
Programme RATSANTANANA**Termes de Référence des services d'assistance et de conseil technique et financier
aux Gestionnaires Investisseurs Constructeurs et d'appui/accompagnement des
Communes STEFIG/SAACO - DIANA**

Réf : 2026-002-606/NIS

Ligne budgétaire : 1720/2.2313

Contexte :

Helvetas Madagascar à travers le programme RATSANTANANA intervient en appui à l'amélioration de l'accès de la population rurale à l'eau potable, l'assainissement et l'hygiène. Le programme intervient au niveau de 3 régions (Amaron'i Mania, DIANA et Menabe) et 7 Districts (Ambositra, Fandriana, Ambilobe, Ambanja, Miandrivazo, Mahabo, Morondava) de Madagascar. Il s'articule autour de 5 volets complémentaires qui visent à renforcer l'accès des communautés et en particulier les plus vulnérables à un service d'eau potable et d'assainissement, impulser une dynamique de gestion durable et efficace des infrastructures, soutenir un changement de comportement adéquat des usagers sur l'utilisation de l'eau et promouvoir une gestion intégrée des ressources en eau à l'échelle locale.

Les cinq composantes du programme sont :

- **Composante 1** : Les communautés et les usagers des services publics ont **accès à des services** d'eau potable, d'hygiène et d'assainissement ;
- **Composante 2** : Les **acteurs locaux** (autorités locales, secteur privé et société civile) **utilisent et gèrent de manière effective, efficace et durable** les services d'eau potable et d'assainissement ;
- **Composante 3** : Les communautés adoptent des **comportements** adéquats en hygiène, assainissement et eau potable ;
- **Composante 4** : Les **ressources en eaux** des zones d'intervention de HELVETAS sont gérées de manière intégrée, concertée, équitable, efficace et durable par l'ensemble des usagers/acteurs ;
- **Composante 5** : Les **leçons apprises** permettent de contribuer à des changements à grande échelle

Pour la composante 2, Helvetas appuie les Communes dans leur rôle de maître d'ouvrage du secteur eau au niveau local et à promouvoir une bonne gouvernance du secteur avec les parties prenantes locales (usagers, comité WASH au niveau des écoles et des CSB, service technique...). En parallèle, le programme RATSANTANANA soutient la délégation de gestion de service public de l'eau aux entreprises privées dénommées GIC (Gestionnaire Investisseur Constructeur) et le système payant du service de l'eau pour garantir la durabilité du service de fourniture d'eau potable aux usagers.

La gouvernance et la gestion des systèmes d'adduction d'eau potable constituent un enjeu important de l'accès durable de la population locale au service d'une part, de la pérennisation des ouvrages d'autre part et enfin de la sécurisation des investissements. Ces aspects impliquent le renforcement de capacité et l'accompagnement de proximité des acteurs locaux, en particulier la Commune en tant que maître d'ouvrage du secteur au niveau local, les GIC en tant que gestionnaire des infrastructures et du service, en étroite collaboration avec les services techniques concernés (la DREAH, le district).

C'est dans ce sens que Helvetas Madagascar fait appel aux partenaires locaux disposant d'expertises requises pour mettre en œuvre des services d'assistance et de conseil technique et financière aux GIC et aux Communes (STEFIG/SAACO) dans la région de DIANA.

Objectifs et résultats attendus

L'objectif global du service est de contribuer à l'amélioration de l'accès durable des populations rurales au service d'eau potable de qualité, et en quantité suffisante, conformément au respect des principes de la maîtrise d'ouvrage communale, de la délégation de service public de l'eau aux gestionnaires privés, et l'effectivité du système payant du service de l'eau par les usagers pour soutenir la pérennisation du service.

Spécifiquement, les services d'assistance et d'accompagnement des acteurs locaux cherchent à atteindre les objectifs suivants :

- Les Communes assument la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage des services d'adduction d'eau potable et d'assainissement ;
- Les gestionnaires privés gèrent de manière durable et rentable les systèmes AEP et améliorent la qualité de service aux usagers (extension des réseaux de distribution, promotion des branchements privés, notamment);
- Les infrastructures d'eau potable et d'assainissement sont gérées de manière autonome par les écoles et les centres de santé ; mais la maintenance technique continue d'être assurée par les GIC
- Des mécanismes de bonne gouvernance garantissent la redevabilité et la transparence des services aux usagers.

Il est attendu de l'assistance et de l'accompagnement des acteurs locaux que :

- L'engagement et la responsabilité de la Commune avant (détermination des sites, suivi des appels d'offres), durant (participation au suivi des travaux) et après la construction des ouvrages sont effectifs ;
- La qualité et la pérennité des services d'eau potable sont assurée par les GIC ;
- Des stratégies permettant de renforcer la rentabilité des systèmes sont conçues et mises en œuvre entre les GIC et la Commune ;
- Des pratiques appropriées d'hygiène sont promues à travers les comités au niveau des écoles et des CSB ;
- Des mécanismes de concertation à l'échelle du site, de la Commune et de la région sont en place pour renforcer la communication et gérer les conflits liés à l'accès et l'utilisation des ressources.

Indicateurs de performance

La performance et les résultats des services d'assistance et d'accompagnement des acteurs locaux sont mesurés à travers les indicateurs du programme :

Objectifs	Indicateurs	Cibles
Les Communes assument la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage des services d'eau potable et d'assainissement.	Pourcentage de services techniques communaux fonctionnels (STEAH engagés et équipés)	Au moins 90% des Communes appuyées ont un STEAH fonctionnel c'est-à-dire : • Le service a fait l'objet d'une décision communale ; • Il est doté de personnel et de moyens de

		fonctionnement (bureau, téléphone, moyen de déplacement, salaire) • Un plan d'action annuel avec plan opérationnel ; • Des rapports d'activités mensuels.
	Pourcentage des Communes qui respectent leurs engagements pris lors des ateliers de lancement de la collaboration avec le secteur privé	Au moins 80% des Communes ont honoré leur engagement tel que mentionné dans la convention de collaboration avec Helvetas et le contrat de délégation de gestion avec le gestionnaire.
	Nombre de contrat de délégation de la gestion soumis pour validation et signature par le Ministère.	18 contrats de délégation de gestion intégrant 29 SAEP construits entre 2024, 2025 et 2026 sont finalisés et soumis pour signature auprès de ministère.
Les gestionnaires privés gèrent de manière durable et rentable les systèmes AEP et améliorent la qualité de service aux usagers	Pourcentage de gestionnaires ayant initié des actions/investissements en vue de fidéliser et augmenter leur clientèle	Au moins 80% des gestionnaires de SAEP de DIANA ont effectué des actions d'investissement telles que la promotion des branchements particuliers, la maintenance et l'entretien de leurs équipements, la réduction de prix,
	Pourcentage de gestionnaires qui respectent les clauses contractuelles principales : test de l'eau, envoi des comptes-rendus techniques et financiers (semestriellement), paiement des redevances et taxe dues aux Communes	Au moins 80% des gestionnaires de SAEP de DIANA respectent leurs obligations contractuelles qui consistent à : • La remise de rapport d'exploitation semestriel aux Communes ; • Le paiement des taxes et redevance ; • des tests de la qualité l'eau.
Les infrastructures d'eau potable et d'assainissement sont gérées de manière autonome par les écoles et les centres de santé	Nombre de structures de gestion des latrines mises en place	26 structures de gestion de latrines publiques sont accompagnées dans leur formalisation.
	Pourcentage de structures de gestion des latrines publiques fonctionnelles	26 structures de gestion des latrines publiques sont fonctionnelles, c'est-à-dire : • Disposant de PV de création avec règlement intérieur. • Les responsables du comité ont été formés sur la gestion, la maintenance et l'entretien de l'infrastructure ;

		Le comité dispose d'un plan d'action relatif aux normes EAW (Ecole Amie de WASH) et FSAW Formation Sanitaire Amies de WASH.
Des mécanismes de bonne gouvernance garantissent redevabilité et transparence aux usagers des services AEPA	Pourcentage de Communes dotés d'espaces d'échanges entre maître d'ouvrage, gestionnaires et usagers	Au moins 80% des Communes appuyées ont mis en place un mécanisme permettant de rendre effectif le triangle de redevabilité entre les élus, l'IG et les usagers. Le mécanisme inclut entre autres : La mise en place d'outils de communication entre les parties prenantes (cahier Rano Tsara Tantana) ; L'institution d'une entité en charge d'animer la concertation sur le secteur EAH au niveau des sites et au niveau communal (collège EAH) La mise en place de dispositif de collecte, de traitement et d'analyse d'informations relatives au secteur au niveau local/communale (suivi technique et financier)
	Taux de résolution des conflits liés aux services d'AEPA	Au moins 75% des conflits liés à l'utilisation des ressources, la gestion des infrastructures et la relation entre l'IG et les usagers. Le traitement et la gestion des conflits avec les résolutions prises seront consignés dans un procès-verbal signé par les acteurs concernés.

Activités à entreprendre

Pour chaque résultat attendu, les activités à confier au partenaire STEFIG/SAACO sont les suivantes :

Résultat 1 : Les Communes assument pleinement la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage des services d'adduction d'eau potable et d'assainissement.

- Faciliter la réunion de restitution des résultats de l'auto-évaluation de la Commune et de la planification des activités de redressement :

Au début de l'intervention, le partenaire prépare et anime la réunion de présentation des résultats de l'auto-évaluation de la Commune avec les élus (maire, conseillers) et techniciens (ATEAH, trésorier communal) de la Commune. La restitution permet de valider le plan de redressement et les activités d'accompagnement y afférent. Elle a pour objectif d'établir une planification concertée de l'appui et des résultats qui en sont escomptés.

- Appuyer la Commune à établir/renouveler la lettre de convention de collaboration avec Helvetas.

Pour toutes les Communes d'intervention, Helvetas établit une convention de partenariat avec la Commune qui détermine l'objet et l'engagement respectif des deux parties. La convention de partenariat est établie pour une durée de 3 ans. Il revient au partenaire STEFIG/SAACO de vérifier la validité de la convention et d'appuyer la Commune à la renouveler si la convention est déjà échu en veillant au respect des procédures en vigueur (consultation et délibération du conseil communal, établissement d'une lettre de demande signée par le maire, renouvellement de la convention...)

- Accompagner la mise en place et/ou l'opérationnalisation du STEAH.

Pour les nouvelles Communes d'intervention, la mise en place du service technique Eau, Assainissement et Hygiène (STEAH) avec le recrutement de l'agent technique EAH (ATEAH) se fait durant l'année précédant les études APD et la construction des ouvrages (puits/forage, ouvrages AEP). Le partenaire STEFIG/SAACO appuie le processus de mise en place de STEAH et le recrutement de l'ATEAH en veillant au respect des procédures régissant les actes communaux.

Pour les Communes qui disposent déjà des STEAH, l'accompagnement consiste à établir un état des lieux du service et de son fonctionnement afin de déterminer les activités d'appui et d'accompagnement nécessaires pour son opérationnalisation. L'appui veille à ce que les ressources nécessaires au fonctionnement du STEAH soient inscrites dans le budget communal et que leur mobilisation respecte les procédures de gestion comptable et financière des collectivités décentralisées.

- Former/recycler les ATEAH

La formation et l'accompagnement des ATEAH avant, durant et après la phase de construction de l'infrastructure constituent un élément déterminant de l'effectivité de la maîtrise d'ouvrage communale du secteur eau assainissement et hygiène. L'ATEAH est appelé à jouer un rôle prépondérant en appui aux élus communaux sur l'identification des besoins locaux, la mobilisation des usagers autour de la gestion des ressources en eau, l'assainissement et l'hygiène, le suivi des activités de gestion des ouvrages et la fonctionnalité des infrastructures d'eau potable.

En étroite collaboration avec les chargés de projet infrastructures et les chargés de projet appui aux acteurs locaux du Programme (mis à disposition par Helvetas), le partenaire STEFIG/SAACO aura à planifier et mettre en œuvre les formations suivantes :

Avant les travaux de construction : Initiation au poste, clarification du rôle et responsabilité de l'agent pendant le suivi des bureaux d'étude et les travaux de forage ;

Durant l'année de travaux : formation sur le rôle et responsabilité l'ATEAH, planification et rapportage (orienté à la réalisation des travaux d'AEP et à l'exploitation), utilisation des outils de suivi et de gestion des systèmes (de préférence informatique) ;

Formation sur le contrat de délégation de gestion (Fond, Forme, établissement, responsabilités des acteurs) /périmètre de délégation ; comptage des bénéficiaires ; Initiation à la Gestion quotidienne : notions sur le PPP, les recouvrement et l'exploitation des SAEP (recyclage sur les différents outils de gestion des SAEP...)

En début de l'exploitation : Initiation à l'accompagnement du processus de Changement de Comportement, la gestion de conflits et la sensibilisation aux démarches de mise en place des sanctions sur les infractions en EAH ;

Durant l'exploitation : formation sur la collecte des bases de données, initiation en bureautique (Word, Excel, internet, PowerPoint, ...) rédaction des lettres administratives ;

- Suivi et accompagnement de l'ATEAH dans l'établissement et la mise en œuvre de sa planification opérationnelle.

L'accompagnement consiste à fournir des appuis conseils ciblés sur la relation avec les bénéficiaires et l'IG autour des activités courantes de l'utilisation, de gestion et l'amélioration de la

qualité de service d'eau potable. Il s'agit de renforcer la capacité pratique de l'agent dans son rôle d'interface entre la Commune, le gestionnaire et les usagers. L'accompagnement se fait de façon dégressive en fonction de l'expérience et des acquis de l'ATEAH par rapport à sa mission et ses responsabilités. Pour les nouveaux ATEAH, une mission tous les deux/trois mois est à prévoir pour les assister durant la mise en œuvre des activités, la relation avec le gestionnaire et les usagers et le rapportage.

- Accompagner la Commune à constituer les documents utiles pour le contrat de délégation de gestion.
- Accompagner la Commune, le STEAH/ATEAH sur la mise en exploitation et la gestion du système :

Parmi les appuis à prévoir, le partenaire sera appelé à faciliter la réunion avec le maire, l'IG pour négocier le prix du service de l'eau, appuyer l'IG à présenter la stratégie de promotion et mise en place des branchements particulier et trancher sur le coût promotionnel des BP. Il revient également au partenaire STEFIG/SAACO d'assister la Commune sur la préparation/collecte/établissement des Annexes et rédaction du contrat de délégation de gestion (Durée du contrat, explications et présentations du business plan à la Commune)

- Appuyer la Commune durant la phase de lancement de l'exploitation

Le partenaire d'appui accompagne l'ATEAH en collaboration avec les techniciens locaux du gestionnaire à la formation des ménages à l'utilisation des points d'eau. Dans la même foulée, un appui à la Commune est à prévoir sur les activités de sensibilisation liées au paiement de la facture d'eau, la mise en place de Dinas sur la protection des ouvrages et la promotion de branchement particulier. Le partenaire apporte également ses appuis sur la modalité de versement/réception et affectation des taxes et redevance conformément aux textes en vigueur.

- Accompagner l'auto-évaluation/évaluation annuelle des Communes.

Le partenaire d'appui facilitera la session d'auto-évaluation annuelle des Communes par rapport à leur rôle de maître d'ouvrage. Par ailleurs, il revient également au partenaire d'appui de préparer la tenue d'évaluation des Communes sur la gouvernance du secteur EAH qui sera conduite tous les 3 ans avec les partenaires nationaux.

Résultat 2 : Les gestionnaires privés gèrent de manière durable et rentable les systèmes AEP et améliorent la qualité de service aux usagers

- Accompagner les gestionnaires dans les activités de gestion quotidienne

En étroite collaboration avec l'équipe régionale du programme et les décideurs au niveau des gestionnaires, le partenaire d'appui aura à préparer et à former les techniciens et agents locaux des gestionnaires sur les activités de gestion, notamment en termes de consolidation et d'utilisation des outils de gestion (contrat d'abonnement, journal d'activités, suivi de la consommation et fonctionnalité...), et de planification, d'élaboration et de mise en œuvre de plan de communication avec les usagers et la Commune, et de facilitation de la gestion des conflits relevant la gestion et le recouvrement de la facturation d'eau.

- Accompagner les gestionnaires dans la réalisation de leur obligation contractuelle

Il s'agit d'appuyer les gestionnaires dans la préparation et la soumission de rapports de gestion à la Commune, ainsi que le paiement des taxes et redevances liées à l'exploitation. Pour ce faire, il incitera les gestionnaires à mettre en place un système automatisé de collecte des informations nécessaire à l'analyse des performances des systèmes (avec une plateforme à renseigner par des smartphones). Ce dispositif permettra une production automatisée des rapports semestriels d'exploitations. Le partenaire d'appui veille également à la tenue de l'analyse régulière de l'eau effectuée par le gestionnaire conformément au contrat de délégation.

- Appuyer les gestionnaires dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction

Le partenaire d'appui aura à appuyer l'équipe locale des gestionnaires dans la préparation et la conduite des enquêtes périodiques de satisfaction et à en interpréter les résultats en vue de l'établissement du plan d'action pour l'amélioration du service.

- Accompagner les gestionnaires dans la mise en œuvre de la stratégie d'amélioration de la desserte de ses clients

L'appui consiste à soutenir le gestionnaire dans la définition et la mise en œuvre de sa stratégie de couverture à travers différentes activités comme la promotion des branchements particuliers avec ou sans la subvention d'Helvetas, la facilitation de la négociation entre la Commune et le gestionnaire des coûts de branchements privés.

- Appuyer les gestionnaires dans les activités de préservation de la qualité de l'eau

L'accompagnement du partenaire d'appui consiste à veiller à la mise en œuvre du plan d'action des gestionnaires sur l'amélioration de la qualité de l'eau (nettoyage et désinfection périodiques du réseau, suivi des activités de chloration, test du chlore résiduel...) et la mise en œuvre des campagnes de sensibilisation et des opérations de lavage de bidon de puisage et de stockage avec les usagers. Ces actions sont déterminantes pour s'assurer que l'eau fournie par le gestionnaire soit potable et respecte les normes sanitaires requises conformément à leur cahier de charge.

Résultat 3 : Des stratégies permettant de renforcer la rentabilité des systèmes sont conçues et mises en œuvre entre les GIC et la Commune

A la demande des gestionnaires, les activités d'appui y afférentes portent sur les 4 thématiques d'action des gestionnaires. A titre non exhaustif, les actions envisagées portent sur :

Gestion entrepreneuriale :

- Conduite d'un diagnostic d'entreprise et élaboration de plan de développement ;
- Analyse de marché et évaluation de la rentabilité des systèmes AEP ;
- Appui à l'élaboration de plan de marketing de l'entreprise ;
- Elaboration et mise en œuvre de plan de formation pour les personnels techniques
- ...

Infrastructure et maintenance :

- Formation des agents et techniciens locaux sur la maintenance et la gestion des services ;
- Renforcement de capacité technique sur l'entretien des matériels et équipements solaires, y compris leur extension éventuelle si les besoins en eau augmentent
- Conception et mise à disposition des outils informatisés de gestion et de maintenance des systèmes
- .

Vente de service de l'eau et relation avec les clients :

- Appui-conseil autour de l'amélioration de la gestion des points d'eau (kiosque à jeton, kiosque automatique...)
- Appui conseil et accompagnement en matière de recouvrement (promouvoir le paiement des factures avec les moyens dématérialisés actuels (services de paiement mobiles des opérateurs de téléphonies) ;
- Conception et mise en œuvre de stratégie d'augmentation du nombre des usagers et de promotion de la consommation (Branchement particulier, zonage des systèmes ...)
- Conduite d'enquête de satisfaction.

Relation avec les Communes :

- Assurer la représentation locale du Gestionnaire auprès des Communes ;
- Elaboration du rapport d'exploitation (technique et financier)
- Zonage des systèmes AEP de la Commune

Résultat 4 : Les infrastructures d'eau potable et d'assainissement sont gérées de manière autonome par les écoles et les centres de santé

En étroite collaboration avec l'équipe régionale du programme RATSANTANANA, l'accompagnement du partenaire d'appui consiste à :

Pour les infrastructures WASH au niveau CSB :

- Appuyer la constitution et le fonctionnement du comité d'hygiène.
- Faciliter la négociation entre la Commune, le comité et le gestionnaire sur la tarification du service de l'eau.
- Fournir des appuis-conseils au comité sur la gestion et l'entretien de l'infrastructure.

Pour les infrastructures WASH au niveau des écoles.

- Appuyer la constitution et le fonctionnement du comité d'hygiène.
- Faciliter la négociation entre la Commune, le comité et le gestionnaire sur la tarification du service de l'eau.
- Fournir des appuis-conseils au comité sur la gestion et l'entretien de l'infrastructure

Résultat 5 : Des mécanismes de concertation à l'échelle du site, de la Commune et de la région sont en place pour renforcer la communication et gérer les conflits liés à l'accès et l'utilisation des ressources

Appuyer la mise en place et le fonctionnement d'un espace d'échange et de concertation au niveau des sites

- Faciliter la tenue de réunion communautaire entre la Commune/fokontany, les usagers et le gestionnaire sur la définition des outils de communication et l'explication de l'outil de gestion de plainte et de conflit autour de l'utilisation des ressources en eau.
- Mettre en place et suivre l'utilisation du cahier de plainte
- Faciliter la réunion d'évaluation périodique du mécanisme en place

Appuyer la mise en place et fonctionnement du mécanisme de gouvernance et de redevabilité à l'échelle de la Commune

- Accompagner la mise en place du collège EAH à l'échelle communale incluant les représentants des usagers au niveau de chaque système, le personnel local du gestionnaire et l'ATEAH
- Former les membres du collège sur les principes de la bonne gouvernance, les textes réglementaires régissant le secteur EAH et la gestion de conflit ;
- Suivre et évaluer le mécanisme de gouvernance et de redevabilité à l'échelle communale et apporter des recommandations sur son fonctionnement

Eléments de la méthodologie :

Un dispositif de proximité pour assister et accompagner les acteurs locaux dans leurs attributions ;

Le partenaire STEFIG/SAACO mettra en place un dispositif d'accompagnement de proximité pour assister les Communes, l'IG, les comités WASH dans leur rôle et responsabilité. Ce dispositif assure le rôle d'animateur, facilitateur et d'appui-conseil sans pour autant se substituer aux responsabilités des acteurs par rapport à leur attribution. En fonction du niveau et de l'appropriation de leur responsabilité respective, c'est à dire par rapport à la maîtrise d'ouvrage pour les Communes, la gestion, la maintenance et la fourniture de service d'eau de qualité pour les gestionnaires, et la participation à la gouvernance pour les usagers et les comités WASH, le partenaire d'appui effectue une mission périodique tous les 3 mois pour fournir de l'appui-conseil et de l'assistance aux acteurs locaux. Pour les sites dont la gestion et la gouvernance reflètent une dynamique avancée d'appropriation des parties prenantes, la fréquence des missions d'accompagnement sur le terrain peut se faire tous les 4 ou 6 mois.

Pour les Communes qui bénéficient des projets de construction d'ouvrage AEP pour l'année 2026, la présence sur site du partenaire d'appui sera plus fréquente pour :

- Accompagner la Commune et le STEAH dans les activités de mobilisation communautaire ;
- Veiller à ce que l'IG qui assure les travaux de construction soit bien intégré sur le site ;
- Aider à la régularisation par les autorités compétentes des actes de donation foncière pour les ouvrages et de leur emprise au sol (puits, forage, réservoir, borne social...)
- Appuyer l'ATEAH dans la planification des activités liées au suivi des travaux ;

Commenté [BM1]: A notre niveau, a-t-on une idée de la composition de ce dispositif ? nombre et profil des agents du partenaire ? Il faudrait lui donner des indications car le travail à faire est important.

- Mobiliser les usagers à opter pour l'utilisation de branchement particulier ;
- Veiller à ce que l'IG mobilise les ressources humaines nécessaires pour la promotion de branchement particulier ;

En outre, le partenaire mettra en place un chef de mission à Ambanja qui assure la supervision opérationnelle des appuis sur le site et qui fera en même temps office d'interlocuteur de l'équipe de RATSANTANANA par rapport à l'avancement des activités.

Uniformiser les outils d'accompagnement des acteurs

Durant les deux phases de mise en œuvre du programme RATSANTANANA Helvetas a développé différents outils d'accompagnement des acteurs locaux et a élaboré par ailleurs des curricula de formation aussi bien pour les Communes (outils sur la maîtrise d'ouvrage communale du secteur EAH, évaluation des Communes en matière de gouvernance du secteur) que pour les gestionnaires (analyse de rentabilité, diagnostic entrepreneurial, zonage des systèmes AEP, gestion et maintenance des infrastructures).

Cependant le partenaire est invité à améliorer ces outils afin de les rendre plus opérationnels.

Une mise à niveau du partenaire d'appui sur l'utilisation et l'appropriation de ces outils sera prévue au début de l'intervention. Par ailleurs, des sessions de formation de partenaires seront également planifiées pour que l'appui contribue effectivement à l'atteinte des objectifs du programme et des indicateurs de performance y afférents.

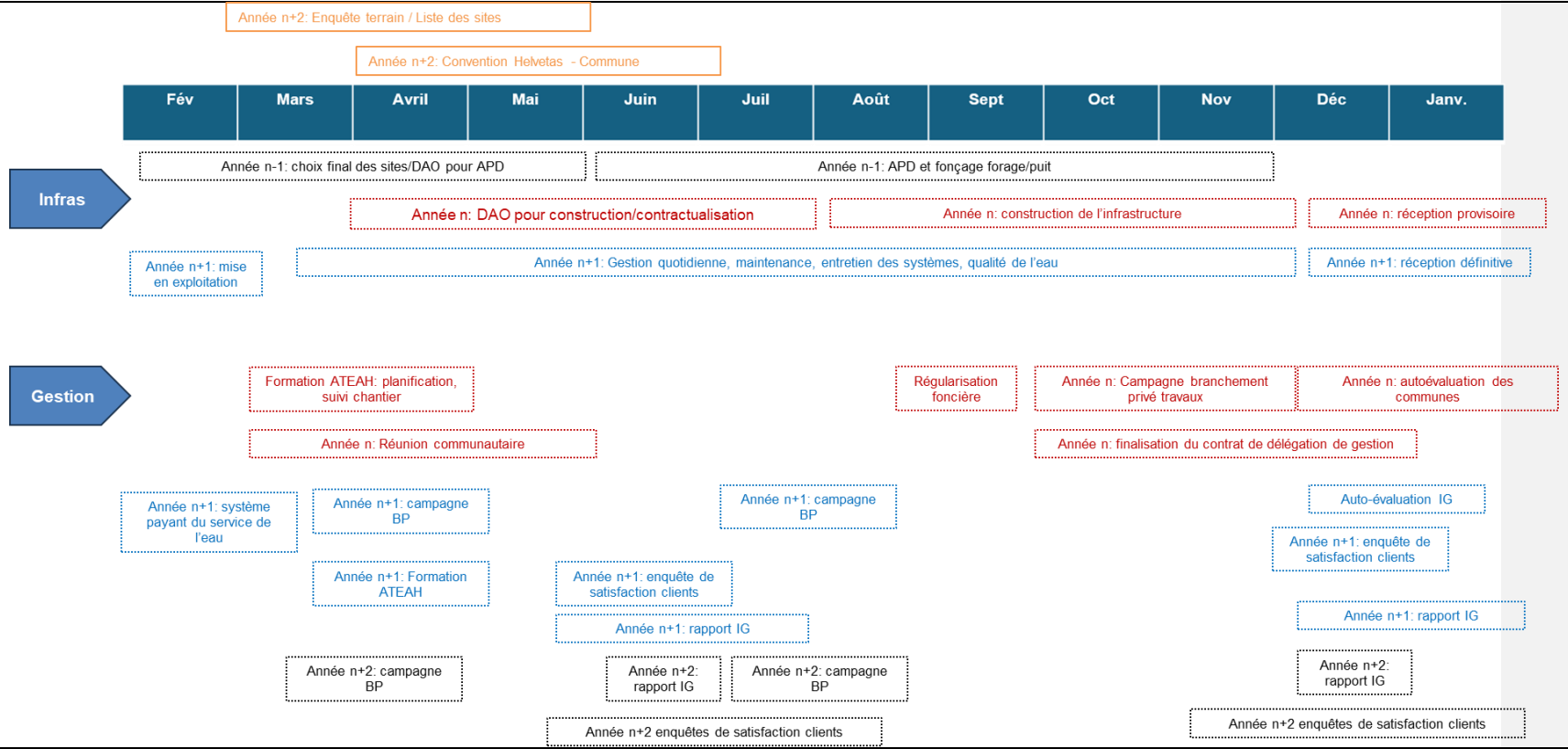
Une approche partenariale pour accompagner l'opérationnalisation du service aux acteurs locaux.

Helvetas promeut l'approche faire – faire et de partenariat pour inscrire et faire évoluer le service d'appui aux acteurs locaux dans le système de marché du secteur EAH. A ce titre, l'intervention du STEFIG/SAACO ne se limite pas seulement à une assistance ponctuelle mais s'inscrit plutôt dans une logique de transfert de compétence et de renforcement des acteurs à assurer au mieux leur mission au sein du système.

L'approche partenariat d'Helvetas implique le partage de la vision Commune du développement du secteur entre les parties prenantes (Communes, GIC, STEFIG/SAACO et service technique) en conformité avec les principales approches d'appui aux acteurs locaux du programme RATSANTANANA dont la maîtrise d'ouvrage communale, la délégation de gestion du service publique de l'eau et le principe du service payant de l'eau.

Inscrire le planning d'intervention du partenaire dans le cycle de vie du projet de construction et de gestion des systèmes AEP.

L'accompagnement des Communes et des gestionnaires de système d'eau se conforme au cycle de vie du projet de construction. Helvetas accompagne les acteurs locaux sur une durée de 3 à 4 ans en prenant en compte les différentes phases de préparation et d'exécution du projet (identification des sites et priorisation de la demande, études préliminaires, réalisation de l'APD et des travaux de forage, contractualisation des travaux, réceptions et mise en exploitation). La planification de l'intervention du partenaire d'appui doit tenir compte de ce cycle de vie du projet pour privilégier l'apprentissage dans l'action et respecter la capacité d'absorption des acteurs.



Promouvoir la mémoire institutionnelle de l'intervention pour pérenniser les acquis.

L'expérience a appris que le changement de responsables communaux à l'issue des élections remet en cause les avancées obtenues. L'absence de passation entre les responsables sortants et entrants affecte la continuité des services publics. En effet, les nouveaux élus ont trop souvent tendance à renouveler l'équipe technique communale, y compris les ATEAH, si bien que les acquis de la formation et de l'accompagnement de ces techniciens sont « perdu » pour le dispositif de Maîtrise d'Ouvrage par les collectivités territoriales.

Pour faire face à ces constats, il est recommandé au partenaire d'appui de veiller à appliquer dans son approche le développement de mémoire institutionnel des actions entreprises. A titre de proposition, voir comment organiser le classement et l'archivage des informations et données sur le secteur EAH au niveau du bureau communal avec un local dédié au STEAH. A cet égard Helvetas se propose d'inciter l'administration à accréditer la fonction d'ATEAH. Pour ce faire Helvetas agira avec les acteurs concernés (DREAH, Commune...). Cette accréditation nécessite au préalable de constituer un référentiel de formation et de métier pour les techniciens locaux des gestionnaires...Le partenaire sera sollicité par Helvetas pour contribuer à la définition de ce référentiel.

Consistance de l'intervention

Les Communes et gestionnaires concernés.

L'appui du partenaire STEFIG/SAACO s'adresse aux Communes et gestionnaires des systèmes d'adduction d'eau potable partenaires d'Helvetas dans la région de DIANA tels que présentés dans le tableau suivant :

District	Commune	Sites 2026	Sites 2025	Sites 2024	Sites 2023	Sites 2022	Gestionnaire
Ambanja	Ambohimena	Ankify		Ankazomatsoraka			ECA
Ambanja	Ambohimarina				Ambohimarina, Antanambao		Mickael
Ambanja	Antranokarany	Androhibe Sakalava					Lova Velu
Ambanja	Antsirabe Nord					Antsirabe I et II	2ADH
Ambanja	Djangoa	Ankarongana, Tanambao Belinta					ECA
Ambanja	Mahevaratra			Mahevaratra			2ADH
Ambanja	Bemanevika		Mahatera				ECA
Ambanja	Benavony			Ankaraobato			Lova Velu
Ambanja	Maevatanana		Ankidony				Lova Velu
Ambanja	Marotolana		Maevadoany			Marotolàna	ECA
Ambanja	Marovato		Manirenja, Mikotrameheza		Ambakoana	Antsiratsira, Andimaka	ECA
Ambanja	Ambalahonko			Ambiky, Andimakafito			ECA
Ambanja	Antsakoamanondro				Ambodimangaso	Andrahibo	ECA
Ambanja	Antsatsaka					Ambodisakoana	ECA
Ambanja	Ambodimanga Ramena		Ambolodimaka, Ambobaka				2ADH
Ambanja	Antafiambotry					Antafiambotry	ECA
Ambilobe	Anjiabe			Tsaratanana		Anjiabe Est , Anjiabe Haut, Anjiabe Bas, Morafeno et Mahatsara	2ADH
Ambilobe	Ambakirano			Ambakirano			2ADH
Ambilobe	Ampondralava	Andimaka, Androhitsy			Ampondralava, Bekolahy		Mickael

Ambilobe	Antsararavibe	Ampapamena				Antsararavibe	2ADH
Ambilobe	Betsiaka	Ambararata Loky		Andrafialava			Mickael
Ambilobe	Tanambao Marivorahona	Andranonakoho			Tanambao Marivorahona, Marivorahona, Betsimiranjana		Rina Ny Ravo
Ambilobe	Ambodibonara		Ampasivelona			Ambodibonara, Tanambao, Betamboho, Andakorobe, Ampano	Lova Velu
Ambilobe	Mantaly		Antanamanjary, Ampanakana, Mantaly centre, Tanambao Mantaly, Tsaramandroso		Bobatanty		Rina Ny Ravo
Ambilobe	Anaborano Ifasy		Bobatsentry		Anaborano Ifasy		2ADG
Total	25	7	13	8	10	19	

Durée de l'intervention

L'intervention s'étale sur une durée de 11 mois à compter du mois de mars 2026 jusqu'en janvier 2027. Le renouvellement de la convention sera conditionné par l'évaluation concluante du partenariat.

Produits livrables et échéance

L'intervention et l'accompagnement du partenaire d'appui donneront lieu à la production des biens et produits livrables suivants :

#	Livrables	Indicateurs de performance	Echéance
1	Rapport d'activités liées aux réalisations de la période : - Mise à jour de la convention avec la Commune ; - Réunion de présentation des résultats de l'évaluation de Commune et de l'IG et planification des appuis ; - Formation de l'ATEAH ; - Accompagnement de l'ATEAH à la planification et rapportage ; - Appui aux Communes sur la mobilisation des ressources pour le fonctionnement du STEAH ; - Appui aux gestionnaires sur la stratégie de couverture.	Les STEAH des 25 Communes appuyées ont fait l'objet d'une décision communale. Ces STEAH disposent d'un plan d'action annuel. Les ATEAH des 25 Communes produisent des rapports d'activité périodique (mensuel). Les 5 IG ont mis à jour leur stratégie pour la promotion de branchement particulier.	Fin mai 2026
2	Rapport d'avancement et de réalisations de la période (juin – août 2026) : - Appui aux Communes et STEAH/ATEAH ; - Appui à la mise en place de mécanisme de concertation entre usagers, Commune et IG à l'échelle du site.	Au moins 50% des 25 Communes appuyées ont mobilisé les ressources pour le fonctionnement du STEAH Au moins 50% des Communes appuyées ont mis en place un mécanisme	Fin août 2026

	- Appui à la mise en place du collège EAH au niveau communal ; - Appuis aux IG à l'élaboration de rapports semestriels de gestion. - Appui aux IG à effectuer des actions d'investissement. - Appui aux IG à la réalisation d'enquêtes de satisfaction.	permettant de rendre effectif le triangle de redevabilité entre les élus, l'IG et les usagers au niveau des sites et de la Commune. Au moins 50% des IG ont soumis un rapport semestriel auprès de la Commune. Au moins 50% des IG ont effectué des actions d'investissement (campagne de promotion de BP, renouvellement d'équipement...)	
3	Rapport d'avancement et de réalisation de la période : - Appui aux Communes et STEAH/ATEAH ; - Appui à la mise en place de mécanisme de concertation entre usagers, Commune et IG à l'échelle du site et de la Commune ; - Appui aux comités WASH dans les écoles et CSB	Inscription dans le budget communal du fonctionnement du STEAH ; 80% des Communes disposent de mécanisme de redevabilité du secteur EAH. 75% des conflits liés à la gestion des SAEP et l'accès aux ressources en eau sont résolus au niveau de l'instance de concertation entre Commune, IG et usagers. 14 comités WASH au niveau des écoles et CSB sont opérationnels	Fin novembre 2026
4	Rapport final de l'intervention : - Accompagnement des Communes à constituer les documents annexes pour le contrat de délégation de gestion, - Appui aux IG à l'établissement de rapports semestriels, test de l'eau et versement de taxes et redevance - Appui à l'auto-évaluation des Communes et IG, - Appui aux IG à la réalisation d'enquêtes de satisfaction - Résolution des conflits liés à la gestion du SAEP et l'accès aux ressources.	18 Communes accompagnées pour la finalisation des annexes des CDG 90% des Communes ont un STEAH fonctionnel. 80% des IG ont honoré leur engagement contractuel (rapports d'exploitation, test de l'eau, paiement taxes et redevance)	Fin janvier 2027

	Mise en place de mécanisme de suivi technique et financier des SAEP au niveau des Communes.	5 IG ont effectué des enquêtes de satisfaction.	
--	---	---	--

Entités éligibles :

Sont autorisés à soumissionner dans le cadre de cet appel à manifestation :

- Les entreprises individuelles ;
- Les sociétés anonymes œuvrant dans le métier de l'eau ;
- Les entreprises sociales et solidaires ;
- Les ONG, associations ou groupe de consultants.

Légalement constituées (statut formel, récépissé d'existence, cartes NIF et statistiques à jour ...) et disposant d'un ancrage réel (local de bureau, ressources humaines et matérielles ...) dans la/les régions objet de l'appel à proposition.

Profil exigé :

Les soumissionnaires intéressés doivent disposer des connaissances et expertises sur les domaines suivants :

- Le contexte de la décentralisation à Madagascar et les textes réglementaires y afférents ;
- Expériences en matière d'accompagnement des Communes sur la mise en œuvre de la bonne gouvernance, la mobilisation des ressources, la gestion financière et comptable, la participation citoyenne, la transparence et redevabilité sociale.
- L'environnement du secteur de l'eau potable, assainissement et hygiène à Madagascar (cadre juridique et institutionnel, délégation de gestion de service public de l'eau, maîtrise d'ouvrage locale et maîtrise d'ouvrage déléguée du secteur eau) ;
- Connaissances techniques et pratiques sur la gestion, la maintenance et l'entretien des différents systèmes d'adduction d'eau potable (système gravitaire, puits et forage, énergie alternative) ;
- Le développement de l'entrepreneuriat avec les outils y afférents : le PPP Canvas, business plan, études de marché ...
- Maîtrise des outils informatiques (traitement de texte, tableur, cartographie...) et des outils de digitalisation ;

La connaissance du contexte socioéconomique et culturel de la région de soumission est fortement souhaitée.

Modalité de soumission de l'offre

Les entités intéressées sont priées de soumettre leur proposition comprenant une offre technique et une offre financière

La proposition technique devra comporter :

- La fiche technique de présentation incluant les secteurs d'activités, les ressources humaines et matérielles à disposition de l'organisation ;
- La disponibilité des ressources humaines qualifiées pour les services demandés ;
- La copie des papiers administratifs attestant l'existence légale de la structure : Numéro d'identité fiscale, carte statistique, récépissé de création....
- La compréhension du mandat et la description de la méthodologie d'approche pour l'atteinte des objectifs et résultats attendus de la mission,
- La liste du personnel à mobiliser pour la mission et l'organisation générale
- Le planning détaillé de l'intervention et les ressources humaines mobilisées ;
- Les biens produits livrables et leur échéance.

La proposition financière devra comporter :

- La rémunération du personnel de l'entité impliqué dans la mission ;
- Les frais liés aux sur le terrain : perdiem des missionnaires, frais de déplacement ;
- Les frais de communication et de production de rapport.

Une récapitulation de la proposition financière par résultat attendu (appui aux Communes, appuis aux IG, gouvernance, infrastructures WASH au niveau des institutions), et par grandes rubriques (rémunération du personnel, frais de mission, communication et rapportage...)

La proposition est à soumettre en deux exemplaires physiques avec une version électronique (sur clé USB ou sur CD). Pour chaque exemplaire la proposition technique et financière est à remettre dans deux enveloppes séparées puis regroupée dans une grande enveloppe scellée avec la version électronique de la proposition et portant la référence « Recrutement STEFIG/SAACO DIANA » et déposée à l'adresse physique : HELVETAS Swiss Intercooperation - Immeuble DALINOX, U0130A – U0130B, Tanambao V, 203 Ambanja, au plus tard le vendredi **20 février 2026**.

Evaluation de la proposition

Les propositions reçues sont évaluées par rapport aux éléments suivants :

- Expériences similaires pertinentes par rapport aux exigences du mandat ;
- Pertinence et clarté de la méthodologie d'intervention ;
- Cohérence entre activités et temps d'intervention.
- Ressources à mobiliser et organisation générale
- Stratégie à mettre en place pour assurer la mémoire institutionnelle des acquis
- Cohérence entre le coût et la méthodologie
- Structuration de coût.
- Exactitude du budget.

L'utilisation du logo HELVETAS sans autorisation écrite est strictement interdite.

Les offres contenant le logo HELVETAS ne seront pas prises en considération