire	M0 + 0,75
Remise de la version définitive	M0 + 1,25
Rapport final (2,5 mois)	
Remise de la version provisoire	M0 + 3,5
Séance de Présentation du rapport provisoire	M0 + 4,00
Remise de la version définitive	M0 + 4,50