WaterAid/James Kiyimba

Normes de qualité de programme

pour les travaux financés par WaterAid

Révision 2
Janvier 2024

WaterAid/Basile Ouedraogo

WaterAid/Basile Ouedraogo

WaterAid

Préface

Ce document présente les principes et les normes de qualité clés qui s'appliquent à tous les travaux financés par WaterAid. Il s'adresse à l'ensemble du personnel de WaterAid impliqué dans la planification, la mise en œuvre ou le suivi des projets, et doit être partagé avec toutes les organisations partenaires impliquées dans la mise en œuvre directe ou conjointe des travaux financés par WaterAid.

Ces normes ont été mises à jour afin de s'assurer qu'elles restent d'actualité et pertinentes pour le travail de WaterAid, et afin de s'aligner sur la stratégie mondiale.

Les mises à jour apportées dans cette révision sont les suivantes :

- Réduction de la longueur des normes de qualité de programme (NQP), en mettant l'accent sur les normes au niveau des projets et en éliminant les doublons
- Ajout de critères/actions pour chaque norme, afin de faciliter la mise en œuvre et le suivi.
- Alignement sur la stratégie mondiale.
- Ajout de normes sur de nouveaux thèmes.

L'objectif principal de ce document est d'énoncer nos normes minimales de qualité pour la programmation dans le cadre des projets financés par WaterAid. Elles fournissent des orientations pour garantir et mesurer la qualité de nos actions, ainsi que la qualité des méthodes employées pour atteindre ces résultats.

Ces normes doivent être lues et appliquées conjointement aux autres politiques et processus applicables qui garantissent la réalisation de projets de haute qualité, y compris le respect de toutes les exigences spécifiques des bailleurs de fonds.

WaterAid/Govinda Subedi

◀ Anjali, malvoyante, touche la surface du dispositif de lavage des mains pour trouver le robinet qui lui permettra de se nettoyer les mains. Lahan, Népal. Juillet 2022.

Table des matières

Liens de navigation rapide pour les normes **4**

Acronymes **5**

Définitions **6**

Appliquer les normes de qualité du programme **8**

Nos modes d'action **10**

Principes directeurs **12**

Normes à haut risque **13**

1. Risques opérationnels 14
2. Risques liés à la fourniture de services 16

Approche stratégique : Données probantes, apprentissage et innovation **19**

3. Données probantes, apprentissage et innovation 20
4. Suivi 22

Approche stratégique : Égalité des genres **23**

5. Genre, inclusion et autonomisation 24

Approche stratégique : Services, capacité et influence **26**

6. Capacité 27
7. Influence 28
8. Services et comportements 30
   - Eau 30
   - Assainissement 33
   - Services d'hygiène et changement des comportements 36
   - Climat et gestion des ressources en eau 39
   - Gestion des déchets 40
   - Nettoyage de l'environnement des établissements de santé et intégration du programme EAH dans la prévention et le contrôle des infections 42

Approche stratégique : Partenariats et alliances **44**

9. Partenariats 45
10. Redevabilité 46

Liens de navigation rapide pour les normes

Normes à haut risque

1 Risques opérationnels

1. Protection des personnes
2. Santé et securité
3. Réduire l'impact environnemental et climatique de WaterAid

2 Risques liés à la prestation de services

4. Options de service réalisables, appropriées et acceptables
5. Respect des normes de niveau de service et de qualité de construction
6. Supervision adéquate
7. Qualité de l'eau potable

Approche stratégique : Données probantes, apprentissage et innovation

3 Données probantes, apprentissage et innovation

8. Conception de programmes probants
9. Données et recherche de haute qualité
10. Apprentissage et programmation adaptative

4 Suivi

11. Des mécanismes de suivi solides

Approche stratégique : Égalité des genres

5 Genre, inclusion et autonomisation

12. Surmonter les obstacles propres à l'accès à l'eau, à l'assainissement et à l'hygiène
13. Participation active et appropriation

Approche stratégique : Services, capacité et influence

6 Capacité

14. Renforcement institutionnel
15. Soutenir la pérennisation des services et des comportements

7 Influence

16. Influence stratégique et efficace
17. Partage de l'apprentissage et des preuves pour le plaidoyer

8 Services et comportements

Eau

18. Niveaux de service minimaux pour l'eau
19. Des forages et des puits de qualité

Assainissement

20. Niveaux de service minimaux pour l'assainissement
21. Programme d'assainissement probant
22. Gestion sûre des excréments

Services d'hygiène et changement des comportements

23. Niveaux de service minimaux pour les installations d'hygiène
24. Programme probant de changement des comportements d'hygiène

Climat et gestion des ressources en eau

25. Intégration de la gestion des ressources en eau et services EAH résilients au climatique

Gestion des déchets

26. Niveaux de service minimaux pour la gestion des déchets

Prévention et contrôle des infections et nettoyage de l'environnement des établissements de santé

27. Prévention et contrôle des infections et niveaux de service minimaux pour le nettoyage de l'environnement des établissements de santé

Approche stratégique : Partenariats et alliances

9 Partenariats

28. Identifier les partenaires
29. Mettre en œuvre les partenariats

10 Responsabilité

30. Responsabilité des garants des droits
31. Transparence et responsabilité de WaterAid
32. Processus d'achat robustes et contrats solides

Acronymes

DQ	Devis quantitatif
OC	Organisation communautaire
PP	Programme pays
OPH	Organisations de personnes handicapées
RRC	Réduction des risques liés aux catastrophes naturelles
CCH	Changement de comportement en matière d'hygiène
ESS	Établissement de soins de santé
GDM	Gestion des déchets médicaux
DLM	Dispositifs de lavage des mains
S&S	Santé et sécurité
PCI	Prévention et contrôle des infections
PCS	Programme commun de surveillance
SIG	Système d'information sur la gestion
PE	Protocole d'entente
PSER	Planification, suivi, évaluation et rapportage/apprentissage
EPI	Équipements de protection individuelle
NQP	Normes de qualité de programme
WA	WaterAid
EAH	Eau, assainissement et hygiène
GRE	Gestion des ressources en eau

WaterAid/Laura Pannack

◀Henrique Alberto Mandlate, héros de l'eau. Maputo, Mozambique. Février 2020.

Définitions

Ne pas nuire	Un effort systématique pour s'assurer que l'approche, les processus et les actions du projet, ou les organisations (et les individus) qui y participent, n'entraînent aucune conséquence négative ou aucun préjudice pour qui que ce soit. Cela comprend à la fois les dommages évidents, tels que les effets néfastes sur la santé dus à une mauvaise qualité de l'eau, et les dommages imprévus, tels qu'un risque accru de violence basée sur le genre ou de violence à l'encontre de groupes minoritaires, ou des obstacles financiers empêchant les ménages à faibles revenus d'accéder à l'eau ou aux services d'assainissement.[1]
Garant des droits	L'autorité responsable de la réalisation du droit à l'eau, à l'assainissement et à l'hygiène (EAH) d'un citoyen ou de la gestion d'un service EAH spécifique. Par exemple, un prestataire de services, un service public, un gouvernement local, une autorité locale, un directeur d'école ou d'établissement de santé (ESS), un comité communautaire EAH.
Modèle de gestion	La manière dont l'infrastructure EAH sera gérée en termes de propriété, d'exploitation, d'entretien, de réparation, de suivi et de financement.
PMER/PSER	Planification, suivi, évaluation et basée sur le genre. Similaire à PSEA : Planification, suivi, évaluation et apprentissage.
Option de service	L'infrastructure et le modèle de gestion.
Durabilité	La durabilité vise à ce que les services EAH et les bonnes pratiques d'hygiène continuent de fonctionner et d'apporter des avantages au fil du temps. Aucune limite temporelle n'est fixée pour la réalisation continue de ces services, changements de comportement et résultats. Autrement dit, la durabilité concerne les avantages durables obtenus grâce à l'utilisation continue des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement et des pratiques d'hygiène.
Utilisateur	Toutes les personnes ont un droit humain à l'eau et à l'assainissement. Les utilisateurs des services EAH sont donc des détenteurs de droits. Souvent, WaterAid (WA) travaille avec des utilisateurs qui sont des membres de la communauté, et/ou des clients du service EAH. Il peut s'agir d'utilisateurs actuels ou d'utilisateurs prévus qui sont exclus des services EAH. Les utilisateurs sont variés, non homogènes et composés de différents sexes, âges, types de handicaps, statuts socio-économiques et situations géographiques (c'est-à-dire des utilisateurs urbains, semi-urbains et ruraux). Les groupes d'utilisateurs marginalisés et exclus constituent une priorité essentielle de notre travail.
Travaux financés par WA	Tous les travaux menés par WA et ses partenaires qui sont directement financés par des fonds soumis à restrictions et/ou non soumis à restrictions de WA.
Représentant de WA	Le personnel de WA, le personnel des partenaires ou tout consultant rémunéré par WA.

Des femmes de la communauté locale recueillent de l'eau pour l'usine PSF (filtres à sable). L'eau de la région de Dacope est saline et donc impropre à la consommation. Cette technologie de filtrage simple permet de traiter l'eau pour la rendre propre à la consommation. WaterAid est à l'origine de cette usine et elle est financée par HSBC. Golchera, Dacope, Khulna. Septembre 2018.

WaterAid/DRIK/Habibul Haque

Appliquer les normes de qualité de programme

Les normes de qualité de programme (NQP) ont deux fonctions principales :

1. C'est un **outil d'orientation** pour soutenir la conception et la mise en œuvre de projets de haute qualité.
2. C'est un **outil de suivi et d'évaluation** pour déterminer dans quelle mesure nous respectons les normes de qualité.

Les NQP sont appliquées dans le cadre des processus de planification, de suivi, d'évaluation et de rapportage (PSER) de WA. Nous fournirons une programmation de meilleure qualité si nous tenons compte des NQP lors de la planification, du suivi et de l'évaluation de notre travail. Il est donc important que tout le personnel impliqué dans la planification, le suivi et l'évaluation des projets ait une bonne compréhension des NQP et de la manière de les appliquer.

Les NQP sont appliquées au cours des cycles de projet et des cycles annuels de nos processus PSER, comme décrit ci-dessous :

	Planification du projet	Suivi du projet	Évaluation du projet et transition
Projet	La planification du projet (y compris la planification de la gestion des risques et de l'évaluation et du suivi (S&E)) s'appuie sur les NQP. Le projet ne peut être approuvé que si la conception est conforme aux normes à haut risque.	Le suivi du projet comprend les normes à haut risque et toutes les normes spécifiques identifiées dans le plan S&E, ainsi que le suivi de tous les risques spécifiques identifiés qui pourraient empêcher le projet de respecter les normes pertinentes.	La réflexion sur le projet pour évaluer l'adhésion aux normes pertinentes et identifier des actions pour renforcer le travail futur. Lorsqu'une évaluation est nécessaire, la « qualité » (définie comme la mesure dans laquelle l'intervention répond aux NQP de WA) est l'un des critères à prendre en compte.
Annuelle-ment	Les équipes du programme pays (PP) prennent périodiquement du recul et réfléchissent à leur réalisation globale des NQP dans chacun des 10 domaines essentiels (voir figure 3). Cela peut impliquer d'identifier les forces et les faiblesses de chacun de ces domaines essentiels, ainsi que les mesures à prendre pour y remédier.		

Chaque norme a le format suivant :

Titre abrégé de la norme

Descriptif de la norme

Action/Critère 1
Pour aider à la mise en œuvre et mesurer le degré de réalisation de la norme.

Action/Critère 2
Pour aider à la mise en œuvre et mesurer le degré de réalisation de la norme.

Action/Critère 3
Pour aider à la mise en œuvre et mesurer le degré de réalisation de la norme.

Planification du projet
Comprend les phases de conception et de mise en place du projet.

Mise en œuvre et suivi du projet

Achèvement du projet et transition

▶ Tadela Tigabu, technicienne de la qualité de l'eau, utilise un kit d'analyse de la qualité de l'eau fourni par WaterAid pour renforcer et transformer les services locaux d'eau et d'assainissement, avec le soutien technique et financier de Yorkshire Water. Ville de Debre Tabor, région d'Amhara, Éthiopie. Février 2023.

Nos modes d'action

Nous nous efforçons de renforcer les systèmes nécessaires pour que chacun puisse bénéficier d'une eau, d'un assainissement et d'une hygiène sûrs et durables (EAH). Cela nécessite de travailler à plusieurs niveaux, avec de nombreux individus, groupes et institutions, en employant un éventail de tactiques, afin d'identifier et de s'attaquer aux obstacles systémiques à l'accès universel, sûr et durable aux services EAH d'ici 2030.

Notre approche du renforcement des systèmes, étayée par les principes des droits humains, passe par la production de preuves, l'analyse et l'apprentissage, la démonstration de modèles EAH en vue de leur reproduction, l'assistance technique, l'autonomisation et le plaidoyer afin de provoquer un changement de système là où les droits EAH des personnes confrontées à la pauvreté et à la marginalisation ne sont pas respectés. Cette méthode de travail axée sur le renforcement des systèmes est au cœur de notre stratégie mondiale 2022-2032 et s'applique aux quatre objectifs.

Le renforcement des systèmes est **un processus d'analyse, de mise en œuvre, d'adaptation et d'apprentissage** utilisé pour lever les obstacles à la réalisation d'un programme EAH sûr et durable, en reconnaissant que sa réussite tient aux **interactions** entre **de multiples acteurs et facteurs** au sein d'un **système complexe et dynamique**.

Les systèmes EAH rassemblent tous les **acteurs** (personnes et institutions), tous **facteurs** (sociaux, économiques, politiques, environnementaux, technologiques) et toutes les **interactions** entre eux qui influencent la réalisation d'un programme EAH universel, sûr et durable (Figure 2). Notre approche du renforcement des systèmes **place les personnes et les communautés actives et autonomes au centre du système EAH**, en mettant l'accent sur les individus et les groupes les plus vulnérables et les plus défavorisés.

Figure 1 : Stratégie mondiale

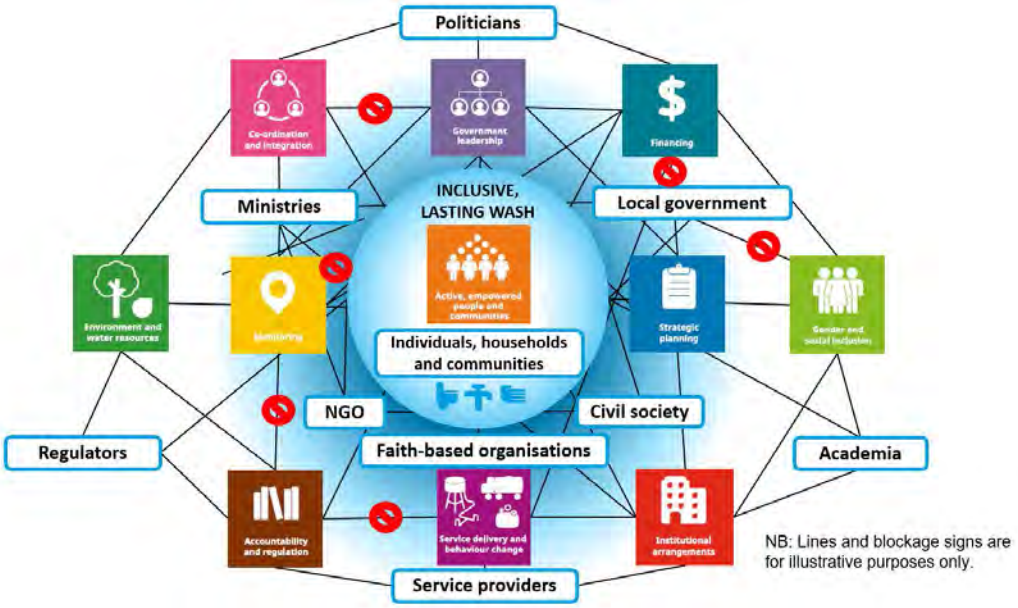

Figure 2 : Le système WASH

Les NQP sont répartis en **dix domaines essentiels** dans le cadre des **quatre approches stratégiques** de la stratégie mondiale (Données probantes, apprentissage et innovation ; Égalité des genres ; Services, capacité et influence ; et Partenariats et alliances), avec une section supplémentaire dite « à haut risque » ajoutée pour les normes qui, si nous ne les respectons pas, pourraient créer des situations mettant en danger des vies ou portant gravement atteinte à la réputation de WA et à sa capacité d'accès au financement.

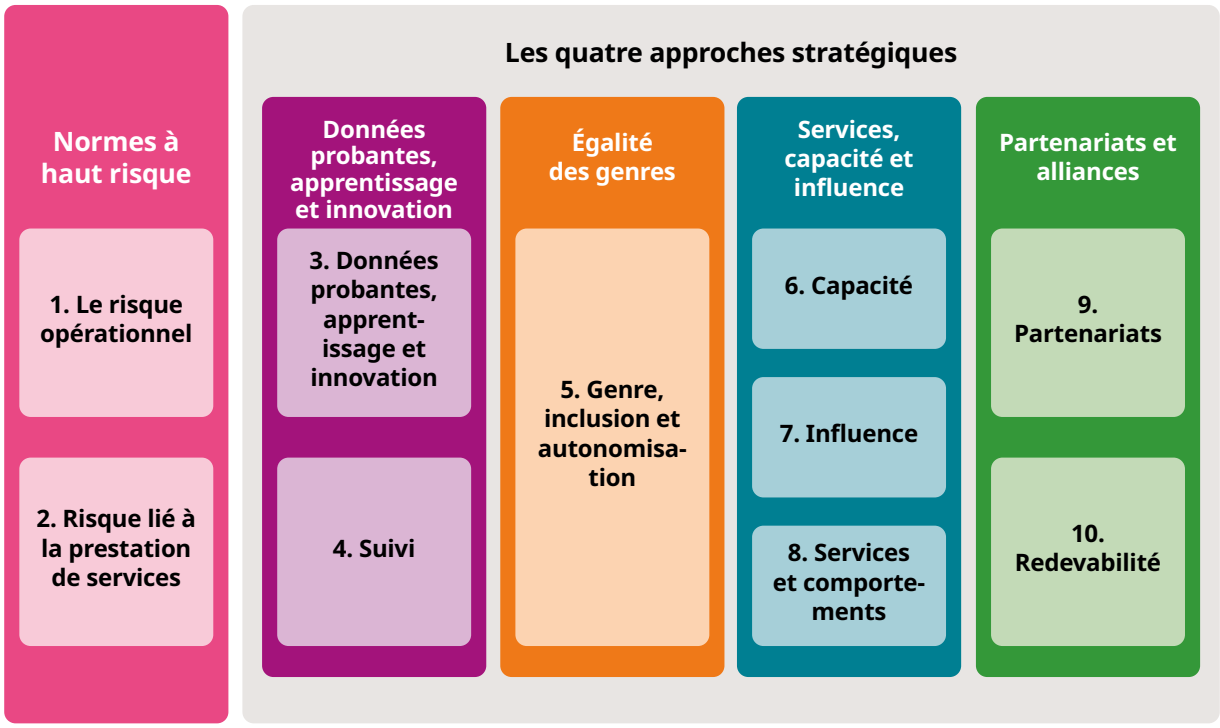

Figure 3 : Les dix domaines essentiels de la qualité des programmes

Principes directeurs

Les sept principes suivants sous-tendent notre approche globale du renforcement des systèmes et s'alignent sur nos quatre approches stratégiques. Ils guideront notre mise en œuvre des NQP dans nos efforts pour réaliser notre vision d'un monde où tout le monde, partout, dispose d'un approvisionnement en eau, d'assainissement et d'hygiène sûr et durable. Pour cela, nous allons :

1. **Analyser, apprendre et nous adapter en permanence** pour garantir que ce que nous faisons est pertinent et adapté au contexte changeant, et que chacun puisse tirer les leçons de ce qui marche et de ce qui ne marche pas.

2. **Aider les décideurs, les institutions mandatées et les fournisseurs de services à renforcer les compétences, les ressources et les processus** nécessaires pour accomplir leurs rôles et leurs obligations.

3. **Accroître nos efforts d'influence**, en investissant dans le plaidoyer, le lobbying, l'analyse des politiques et la recherche-action fondée sur notre expérience dans les pays où nous travaillons. Travailler avec d'autres acteurs, à l'intérieur et à l'extérieur du secteur EAH, pour amplifier nos messages et plaider en faveur de l'investissement dans ce domaine, et aligner nos efforts aux niveaux local, national, régional et mondial afin d'influencer efficacement les décideurs.

4. **Piloter et démontrer des options de services EAH durables et inclusifs et des modèles de changement des comportements,** et promouvoir leur expansion dans les zones où nous travaillons et au-delà, en influençant de manière factuelle et en renforçant la capacité des fournisseurs de services et des autorités locales et nationales.

5. **Faire progresser l'égalité des sexes et l'inclusion sociale dans les enjeux EAH** en modifiant les normes et les comportements, en adoptant activement une approche « Ne pas nuire », en travaillant avec des groupes représentatifs, par exemple, les organisations de défense des droits des femmes et les organisations de personnes handicapées (OPH), pour créer des solutions EAH inclusives et sensibles au genre qui s'appuient sur des normes sociales positives, et en promouvant et en amplifiant les voix des femmes, des filles et des autres personnes marginalisées dans le leadership EAH et la prise de décisions.

6. **Renforcer les partenariats et les alliances pour l'action collective et en bâtir de nouveaux**, en étant plus ambitieux dans notre engagement au long cours avec les communautés, la société civile, les gouvernements, le secteur privé, les institutions financières internationales, les organisations de défense des droits de la femme et le monde universitaire.

7. **Donner aux communautés et aux organisations de la société civile les moyens de faire valoir leurs droits humains** à des services EAH disponibles, accessibles, sûrs, abordables et acceptables, en plaçant l'autonomie et l'activisme des personnes au centre du système EAH.

Normes à haut risque

Christine Nambozo Negesa, analyste de la qualité de l'eau, désinfecte un robinet d'eau avant de prélever un échantillon pour tester la qualité de l'eau. Ce projet est financé par l'Union européenne et ONU-Habitat. Namutumba, Ouganda. Avril 2023.

WaterAid/James Kiyimba

Tous les travaux financés par WA doivent respecter les normes suivantes. Si nous ne les respectons pas, nous pourrions créer des situations à haut risque qui mettraient des vies en danger ou porteraient gravement atteinte à la réputation de WA et à sa capacité à obtenir des financements.

1 Risques opérationnels

1. Protection contre les atteintes à la personne

Veiller à ce que le principe « Ne pas nuire »[i] **soit appliqué** à toutes les phases de la conception et de l'exécution des projets et que des **mesures solides soient en place pour atténuer tout risque de préjudice** pour les groupes d'utilisateurs, les membres de la communauté et les participants aux projets (en particulier les femmes, les enfants et les personnes vulnérables), ainsi que pour les partenaires de WA et l'ensemble du personnel et des représentants de WA, conformément aux politiques et procédures de protection contre les atteintes à la personne de WA.[2,3]

Mener une évaluation des risques[4] afin d'identifier toute incidence négative potentielle ou tout préjudice involontaire résultant de notre travail, y compris les risques liés à la sécurité des enfants et des groupes vulnérables, et les risques de violence basée sur le genre pour les femmes.[5] Planifier et mettre en œuvre des mesures appropriées pour atténuer ces risques, et contrôler et mettre à jour régulièrement l'évaluation des risques tout au long du cycle du projet (au moins une fois par trimestre).	
Veiller à ce que tout le personnel impliqué dans le projet ait reçu une formation en matière de protection contre les atteintes à la personne, et que le personnel, les partenaires, les sous-traitants ou les représentants signent et comprennent le Code de conduite de WA[6], les clauses de protection contre les atteintes à la personne figurant dans les accords et les politiques pertinentes.	
Mettre en place des mécanismes de signalement et de plainte sûrs et accessibles pour la communauté et en assurer le suivi. Veiller à ce que les participants au projet connaissent le comportement attendu des représentants de WA[ii] et sachent comment faire part de leurs préoccupations. Etablir le contexte et une carthographie de référence en matière de protection contre les atteintes à la personne[7] pour chaque site du programme.	
Établir et mettre en œuvre un processus permettant de contrôler régulièrement (au moins une fois par trimestre) le respect des exigences de la politique de protection contre les atteintes à la personne par nous-mêmes, nos partenaires et nos sous-traitants, y compris en intégrant des questions sur les préjudices ou les conséquences involontaires dans les protocoles de suivi, d'évaluation, de recherche et d'apprentissage.	

i. Reportez-vous à la définition de « Ne pas nuire » dans la section Définitions à la page 6.

ii. Les représentants de WA incluent le personnel de WA, le personnel des partenaires et les consultants rémunérés par WA.

2. Santé et sécurité

Veiller à ce que des mesures solides soient mises en place pour protéger la santé et la sécurité du personnel de WA et de ses partenaires, des travailleurs sous contrat et des membres de la communauté, conformément aux politiques et lignes directrices pertinentes de WA.

Analyser le contexte de sécurité dans lequel le projet sera mis en œuvre et inclure tout risque de sûreté et de sécurité dans l'évaluation des risques du projet,[8] qui doit être périodiquement mise à jour en fonction de toute modification du contexte de sécurité (au moins une fois par trimestre).	
Lorsque des travaux de prestation de services sont effectués, veiller à ce que la politique de santé et de sécurité (S&S) WA du PP pendant les travaux de construction[9] (ou son équivalent régional) soit communiquée à tous les partenaires, sous-traitants ou membres de la communauté qui entreprennent des travaux de construction, et à ce qu'ils la comprennent.	
Établir et mettre en œuvre un processus pour contrôler le respect des politiques et des lignes directrices en matière de santé, de sûreté et de sécurité, y compris le signalement des incidents.	

3. Réduire l'impact environnemental et climatique de WA

Veiller à ce que les impacts potentiels sur le milieu environnant (c'est-à-dire l'écosystème naturel, y compris les ressources en eau) **et sur le climat** (c'est-à-dire les émissions de carbone) de la mise en œuvre du projet ou de l'utilisation des ouvrages EAH installées **soient évalués et que des mesures soient prises pour atténuer les risques**, conformément aux politiques et lignes directrices pertinentes de WA.[10] Lorsque cela est possible et durable, donner la priorité à l'utilisation de technologies à faible émission de carbone pour atténuer les impacts du changement climatique.[iii]

Mener une évaluation des impacts environnementaux et climatiques potentiels du travail de WA (tant positifs que négatifs) pour chaque projet, en utilisant un format d'évaluation proportionnel à la taille et à la complexité du projet. Une évaluation formelle de l'impact environnemental doit être réalisée pour les projets à haut risque.	
Le budget et la conception incluent les mesures pertinentes de protection de l'environnement, y compris la protection des bassins versants et d'autres mesures visant à améliorer la santé de l'écosystème, la réhabilitation des sites[iv] et l'utilisation de distances de sécurité entre les points d'eau, les toilettes et les ressources en eau.[v]	
Mettre en œuvre toute mesure de mitigation et mettre régulièrement à jour l'évaluation des risques et les mesures de mitigation (au moins une fois par trimestre).	

iii. Lorsqu'elles sont durables, appropriées et rentables, utiliser des technologies à faible teneur en carbone et en gaz à effet de serre (GES), par exemple en passant du pompage au diesel au pompage solaire, en déployant des options d'assainissement qui limitent les émissions de gaz à effet de serre.

iv. Les mesures de réhabilitation du site peuvent inclure un drainage adéquat pour protéger les sources d'eau proches, la démolition des infrastructures abandonnées existantes qui pourraient présenter des risques pour la santé et la sécurité, la clôture des zones de gestion des déchets, l'établissement de sentiers surélevés et la remise en état de la végétation (cependant, donnez la priorité aux conceptions alternatives pour éviter d'enlever la végétation).

v. Reportez-vous aux NQP numéro 20 : Niveaux de service minimaux pour l'assainissement.

Risques liés à la fourniture de services

Tous les projets qui impliquent la **prestation de services** doivent également respecter les normes suivantes. Ces normes s'appliquent **à tous les travaux de fourniture de services** financés par WA, y compris ceux réalisés par des partenaires, des services publics ou d'autres fournisseurs de services.

4. Options de service réalisables, appropriées et acceptables

Tous les travaux de fourniture de services financés par WA doivent être convenus avec les groupes d'utilisateurs et les fournisseurs de services, doivent être intégrés aux activités de changement des comportements associées et doivent être conçus sur la base d'une étude de faisabilité quant au choix de la technologie et d'un modèle de gestion durable qui n'impose pas aux communautés une charge financière et de gestion préjudiciable ou irréaliste. Lorsque la consultation des communautés et les études de la faisabilité ne sont pas entreprises au cours de la phase de conception du projet, les propositions doivent indiquer que la sélection finale des sites et des options de service dépendra des résultats de ces études.

Mener une étude de faisabilité[11] pour toute fourniture de services EAH financés par WA (mis en œuvre directement ou indirectement), en particulier pour les options de services d'approvisionnement en eau, les stations de traitement des eaux usées et des boues de vidange, et les options de traitement des déchets médicaux (évaluation complète obligatoire pour les infrastructures de grande valeur ou à haut risque).	
Financement : un accord est conclu sur la question de savoir qui paiera pour l'entretien majeur et le changement continu des comportements, sur la base d'une compréhension des coûts du cycle de vie complet,[11] en veillant à ce que l'option de service sélectionnée soit abordable (en considérant les autres coûts essentiels liés aux droits humains) et en tenant compte de tout mécanisme de financement nécessaire en faveur des personnes défavorisées.	
Modèle de gestion : une évaluation[12] est réalisée pour déterminer si le modèle de gestion proposé identifie clairement les personnes responsables de l'exploitation et de la maintenance, des réparations et du suivi à long terme des performances du service, si elles ont les compétences pour mener ces tâches, et si le modèle n'impose pas aux communautés une charge de gestion préjudiciable ou irréaliste.	
Option technologique : le choix technologique est éclairé par des facteurs sociaux, environnementaux et opérationnels.[vi] Cela inclut une analyse des menaces physiques pesant sur les services EAH (impacts du changement climatique, catastrophes naturelles, utilisation des terres, demandes concurrentes sur les ressources en eau, menaces sur la qualité de l'eau, menaces sur la sécurité et dégradation des écosystèmes), en tenant compte de la manière dont les vulnérabilités existantes influencent ces menaces.	
Acceptation par les utilisateurs : un panel varié d'utilisateurs et de fournisseurs de services est consulté sur les besoins de la communauté et les options de service possibles pour y répondre, ce qui inclut des informations claires sur les options de service, et un accord sur les coûts qu'ils devront payer, le temps qu'ils devront consacrer à la gestion et les responsabilités qu'ils devront assumer pour que le service continue et la pertinence de l'option choisie pour toucher différents utilisateurs, y compris ceux qui sont traditionnellement exclus, tels que les personnes handicapées.	

vi. Cela inclut l'expertise de WA, le budget CAPEX disponible, la géographie, le climat, l'hydrologie, l'hydrogéologie, les chaînes d'approvisionnement, les exigences légales/réglementaires, des déterminants comportementaux, la démographie et les préférences culturelles/sociales, le genre et la dynamique du pouvoir, les impacts environnementaux et climatiques, l'utilisation des ressources en eau et les pratiques de gestion, ainsi que les exigences en matière d'implantation pour garantir l'accessibilité. Reportez-vous aux outils d'étude de faisabilité pour obtenir des conseils complets.

Risques liés à la fourniture de services

5. Respect des normes de niveau de service et de qualité de construction

Respecter les normes nationales de qualité de construction[vii], sauf s'il y a une bonne raison de s'en écarter, ce qui devra être documenté et convenu avec le service gouvernemental national compétent. Respecter les **NQP sur les niveaux de service minimaux** (NQP 18, 20, 23 et 26) en tant que **minimum de base**.

Des budgets suffisants pour respecter les normes (conception, qualité des matériaux et dispositions en matière d'accessibilité), ce qui inclut des ressources humaines adéquates pour la conception et la supervision.	
Les conceptions et les budgets correspondants sont examinés au regard de la qualité de la construction, des normes de niveau de service et du feedback reçu lors de la consultation des utilisateurs.	

6. Supervision adéquate

Veiller à ce que tous les travaux de construction financés par WA soient **supervisés de manière adéquate par un représentant WA qualifié**, afin de s'assurer que les sous-traitants sont bien gérés et fournissent un travail de qualité conforme aux plans, et que la **qualité des matériaux** utilisés est conforme aux normes nationales ou aux normes énoncées dans les spécifications de conception.

Garantir un budget ou un personnel suffisant pour assurer la supervision par un représentant de WA (membre de WA ou d'un partenaire, ou consultant).[viii] Les membres de la communauté/les utilisateurs peuvent aussi être engagés pour suivre les activités du projet afin de garantir la redevabilité mais cela ne doit pas remplacer la supervision par un représentant de WA.	
Mettre en place une supervision adéquate.[13] Examiner de façon appropriée les dispositions de supervision lorsque l'administration locale du district est responsable de la supervision (en particulier les activités à haut risque comme le forage).	
Contrôler la qualité des matériaux pour les travaux de construction financés par WA et réalisés par le personnel de WA ou ses partenaires, ou par un représentant de WA.	
Mettre en œuvre un processus systématique de contrôle et de rectification des défauts après l'achèvement de la construction, certains paiements étant retenus jusqu'à la fin de la période de responsabilité[ix] et la délivrance du certificat d'achèvement.	

vii. Cela inclut notamment toutes les normes nationales relatives à la sécurité des structures et aux services EAH dans les établissements ou les communautés rurales. Lorsqu'il n'existe pas de normes nationales pour la qualité des constructions EAH ou qu'elles ne sont pas adéquates, encouragez le gouvernement à les élaborer ou les améliorer, et soutenez-le en ce sens.

viii. En règle générale, prévoyez au moins 5 à 15 % du coût total de la construction pour les frais de supervision.

ix. la durée de la Période de responsabilité varie selon les pays. Une durée minimale de six mois est recommandée.

Risques liés à la fourniture de services

7. Qualité de l'eau potable

Veiller à ce que la qualité de l'eau potable provenant de tout système d'approvisionnement nouveau ou réhabilité ne présente pas de risque significatif pour la santé lorsqu'elle est remise aux utilisateurs. Tester de manière indépendante les matériaux utilisés dans les programmes d'approvisionnement en eau pour s'assurer qu'ils sont conformes aux normes nationales et internationales relatives à la teneur en métaux toxiques (par exemple, le plomb et le cadmium).[14]

Budget et activités prévus pour les analyses de routine de la qualité de l'eau et les analyses de suivi conformément aux politiques de qualité de l'eau de WA du PP.[14]	
La qualité de l'eau de toutes les sources d'eau nouvelles et réhabilitées est testée avant la remise au public, les résultats sont enregistrés dans WA Inventory ou des systèmes équivalents, et communiqués aux utilisateurs. Les tests de suivi sont effectués conformément à la politique.	
Veiller à ce que les matériaux achetés pour les projets d'approvisionnement en eau potable soient approuvés par les agences nationales pour une utilisation dans l'approvisionnement en eau. S'il n'existe pas de norme nationale pour les matériaux importés concernant la teneur en métaux toxiques (plomb et cadmium, par exemple), solliciter une agence de pré-expédition certifiée au niveau international pour contrôler la qualité des lots avant leur importation.	

Références

1. WaterAid (2022). *Intégrer l'égalité des genres dans les projets communautaires d'eau, d'assainissement et d'hygiène*. conseils pour les ONG et les partenaires de mise en œuvre. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/integrating-gender-equality-into-community-water-sanitation-and-hygiene-projects (accessible le 25 octobre 2023).
2. WaterAid (2023). *Protection chez WaterAid*. Disponible ici : wateraid.org/uk/safeguarding-at-wateraid (accessible le 25 octobre 2023).
3. WaterAid (2023). *Protection*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/the-spring-safeguarding (accessible le 25 octobre 2023).
4. WaterAid (2019). *Guide pratique PMER : gestion des risques au niveau du projet*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/PSU/pmerproject/PMER%20Core%20Document%20Library/Forms/PMER%20Core%20Document%20Library.aspx?id=%2FPSU%2Fpmerproject%2FPMER%20Core%20Document%20Library%2FHow%20To%20Guide%20%2D%20Project%20Risk%20Management%2Epdf&parent=%2FPSU%2Fpmerproject%2FPMER%20Core%20Document%20Library (accessible le 25 octobre 2023) [ou utilisez les directives régionales équivalentes].
5. WaterAid (2022). *Intégrer l'égalité des genres dans les projets communautaires d'eau, d'assainissement et d'hygiène*. conseils pour les ONG et les partenaires de mise en œuvre. (p. 14). Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/integrating-gender-equality-into-community-water-sanitation-and-hygiene-projects (accessible le 25 octobre 2023).
6. WaterAid (2018). *Code de conduite mondial*. Disponible ici : wateraid.org/uk/publications/global-code-of-conduct (accessible le 25 octobre 2023).
7. WaterAid (2023). *Hub sur la protection*. Disponible ici :wateraid.sharepoint.com/sites/the-spring-safeguarding (accessible le 25 octobre 2023).
8. WaterAid (2019). *Guide pratique PMER : gestion des risques au niveau du projet*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/PSU/pmerproject/PMER%20Core%20Document%20Library/Forms/PMER%20Core%20Document%20Library.aspx?id=%2FPSU%2Fpmerproject%2FPMER%20Core%20Document%20Library%2FHow%20To%20Guide%20%2D%20Project%20Risk%20Management%2Epdf&parent=%2FPSU%2Fpmerproject%2FPMER%20Core%20Document%20Library (accessible le 25 octobre 2023) [ou utilisez les directives régionales équivalentes].
9. WaterAid (pas de date). *Politiques de programme pays : qualité de l'eau et sécurité de la construction*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/health-and-safety-policy and wateraid.sharepoint.com/sites/knowledgenet/SitePages/Country-Programmes-Health-%26-Safety-documents.aspx (accessible le 13 novembre 2023).
10. WaterAid (2023). *Politiques et normes*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/the-spring-governance/SitePages/Policies-and-standards.aspx (accessible le 25 octobre 2023).
11. WaterAid (sans date). *Documents techniques – Outils d'évaluation de la faisabilité*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/knowledgenet/SitePages/Technical-documents.aspx (accessible le 25 octobre 2023).
12. WaterAid (sans date). *Introduction au coût du cycle de vie au niveau local*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/improving-water-sanitation-andhygiene-sustainability-with-life-cycle-costing (accessible le 25 octobre 2023).
13. WaterAid (2023). *Outil WHODOESWAT.* Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/whodoeswat-practical-decision-making-tool-water-supply-services (accessible le 25 octobre 2023).
14. WaterAid (pas de date). *Politiques de programme pays : qualité de l'eau et sécurité de la construction*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/knowledgenet/SitePages/Country-Programmes-Health-%26-Safety-documents.aspx (accessible le 13 novembre 2023).

Approche stratégique : Données probantes, apprentissage et innovation

Zewdu Adane a été élu président du comité de l'eau de Sertekez par la communauté locale. Il s'efforce de sensibiliser le public à la protection de l'environnement et des sources d'eau. Village de Sertekez, région d'Amhara, Éthiopie. Février 2022.

WaterAid/Frehiwot Gebrewold

Données probantes, apprentissage et innovation

8. Conception de programmes probants

Concevoir des projets et des programmes fondés sur une analyse détaillée et actualisée de la situation (à partir d'un examen régulier des données disponibles, de l'apprentissage, de la recherche et de l'innovation issus de nos travaux antérieurs et du secteur au sens large), **en utilisant une approche de renforcement des systèmes** pour déterminer les points d'entrée et les partenaires les plus appropriés et pour veiller à ce que les projets demeurent pertinents.

Les preuves, l'apprentissage et les innovations des projets précédents (WA et secteur) sont examinés et utilisés pour informer la conception du projet.	100%
Une analyse de la situation (y compris la recherche formative, le cas échéant) est utilisée dans la conception du programme et du projet, en s'appuyant sur des sources de données et des évaluations pertinentes. Reportez-vous aux guides et pour les phases de conception et de mise en place des projets[15] ou aux orientations régionales équivalentes.	

9. Données et recherche de haute qualité

Veiller à ce que toutes les **recherches soient pertinentes d'un point de vue stratégique, de grande qualité, éthiques et qu'elles génèrent des preuves** qui peuvent être utilisées efficacement pour influencer, mener son action et avoir un impact.

Les activités de recherche et de production d'éléments probants sont planifiées en fonction des lacunes identifiées dans le savoir interne ou sectoriel.	
Le consentement éclairé des utilisateurs est recueilli pour participer à la recherche/collecte de données, l'approbation éthique est obtenue le cas échéant conformément à la politique de recherche de WA.[16] Les données sont rendues anonymes et stockées en toute sécurité conformément aux réglementations et lois applicables en matière de protection des données.	
Dans la mesure du possible, les résultats de recherche doivent être communiqués aux personnes interrogées.	100%

Données probantes, apprentissage et innovation

10. Apprentissage et programmation adaptative

Intégrer la réflexion et l'apprentissage dans tous les projets et utiliser ce savoir pour **gérer notre travail de manière adaptative** (y compris notre travail de plaidoyer politique) et corriger la trajectoire si nécessaire.

Des objectifs d'apprentissage sont fixés et des activités connexes sont intégrées dans les processus PSER planifiés tout au long du cycle du projet, proportionnellement à la taille du projet.	
Réfléchir périodiquement aux objectifs d'apprentissage et aux enseignements tirés lors des réunions de réflexion sur l'efficacité du programme, ou réunions équivalentes, et corriger la trajectoire si nécessaire.	
L'apprentissage et les preuves sont recueillis tout au long du projet et utilisés pour informer la conception des projets futurs et les agendas de recherche.	

WaterAid/Mani Karmacharya

◀ Anjali boit de l'eau à une nouvelle station d'eau potable dans son école. Municipalité de Lahan, Népal. Juillet 2022.

4 Suivi

11. Des mécanismes de suivi solides

Veillez à ce que **des mécanismes de suivi adéquats soient mis en place** pour les projets et les services et comportements EAH soutenus par WA, conformément aux procédures PSER de base[17] ou à l'équivalent pour votre région, et alignés sur le cadre global de mesure des performances.[18]

Un plan de suivi du projet est établi, les rôles et responsabilités pour le suivi sont convenus, et un budget suffisant est alloué.[x]	
Suivi régulier de l'avancement du projet conformément aux procédures PSER de base ou à l'équivalent régional, afin de comprendre les impacts du projet, l'apprentissage et la gestion adaptative.	

Références

15. WaterAid (sans date). *Centre PSER : ressources de cycle de projet*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/PSU/pmerproject/SitePages/Project-Cycle.aspx (accessible le 25 octobre 2023).
16. WaterAid (sans date). *Politiques et normes*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/the-spring-governance/SitePages/Policies-and-standards.aspx (accessible le 25 octobre 2023).
17. WaterAid (sans date). *Centre PSER : procédures de base PSER*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/PSU/pmerproject/SitePages/PMER-Hub.aspx (accessible le 25 octobre 2023).
18. WaterAid (sans date). *Cadre de mesure des performances*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/the-spring-strategy/SitePages/Performance-Measurement-Framework.aspx (accessible le 25 octobre 2023).

▶ Rubi, coordinatrice de terrain du district de Buxar pour WaterAid Inde, effectue une analyse pour examiner la qualité de l'eau potable dans le village de Bicchu Ka Dera, Buxar, en Inde. Mai 2022.

x. Notez qu'un budget de suivi peut être nécessaire après la clôture du projet, par exemple pour les évaluations et les tests de suivi de la qualité de l'eau.

Approche stratégique : Égalité des genres

Un membre de la communauté se lave les mains dans les installations d'eau et d'hygiène de la mairie, village de Mandiwana, district de Vhembe, Afrique du Sud. Juin 2023.

WaterAid/Ernest Randrianmalala

Genre, inclusion et autonomisation

12. Surmonter les obstacles propres à l'accès aux services EAH

Évaluer les obstacles à l'accès aux services EAH et les comportements des différents groupes et chercher à les surmonter en reconnaissant la nécessité de contextualiser et de différencier les activités pour répondre aux réalités de la marginalisation et de l'exclusion propres à chaque contexte.

L'analyse de la situation comprend l'identification des obstacles environnementaux, comportementaux et institutionnels auxquels les différents groupes marginalisés sont confrontés en matière d'accès à l'EAH, ainsi qu'une analyse des relations de genre et autres relations de pouvoir qui ont un impact sur ou limitent les droits EAH. Cette analyse est réalisée en consultation ou en partenariat avec des représentants de groupes de femmes ou de détenteurs de droits et des OPH afin de garantir l'expertise et d'éviter les hypothèses problématiques.[19]	
En utilisant les résultats des analyses, planifier une approche pour tirer parti des normes sociales positives et déconstruire les normes sociales, tabous et stéréotypes néfastes[xi,20] qui limitent l'accès aux services à l'EAH, le leadership/la prise de décision ou la participation de certains groupes d'utilisateurs, ainsi que les mesures à prendre pour éliminer délibérément d'autres obstacles identifiés, tout en veillant à ce que les activités du projet n'augmentent pas indûment le fardeau déjà disproportionné des femmes en matière de travail non rémunéré.	
Inclure des mécanismes de suivi pour mesurer la contribution du projet dans l'élimination des barrières et l'évolution des normes sociales néfastes, y compris le suivi des réactions négatives ou des préjudices involontaires.[21] Les indicateurs de suivi du projet sont ventilés par sexe, âge et situation de handicap lorsque cela est pertinent et possible.	

▶ Dramane TRAORE dispose désormais de toilettes adaptées à proximité de son domicile, ce qui lui permet de les utiliser plus facilement en fonction de ses besoins. Village de Kangoura, commune de Loumana, Burkina Faso. Décembre 2020.

xi. Il est essentiel d'analyser la nature des obstacles et des réalités propres au contexte en fonction des individus, des groupes, des identités géographiques et des liens entre ces facteurs. Les obstacles peuvent être de nature physique, sociétale ou institutionnelle. Ce type d'analyse permet de concevoir des politiques, des réglementations et des services appropriés, au lieu de supposer qu'une solution unique pourrait répondre aux besoins de tout le monde.

5 Genre, inclusion et autonomisation

13. Participation active et responsabilité

Impliquer les utilisateurs (et/ou leurs groupes représentatifs) et les partenaires tout au long du cycle du projet, y compris les femmes, les personnes handicapées et les autres utilisateurs marginalisés :[22] pour leur permettre de participer activement à la prise de décision et de revendiquer leurs droits humains aux services EAH ; pour s'assurer que les activités, les services et les modalités de gestion du programme EAH favorisent l'accès et l'utilisation par tous les membres de la communauté et sont culturellement acceptables ; pour encourager les solutions locales ;[23] et pour garantir la gestion autonome et pérenne du projet.

Des activités et un budget sont prévus pour garantir que les utilisateurs et les partenaires puissent participer activement à la prise de décision au sujet de la planification des activités du programme, y compris les représentants des personnes qui sont systématiquement marginalisées ou victimes de discrimination.[xii]	
Les activités de mobilisation de la communauté utilisent des approches participatives qui permettent à toutes les parties prenantes de contribuer activement, y compris celles qui ont moins de pouvoir. Les mobilisateurs doivent utiliser des techniques de facilitation[24] qui renforcent l'autonomie et choisir des heures et des lieux de réunion appropriés. Si nécessaire, des discussions séparées avec les femmes et les enfants doivent être organisées, et/ou les personnes handicapées ou âgées doivent être visitées à leur domicile.	

Références

19. WaterAid (2018). *Boîte à outils sur l'équité, la non-discrimination et l'inclusion*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/equality-non-discrimination-and-inclusion-toolkit (accessible le 25 octobre 2023).
20. WaterAid (2021). *Cadre d'égalité, d'inclusion et de droits*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/equality-inclusion-and-rights-framework accessible le 25 octobre 2023.
21. WaterAid (2018). *Boîte à outils sur l'équité, la non-discrimination et l'inclusion*. p. 52. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/equality-non-discrimination-and-inclusion-toolkit (accessible le 25 octobre 2023).
22. WaterAid (2018). *Boîte à outils sur l'équité, la non-discrimination et l'inclusion*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/equality-non-discrimination-and-inclusion-toolkit (accessible le 25 octobre 2023).
23. World Resources Institute (sans date). *Principles for Locally Led Adaptation*. Disponible ici : wri.org/initiatives/locally-led-adaptation/principles-locally-led-adaptation (accessible le 25 octobre 2023).

24 WaterAid (2018). *Boîte à outils sur l'égalité, la non-discrimination et l'inclusion*. Disponible sur : washmatters.wateraid.org/publications/equality-non-discrimination-and-inclusion-toolkit (consulté le 25 octobre 2023). [Se référer à la liste de contrôle pour l'accès et l'inclusion, p. 75].

xii. Les personnes systématiquement marginalisées ou victimes de discrimination peuvent avoir du mal à participer directement aux activités ou à la planification du programme en raison de leur incapacité à assister aux réunions communautaires, ou en raison des différences de pouvoir lorsqu'elles y assistent. L'implication de groupes qui les représentent, tels que les OPH, est essentielle pour surmonter ce déséquilibre de pouvoir et permettre des contributions spécialisées et informées.

Approche stratégique : Services, capacité et influence

Gita Roy, leader de Golap Dol, à la station d'épuration par osmose inverse de Maricchap. Grâce au leadership de Gita et à son travail acharné, l'usine est aujourd'hui la seule source d'eau potable de plusieurs villages. Division de Khulna, Bangladesh. Juin 2022.

WaterAid/Farzana Hossen

Capacité

14. Renforcement institutionnel

Lorsque les processus, les fonctions, le financement, les ressources, la responsabilité, les compétences et la compréhension des fournisseurs de services ou des autorités locales sont identifiés comme des obstacles à l'accès universel durable aux services EAH, **apporter un soutien pour lever ces obstacles institutionnels**.

Mener une analyse de la situation pour identifier les obstacles dans le système EAH.[25] Cela doit inclure l'évaluation des processus, des fonctions, du financement, des ressources, de la responsabilité, des compétences et de la compréhension des fournisseurs de services et des garants des droits.[26]	
Utiliser les résultats de l'analyse de la situation pour déployer des activités de renforcement institutionnel qui soutiennent le système EAH en aidant les fournisseurs de services et les autorités à comprendre et endosser leurs rôles et leurs responsabilités, à surveiller, planifier, budgétiser, chiffrer, coordonner et répondre à la demande de la communauté pour un accès durable aux services EAH.	

15. Soutenir la durabilité des services et des comportements

Veiller à ce que les communautés/utilisateurs et les fournisseurs de services/garants des droits impliqués dans la mise en œuvre d'activités menées par la communauté ou le gouvernement local, la gestion des services EAH ou le maintien des comportements EAH cibles **soient habilités à remplir ces rôles avec les compétences, les plans, les financements et les informations nécessaires**.

Des activités et un budget sont prévus pour fournir le soutien et la formation nécessaires aux utilisateurs (communautés et/ou personnel institutionnel) et/ou aux garants des droits/fournisseurs de services.	
Des formations, des outils et un soutien appropriés sont fournis pour assurer le fonctionnement, l'entretien et le nettoyage continus des installations EAH et pour maintenir les comportements EAH (y compris l'accès à l'eau, au savon et aux produits de nettoyage).	
Veiller à ce que les utilisateurs et les garants des droits ou fournisseurs de services concernés aient accès à des informations pertinentes[xiii] à l'issue des projets mis en œuvre par WA afin de pouvoir prendre des décisions éclairées sur l'utilisation, l'exploitation et l'entretien des infrastructures, le renouvellement ou l'extension éventuels des services, les approches visant à soutenir les changements de comportement, et pour informer les processus de planification et la gestion des ressources en eau (GRE).	100%
Les principales informations de suivi (en particulier les informations sur les actifs que nous avons financés) sont partagées avec le gouvernement afin de contribuer aux systèmes de suivi locaux et nationaux. Dans la mesure du possible, alignez les indicateurs du projet sur ceux utilisés dans les SIG nationaux et locaux.	100%

xiii. Les exemples incluent les résultats de la qualité de l'eau, les dessins de conception, les registres de forage et les kits d'intervention pour le changement des comportements (y compris les manuels, les outils, le matériel promotionnel et les produits comportementaux). Le partage des devis quantitatifs (DQ) et des budgets peut s'avérer délicat. Toutes les données recueillies sur le climat, telles que les données de surveillance des ressources en eau ou des risques climatiques, doivent également être partagées avec les acteurs concernés (y compris les autorités du bassin).

7 Influence

16. Influence stratégique et efficace

Veiller à ce que le travail de plaidoyer et d'influence s'appuie sur une analyse de la situation et soit conforme aux **priorités stratégiques** de notre organisation, et à ce que **l'impact de WA soit mesuré**.

Élaborer des objectifs de changement stratégique de haut niveau, des priorités claires et progressives à court et moyen terme et des points d'entrée pour le plaidoyer et l'influence, sur la base d'outils tels que l'analyse de l'économie politique,[27], les priorités mondiales en matière de plaidoyer[28], les priorités et les preuves générées par notre travail de programmation, via la collaboration avec nos partenaires et les réseaux pertinents, et via la consultation des utilisateurs des services EAH sur leur expérience.	
Les activités de plaidoyer et d'influence s'appuient sur des alliés, des partenaires et des réseaux pour représenter différentes perspectives et une base plus large pour notre appel au changement, tout en veillant à évaluer et à atténuer tout risque potentiel ou réaction négative concernant ces activités pour notre personnel et les autres personnes impliquées.	
Les processus de suivi comprennent des mécanismes fondés sur des données probantes pour suivre la contribution directe et indirecte de WA à l'évolution des politiques, des stratégies et du financement.[29]	

17. Partage de l'apprentissage et des preuves pour le plaidoyer

Tout au long des projets et des programmes, **intégrer une pratique de transfert volontaire des connaissances générées et des données probantes** avec le secteur EAH national, en interne au sein de WA au niveau global, et en externe à l'échelle mondiale le cas échéant, **afin d'influencer les praticiens et les décideurs à des niveaux plus élevés** et de contribuer à l'élaboration de politiques nationales et de changements systémiques, ainsi que pour influencer le secteur au sens large.

Des activités, un budget et des ressources humaines sont prévus pour le partage et l'influence.	
L'apprentissage, les preuves et la recherche sont documentés, partagés et utilisés à des fins de plaidoyer et d'influence à plusieurs niveaux. Le format et le point focal de ces résultats sont planifiés de manière stratégique afin d'influencer efficacement les cibles clés identifiées en matière de plaidoyer.	100%

7 Influence

Références

25. WaterAid (sans date). *Directives et boîtes à outils sur la durabilité : outils de renforcement des systèmes*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/knowledgenet/SitePages/Sustainability-Guidance-and-Toolkits.aspx (accessible le 25 octobre 2023).

26. WaterAid (sans date). *Partenariat pour la gestion de l'eau de l'assainissement*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/knowledgenet/SitePages/Water-Operator-Partnership-(WOPs).aspx (accessible le 25 octobre 2023).

27. WaterAid (2017). *Le Guide d'analyse de l'économie politique*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/political-economy-analysis-toolkit (accessible le 25 septembre 2023).

28. Manuel de plaidoyer de WaterAid [en cours d'élaboration]

29. WaterAid (2017). *L'approche de WaterAid pour le PMER du plaidoyer*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/wateraids-common-approach-to-pmer-of-advocacy (accessible le 25 septembre 2023).

Nadongo Federesi, superviseuse technique, prête à prendre ses fonctions sur le terrain. Ce projet est financé par l'Union européenne et ONU-Habitat. Système d'approvisionnement en eau de Buyende, district de Buyende, Ouganda. Avril 2023.

WaterAid/James Kiyimba

Services et comportements

Les niveaux de service minimaux décrits dans cette section sont présentés dans des tableaux pour les normes 18, 20, 23, 26 et 27. Ces tableaux peuvent être contextualisés par les équipes des programmes pays, lorsque les normes minimales sont **plus élevées** que celles spécifiées dans ce document.

Les symboles + indiquent les normes à appliquer qui vont au-delà de la définition du niveau de service du PCS.[xiv]

Eau

18. Niveaux de service minimaux pour l'eau

Veiller à ce que les ouvrages d'approvisionnement en eau construits par WA **répondent au minimum aux normes du tableau ci-dessous**. Les installations publiques et institutionnelles doivent comprendre au moins un point d'eau conçu pour un accès universel.[xv]

Un budget est prévu pour répondre à la norme définie ci-dessous.	
La conception et la construction des infrastructures répondent aux normes définies ci-dessous et une supervision est assurée pour garantir le respect de ces normes.	

xiv Voir le programme commun de surveillance (PCS) de l'OMS et de l'UNICEF. Disponible ici : washdata.org/monitoring

xv. Universellement accessible : conçu pour un accès universel afin que toutes les personnes puissent y accéder et l'utiliser dans toute la mesure du possible, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leur taille, de leur handicap/déficience ou de leur statut social (y compris les voies d'accès aux installations), en consultation avec un partenaire OPH.

Services et comportements

Norme minimale (eau)	Objectifs additionnels (lorsque les ressources sont disponibles)
Tout ceci s'applique à tous les sites, veuillez également consulter les normes spécifiques à chaque site ci-dessous	
+ L'eau potable est disponible en cas de besoin et sûre (exempte de contamination fécale et de produits chimiques prioritaires). + Au moins un point d'eau potable universellement accessible à tous, y compris aux personnes handicapées ou à mobilité réduite et aux enfants. + L'emplacement des points d'eau ne présente pas de risque pour la sécurité.[30] + Un modèle de gestion durable a été sélectionné. + L'eau est disponible en quantité suffisante pour les services environnementaux.	+ L'eau est en quantité suffisante pour les petits moyens de subsistance. + Conduire des audits d'accessibilité et de sécurité[31] et mettre en œuvre les recommandations.
Lieux communautaires/publics	
PCS basique : eau potable provenant d'une source améliorée[xvi], à condition que le temps de collecte ne dépasse pas 30 minutes pour un aller-retour, file d'attente comprise. + L'eau est en quantité suffisante pour l'usage domestique selon les normes nationales ou 50 L/personne/jour[32] si aucune norme n'existe.	**PCS géré en toute sécurité :** eau potable provenant d'une source d'eau améliorée, accessible sur place, disponible en cas de besoin et exempte de contamination fécale et de produits chimiques prioritaires.
Écoles	
PCS basique : eau potable provenant d'une source améliorée[xvi] disponible dans les locaux de l'institution. + Quantité minimale pour un usage institutionnel selon les normes nationales ou les normes de l'OMS[xviii,33] si aucune norme n'existe.	**PCS avancé** Défini au niveau national. Voir les indicateurs supplémentaires dans le guide du PCS, p. 19.[34]
Établissements de santé	
PCS basique : eau potable provenant d'une source améliorée disponible dans les locaux de l'institution. + Quantité minimale pour un usage institutionnel selon les normes nationales ou les normes de l'OMS pour les ESS[xviii,35] si aucune norme n'existe.	**PCS avancé** Défini au niveau national. Voir les indicateurs supplémentaires dans le guide du PCS, p. 18.[36.]

xvi. Une source qui, par la nature de sa conception et de sa construction, a le potentiel de fournir de l'eau salubre.
xvii. Le volume minimum d'eau varie en fonction du type d'école, entre autres facteurs.
xviii. Le volume minimum d'eau varie en fonction du niveau de soins offert par l'ESS, entre autres facteurs.

Services et comportements

19. Des forages et des puits de qualité

Assurer la durabilité des forages et des puits **en utilisant des méthodes de localisation et de forage appropriées, en travaillant à la conception des forages et en sélectionnant les composants** (pompes, raccords, etc.).

Un budget est prévu pour la réalisation d'études hydrogéologiques faisant appel à des techniques d'étude géophysique éprouvées et appropriées et à l'analyse des données hydrologiques existantes provenant de diagraphies de forage antérieures afin de trouver les sites les plus productifs pour le forage et d'aiguiller l'emplacement des trous de forage et le travail de recharge de l'aquifère géré.	
Les forages sont construits à une profondeur suffisante et à un moment de l'année où le niveau d'eau est le plus bas, pour tenir compte des fluctuations saisonnières des niveaux d'eau statiques et de l'abaissement dû au pompage.	
Le pompage d'essai des forages est effectué après le forage et avant de passer du pompage manuel au pompage motorisé, pour s'assurer que le pompage motorisé peut être maintenu.	
Éviter d'utiliser des tiges et des conduites de pompe manuelle en acier galvanisé dans les zones où le pH des eaux souterraines est inférieur à 6,5. Lorsque le pH des eaux souterraines est inférieur à 6,5, il convient d'utiliser à la place des conduites en acier inoxydable 304 ou en plastique, à condition qu'elles puissent être installées à la profondeur requise.	

WaterAid/James Kiyimba

◀ Des mécaniciens de pompes manuelles retirent les tuyaux en PVC d'un trou de forage afin d'entreprendre une évaluation de la technologie après un an d'utilisation. District de Masindi, Ouganda. Novembre 2020.

Services et comportements

Assainissement

20. Niveaux de service minimaux pour l'assainissement

Veiller à ce que les installations sanitaires construites par WA **répondent au minimum aux normes du tableau ci-dessous. Les installations publiques et institutionnelles doivent comprendre au moins une cabine conçue pour un accès universel.**[xix]

Un budget est prévu pour répondre à la norme définie ci-dessous.	
La conception et la construction des infrastructures répondent aux normes définies ci-dessous et une supervision est assurée pour garantir le respect de ces normes.	

Norme minimale (assainissement)	Objectifs additionnels (lorsque les ressources sont disponibles)
Tout ceci s'applique à tous les sites, veuillez également consulter les normes spécifiques à chaque site ci-dessous	
+ Distance de sécurité par rapport aux sources d'eau.[xx,37] + L'emplacement des installations sanitaires ne présente pas de risque pour la sécurité.[38]	+ Conduire un audit d'accessibilité et de sécurité,[39] mettre en œuvre les recommandations et utiliser les principes énoncés dans le document *Des toilettes publiques et communautaires adaptées aux femmes : un guide pour les planificateurs et les décideurs*.
Lieux communautaires/publics	
PCS basique Utilisation d'installations améliorées[xxi] qui ne sont pas partagées avec d'autres ménages.	**PCS géré en toute sécurité** Utilisation d'installations améliorées[xxi] qui ne sont pas partagées avec d'autres ménages et où les excréments sont éliminés en toute sécurité sur place ou enlevés et traités hors site.

xix. Universellement accessible : conçu pour un accès universel afin que toutes les personnes puissent y accéder et l'utiliser dans toute la mesure du possible, indépendamment de leur sexe, de leur âge, de leur taille, de leur handicap/déficience ou de leur statut social (y compris les voies d'accès aux installations), en consultation avec un partenaire OPH.

xx. Évaluer la topographie locale, les conditions du sol et les eaux souterraines et de surface (y compris les variations saisonnières) afin de déterminer les distances de sécurité. Respecter les réglementations nationales de construction en ce qui concerne les distances de sécurité. En l'absence de normes nationales, la distance entre les toilettes et les sources d'eau doit être d'au moins 30 mètres, et le fond des fosses doit être situé à au moins 1,5 mètre au-dessus de la nappe phréatique. Ces distances devront être augmentées en cas de roches fissurées et de calcaire, et réduites en cas de sol fin.

xxi. La conception permet de séparer de manière hygiénique les excréments de tout contact humain.

Norme minimale (assainissement)	Objectifs additionnels (lorsque les ressources sont disponibles)
Installations sanitaires publiques	
PCS basique : + Au moins un sanitaire accessible à tous, y compris aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. + Approche sensible au genre, avec des installations pour la santé et l'hygiène menstruelles.[xxii] + Les toilettes sont sûres (bien éclairées, bien placées, verrouillables), garantissent l'intimité et la dignité, sont abordables (voire gratuites), bien entretenues et bien gérées.	
Écoles	
PCS basique Des installations améliorées, sur place, non mixtes (au minimum un pour les hommes et un pour les femmes) et utilisables (disponibles, fonctionnels, privés), verrouillables de l'intérieur. + S'efforcer de respecter les ratios nationaux ou les normes de l'OMS concernant le nombre d'élèves par toilettesxxiii,[40]dans la mesure du possible et dans la limite des fonds disponibles (en veillant à ce que le ratio soit formellement convenu avec l'école ou l'autorité compétente). + Au moins une toilette accessible à tous, y compris aux personnes handicapées ou à mobilité réduite et aux enfants. + Répondant aux besoins des femmes, avec des installations pour la santé et l'hygiène menstruelles.[xxiv] + Les toilettes sont sûres (bien éclairées et bien placées), garantissent l'intimité et la dignité, bien entretenues et bien gérées.	**PCS avancé** Défini au niveau national. Voir les indicateurs supplémentaires dans le guide du PCS, p. 19.[41] + Ratio toilettes/utilisateurs tel que spécifié dans les normes nationales.
Établissements de santé	
PCS basique Les installations sanitaires améliorées sur site sont utilisables, avec au moins un sanitaire réservé au personnel, au moins un sanitaire non mixte avec des installations pour la santé et l'hygiène menstruelles, et au moins un sanitaire accessible aux personnes à mobilité réduite. + Approche sensible au genre, avec des installations pour la santé et l'hygiène menstruelles.[xxv] + Les toilettes sont sûres (bien éclairées et bien placées), garantissent l'intimité et la dignité, bien entretenues et bien gérées.	**PCS avancé** Défini au niveau national. Voir les indicateurs supplémentaires dans le guide du PCS, p. 18.[42.] + Installations sanitaires supplémentaires en fonction de la taille de l'ESS et du nombre de patients traités et d'employés.

xxii. Installations sanitaires et hygiène menstruelle : présence d'un système d'élimination discret des produits d'hygiène menstruelle dans les toilettes pour femmes (par exemple, poubelles couvertes), et eau et savon disponibles dans un espace privé pour se laver et se changer.

xxiii. En l'absence de normes nationales, les lignes directrices de l'OMS peuvent être utilisées – le ratio minimum recommandé est de 1 toilette pour 25 filles, 1 toilette + 1 urinoir pour 50 garçons, 1 toilette pour le personnel féminin et 1 toilette pour le personnel masculin.

xxiv. Présence d'un système d'élimination des produits d'hygiène menstruelle (par exemple, poubelles couvertes) dans les toilettes des femmes, et eau et savon disponibles dans un espace privé pour l'hygiène personnelle discrète (lavage des mains et du corps), le nettoyage des vêtements/uniformes et le lavage des produits d'hygiène menstruelle réutilisables (le cas échéant). (Indicateurs PCS WinS étendus) Non applicable pour les élèves de maternelle, mais toujours nécessaire pour les installations destinées au personnel féminin.

xxv. Des bacs couverts et/ou de l'eau et du savon sont disponibles dans un espace privé pour se laver.

Services et comportements

21. Programme d'assainissement probant

Élaborer pour la programmation en matière d'assainissement des approches[43,44,45] **tirées d'une étude formative qui visera à comprendre les utilisateurs cibles** en termes de comportements actuels, d'aspirations, de préférences/besoins spécifiques, de volonté de payer, mais aussi la chaîne de services d'assainissement existante, y compris l'environnement favorable, les mécanismes financiers, la disponibilité des produits et la viabilité de l'entreprise.

L'analyse des utilisateurs et du secteur de l'assainissement ainsi réalisée est utilisée pour guider l'approche en matière d'assainissement.	

22. Gestion sûre des excréments

Veiller à ce que les excréments puissent être éliminés en toute sécurité sur place, ou vidés, transportés, traités hors site et éliminés et/ou transformés comme produits dérivés.[xxvi,46]

Respecter les normes et réglementations nationales relatives au traitement et au rejet/à l'élimination des déchets liquides et solides dans l'environnement et à la réutilisation/application des sous-produits comme le compost et l'énergie lors de la conception et de la construction.	
Identifier les modèles économiques adéquats[xxvii] pour l'implication du secteur privé dans les différentes étapes du processus d'assainissement (confinement, vidange, transport, traitement, réutilisation/élimination) le cas échéant, et définir les rôles et responsabilités des acteurs concernés (publics et privés) impliqués dans la chaîne d'assainissement pour assurer la fourniture de services durables jusqu'à l'élimination et la réutilisation en toute sécurité des sous-produits.	
Les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs de l'assainissement sont atténués dans la conception des modèles d'entreprise et de prestation de services. Leurs droits et leur dignité sont reconnus et ils participent à la planification et à la mise en œuvre des services.[47]	

xxvi. Par exemple, veiller à ce que les fosses de latrines et les fosses septiques soient accessibles pour la vidange et que le personnel impliqué connaisse les mécanismes de vidange.

xxvii. Pour qu'un modèle économique soit adéquat : 1) l'offre doit répondre aux besoins et aux droits de l'utilisateur, en reconnaissant les différents besoins des différents segments de clientèle, et 2) les revenus provenant des clients (qui peuvent inclure des ventes d'actifs, des frais d'utilisation, des frais de service), des subventions publiques et des partenaires de développement doivent être supérieurs aux coûts de l'activité.

Services et comportements

Services d'hygiène et changement des comportements

23. Niveaux de service minimaux pour les installations d'hygiène

Veiller à ce que les installations d'hygiène construites par WA **répondent au minimum aux normes du tableau ci-dessous**. Les installations publiques et institutionnelles doivent comprendre au moins une station de lavage des mains conçue pour un accès universel.[xii]

Un budget est prévu pour répondre à la norme définie ci-dessous.	
La conception et la construction des infrastructures répondent aux normes définies ci-dessous et une supervision est assurée pour garantir le respect de ces normes.	

WaterAid/Drik/Farzana Hossen

▲ Maida et ses amies dans les installations de lavage des mains de leur école, construites par WaterAid Bangladesh en collaboration avec Lindex. Ces nouvelles installations améliorent l'accès à l'eau potable et à l'assainissement et encouragent les bonnes pratiques d'hygiène. Bangladesh. Mars 2023.

WaterAid/Basile Ouedraogo

▶ Jacques KAMBOU, artisan-maçon, est formé à la construction de latrines et à la vidange manuelle des fosses de latrines. Région des Cascades, Burkina Faso. Décembre 2020.

Services et comportements

Norme minimale (hygiène)	Objectifs additionnels (lorsque les ressources sont disponibles)
Tout[48] ceci s'applique à tous les sites, veuillez également consulter les normes spécifiques à chaque site ci-dessous	
+ Associé à un programme de changement des comportements en matière d'hygiène (CCH) adapté au contexte. + Accessible à tous, y compris aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. + Utilisables et bien entretenues (mécanismes mis en place pour garantir l'entretien, l'utilisation et la propreté des installations, y compris un approvisionnement durable en eau, en savon, en autres produits d'hygiène et en produits de nettoyage).	+ Conduire des audits d'accessibilité et de sécurité[49] et mettre en œuvre les recommandations.
Ménages	
PCS basique Mise à disposition d'un DLM sur place avec du savon et de l'eau (conception spécifique au contexte).	
Installations sanitaires publiques	
Des DLM inclusifs et permanents avec des robinets multiples et des mécanismes garantissant l'approvisionnement en eau et en savon.[50] + Le nombre de robinets rapporté au nombre d'utilisateurs permet un accès adéquat.[xxviii]	
Écoles	
PCS basique Les DLM ont de l'eau et du savon à disposition. + DLM permanent pour les filles et les garçons. + Station DLM inclusive disponible à proximité des toilettes avec plusieurs robinets (accessibles aux plus petits), et eau et savon à disposition.	**PCS avancé** Défini au niveau national. Voir les indicateurs supplémentaires dans le guide du PCS, p. 19.[51.] + Station DLM supplémentaire dans l'enceinte de l'école.
Établissements de santé	
PCS basique Des installations fonctionnelles pour l'hygiène des mains (avec de l'eau et du savon et/ou du gel hydro-alcoolique) sont disponibles aux points de soins et à moins de cinq mètres des toilettes.	**PCS avancé** Défini au niveau national. Voir les indicateurs supplémentaires dans le guide du PCS, p. 18.[52.] + Une station d'hygiène des mains à chaque point de soins.

xxviii. Le nombre maximum d'utilisateurs pendant les périodes de pointe doit être pris en compte. Un DLM avec de nombreux robinets ou de plusieurs unités séparées peuvent être requis pour éviter les files d'attente (les gens sont bien moins enclins à faire la queue pour se laver les mains que pour un point d'eau ou des toilettes communes, par exemple).

Services et comportements

24. Programme probant de changement des comportements d'hygiène

Veiller à ce que **les interventions CCH soient conçues sur la base de données probantes** (c'est-à-dire la recherche formative) **à travers un processus créatif** qui cible des **comportements multiples** dans des **contextes multiples**, et à ce que les interventions soient mises en œuvre pour toucher la population cible **à plusieurs reprises**.[53]

Une recherche formative CCH est réalisée (ou une recherche existante est validée) pour identifier les déterminants comportementaux (barrières, moteurs émotionnels, motivations, etc.) et les normes sociales qui entraîneront un changement des comportements durable.	
Le processus créatif CCH est conclu par la conception d'un paquet de CCH innovant, attrayant, évolutif et engageant, qui cible plusieurs comportements (hygiène des mains, utilisation sûre de l'eau, utilisation hygiénique des toilettes, hygiène alimentaire, gestion des déchets et santé et hygiène menstruelles) dans différents contextes (c'est-à-dire spécifiques aux communautés, écoles, ESS, lieux de travail, lieux publics, cadres politiques, etc.).[xxix,54] Le processus créatif doit s'appuyer sur la recherche formative, l'expertise de différentes disciplines et des approches comportementales éprouvées.	
Élaborer un paquet d'intervention en matière de CCH et donner aux acteurs concernés les capacités requises pour le promouvoir et le mettre en œuvre. L'intervention CCH est délivrée via de multiples points de contact ciblant de multiples comportements, exposant plus de 80 % de la population cible à l'intervention à plusieurs reprises (au moins trois fois). L'intervention CCH doit utiliser les moteurs émotionnels, les normes sociales et les changements de paramètres visant à soutenir le CCH, plutôt que de simples approches éducatives.	
Dans les environnements institutionnels, intégrer le CCH aux programmes existants (dans les écoles avec les programmes du secteur de l'éducation, et dans les établissements de santé avec le programme d'hygiène du personnel du secteur de la santé).[55]	
Évaluer l'efficacité de l'intervention CCH pour fournir une preuve de concept et la partager avec les acteurs concernés en vue d'une extension à plus grande échelle et d'une plus grande portée.	
Les outils, le matériel, les méthodes, les activités et les produits de promotion de l'hygiène sont axés sur le changement des comportements et sont accessibles (dans les langues locales appropriées, avec une taille de police, un support/format, des illustrations appropriées) et adaptés au contexte (socialement appropriés, conviviaux et fondés sur des données probantes).	

xxix. Pour les programmes CCH destinés aux élèves (au-delà de la maternelle), la santé et l'hygiène menstruelles sont incluses dans les comportements cibles, et pour les programmes destinés aux travailleurs de la santé, le document « 5 moments pour l'hygiène des mains » de l'OMS (ou équivalent national) est inclus.

Services et comportements

Climat et GRE

25. Intégration GRE et services EAH résilients au climat

Dans les régions où l'analyse, les données historiques et l'expérience montrent que **les aléas climatiques et/ou les menaces en amont sur les écosystèmes ou les ressources en eau constituent un danger pour l'accès EAH, veiller à ce que ces aléas et toutes les vulnérabilités associées figurent dans l'analyse de la situation du projet et soient utilisés pour informer les décisions**[56] sur les points d'entrée et la portée de nos programmes, les adaptations requises pour les options de services EAH, les approches appropriées en matière de changement de comportements, les priorités en matière de plaidoyer et d'influence, et pour concevoir des stratégies et former des partenariats stratégiques afin de faire face aux menaces au-delà de notre sphère d'influence principale.

L'analyse de la situation comprend l'évaluation des risques climatiques et des menaces en amont pour l'accès EAH en raison de l'empiètement sur les bassins versants, de la dégradation des bassins versants, de la destruction des écosystèmes, du changement d'utilisation des terres, de l'utilisation non durable de l'eau ainsi que de la pollution.[xxx]	
Dans le cadre du projet, la fourniture des services EAH et les activités de changement de comportements sont conçues pour faire face aux risques identifiés et pour construire la base de données sur les risques climatiques localisés identifiés,[xxxi] en combinaison avec d'autres activités visant à rendre le système EAH plus résilient.[57,58]	
Lorsque des menaces qui ne relèvent pas de la sphère d'influence principale de WA se trouvent en amont de la fourniture de services EAH, des partenariats stratégiques et une collaboration avec des acteurs axés sur ces questions peuvent être nécessaires (des secteurs tels que le climat, la GRE, les services EAH et la réduction des risques de catastrophe naturelle), afin d'entreprendre des activités de plaidoyer pour relever ces défis et d'intégrer des activités telles que des stratégies efficaces et participatives de gestion des ressources en eau ou des bassins versants.	
Veiller à ce que la planification des projets soit guidée par des principes d'adaptation pilotés au niveau local,[59] en donnant aux acteurs locaux la possibilité de s'exprimer avec force sur la conception de stratégies d'adaptation appropriées.	

xxx. Ceci peut se faire en menant des évaluations participatives et adaptées au contexte des risques (y compris ceux causés par le changement climatique et la dégradation des écosystèmes), des vulnérabilités et des obstacles au sein des systèmes EAH qui ont un impact sur la sécurité de l'eau, l'assainissement et l'hygiène.

xxxi. Par exemple, les activités visant à renforcer la résilience climatique peuvent inclure les adaptations de l'infrastructure menées au niveau local, l'estimation des coûts du cycle de vie en tenant compte des projections climatiques, le suivi participatif des ressources en eau, le changement des comportements des communautés et la sensibilisation à la gestion des ressources en eau, aux pratiques d'utilisation rationnelle de l'eau et aux services EAH résilients au changement climatique.

Services et comportements

Gestion des déchets

26. Niveaux de service minimaux pour la gestion des déchets

Veiller à ce que les ouvrages de gestion des déchets construits par WA **répondent au minimum aux normes du tableau ci-dessous**. Dans les zones urbaines densément peuplées, où les déchets solides et liquides domestiques peuvent présenter des risques importants pour la santé publique et environnementale, aider les municipalités, les services publics et les organisations communautaires (OC) concernés à mettre en place des modèles et des mécanismes institutionnels de gestion des déchets solides (ordures) et liquides (eaux grises) qui minimisent les risques pour la santé des communautés, tout en renforçant la demande du public pour ces services.

Un budget est prévu pour répondre à la norme définie ci-dessous.	
La conception et la construction des infrastructures répondent aux normes définies ci-dessous et une supervision est assurée pour garantir le respect de ces normes.	

WaterAid/Ernest Randriarimalala

Zo Andriamandimbison, un membre du personnel de l'hôpital chargé de la gestion des déchets, transporte les déchets jusqu'au site de traitement. Hôpital régional de Manjakandriana, district de Manjakandriana, Madagascar. Janvier 2023.

Services et comportements

Norme minimale (gestion des déchets)	Objectifs additionnels (lorsque les ressources sont disponibles)
Milieux urbains densément peuplés	
+ Le cas échéant, aider les municipalités, les services publics et les OC à déployer des modèles et des mécanismes institutionnels qui minimisent les risques pour la santé des communautés dans les domaines suivants : a) Déchets solides (ordures) – les mécanismes de gestion peuvent inclure le tri à la source, la collecte, la séparation, le transport, la réutilisation ou le traitement et l'élimination en toute sécurité à l'aide de protocoles et de conceptions standard. b) Déchets liquides (eaux grises) – les mécanismes de gestion peuvent inclure au minimum le drainage et l'infiltration, et la réutilisation lorsque le risque pour la santé ou les écosystèmes est jugé faible.[60]	
Écoles	
+ Mécanisme de gestion des déchets solides (ordures) qui ne présente pas de risque pour la santé des élèves. + Mécanisme d'élimination des déchets d'hygiène menstruelle.[xxxii] + Mécanisme de gestion des eaux grises.	
Établissements de santé	
PCS service de base 1. Les déchets (infectieux, non infectieux et tranchants) sont triés en toute sécurité dans les zones de consultation en utilisant au moins trois poubelles séparées (déchets non infectieux, infectieux et tranchants). Les poubelles doivent avoir un code couleur, être clairement étiquetées et correspondre aux déchets qu'elles contiennent. 2. Les déchets tranchants et infectieux sont traités et éliminés en toute sécurité. Les méthodes de traitement et d'élimination sûres comprennent l'incinération (dans un incinérateur à une ou deux chambres), l'autoclavage et l'enfouissement dans une fosse protégée (pas de brûlage à l'air libre).[61] Les déchets médicaux peuvent également être collectés et transportés hors site pour le traitement et l'élimination. Dans les établissements ruraux, les fosses à placenta, à objets tranchants et à cendres doivent être incluses dans le plan de gestion des déchets médicaux (GDM). Cette gestion doit être située dans un endroit approprié, dont l'accès est limité. + Mécanisme d'élimination des déchets d'hygiène menstruelle.[xxxiii] + Mécanisme de gestion des eaux grises. + Le personnel de l'ESS reçoit des conseils et une formation clairs sur les procédures pour une exploitation sûre ainsi que l'équipement de protection individuelle (EPI) nécessaire.	**PCS avancé** Défini au niveau national. Voir les indicateurs supplémentaires dans le guide du PCS, p. 18[62] et le guide des technologies GDM de l'OMS.[63]

xxxii. Par exemple, une incinération ou une autre méthode sûre sur site, ou un stockage sûr et une collecte par le biais d'un système municipal de traitement des déchets, le cas échéant. Non applicable dans les écoles maternelles pour les élèves, seulement pour le personnel féminin.

xxxiii. Par exemple, une incinération ou une autre méthode sûre sur site, ou un stockage sûr et une collecte par le biais d'un système municipal de traitement des déchets, le cas échéant.

Services et comportements

Nettoyage de l'environnement des établissements de santé et intégration du programme EAH dans la prévention et le contrôle des infections (PCI)

27. Niveaux de service minimaux pour le nettoyage de l'environnement des établissements de santé et l'intégration du programme EAH dans la PCI

Veiller à ce que les services de nettoyage de l'environnement pour les ESS soutenus par WA **répondent au minimum aux normes du tableau ci-dessous**.

Un budget est prévu pour répondre à la norme définie ci-dessous.

Norme minimale (nettoyage de l'environnement)	Objectifs additionnels (lorsque les ressources sont disponibles)
Établissements de santé	
PCS basique Des protocoles de base pour le nettoyage sont disponibles et le personnel chargé du nettoyage a reçu des conseils clairs et une formation sur les procédures d'exploitation sûres et les EPI nécessaires. + Coordination avec les autorités nationales et locales pour former le personnel sur nettoyage de l'environnement et l'intégration du programme EAH dans les protocoles et la formation PCI.	**PCS avancé** Défini au niveau national. Voir les indicateurs supplémentaires dans le guide du PCS, p. 18.[64]

▶ Sokha se lave les mains au centre de santé de Thlork Vien, village de Chhouk, commune de Thlork Vien, Cambodge. Juillet 2020.

Références

30. WaterAid (2022). *Intégrer l'égalité des genres dans les projets communautaires d'eau, d'assainissement et d'hygiène*. Orientations pour les ONG et les partenaires de mise en œuvre. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/integrating-gender-equality-into-community-water-sanitation-and-hygiene-projects (accessible le 25 octobre 2023) [Tenir compte des risques de violence basée sur le genre et de protection des enfants].
31. WaterAid (2018). *Audit d'accessibilité et de sécurité*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/accessibility-and-safety-audits (accessible le 25 octobre 2023).
32. OMS, Howard G, Bartram J (2020). *Domestic water quantity, service level and health*. p. 22. Disponible ici : apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67884/WHO_SDE_WSH_03.02.pdf;jsessionid=2C6CB788D243A028BC5E895A85E31026?sequence=1 (accessible le 25 octobre 2023).
33. OMS (2009). *Water, Sanitation and Hygiene Standards for Schools in Low-cost Settings*. p. 18. Disponible ici : apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44159/9789241547796_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y (accessible le 25 octobre 2023).
34. UNESCO (2018). *Core questions and indicators for monitoring WASH in schools in the Sustainable Development Goals*. p. 19. Disponible ici : healtheducationresources.unesco.org/library/documents/core-questions-and-indicators-monitoring-wash-schools-sustainable-development (accessible le 25 octobre 2023).
35. OMS (2008). *Essential environmental health standards in health care*. p. 29. Disponible ici : who.int/publications/i/item/9789241547239 (accessible le 25 octobre 2023).
36. OMS (2018). *Core questions and indicators for monitoring WASH in health care facilities in the Sustainable Development Goals*. p. 18. Disponible ici : who.int/publications/i/item/9789241514545 (accessible le 25 octobre 2023).
37. Sphere (2018). *Manuel Sphere 2018*. Disponible ici : spherestandards.org/handbook/editions/ (accessible le 25 octobre 2023).
38. WaterAid (2018). *Des toilettes publiques et communautaires adaptées aux femmes : un guide pour les planificateurs et les décideurs*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/female-friendly-public-and-community-toilets-a-guide-for-planners-and-decision-makers (accessible le 25 octobre 2023).
39. WaterAid (2018). *Audit d'accessibilité et de sécurité*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/accessibility-and-safety-audits (accessible le 25 octobre 2023).
40. OMS (2009). *Water, Sanitation and Hygiene Standards for Schools in Low-cost Settings*. p. 22. Disponible ici : apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44159/9789241547796_eng.pdf (accessible le 25 octobre 2023).
41. UNESCO (2018). *Core questions and indicators for monitoring WASH in schools in the Sustainable Development Goals*. p. 19. Disponible ici : healtheducationresources.unesco.org/library/documents/core-questions-and-indicators-monitoring-wash-schools-sustainable-development (accessible le 25 octobre 2023).
42. OMS/UNICEF (2018). *Core questions and indicators for monitoring WASH in health care facilities in the Sustainable Development Goals*. p. 18. Disponible ici : who.int/publications/i/item/9789241514545 (accessible le 25 octobre 2023).
43. WaterAid (2018). *Repenser l'assainissement en milieu rural*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/rethinking-rural-sanitation (accessible le 25 octobre 2023).
44. WaterAid (2022). *Guide de gestion des boues de vidange*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/faecal-sludge-management-guide (accessible le 25 octobre 2023).
45. Citywide Inclusive Sanitation (sans date). *A silent urban sanitation crisis is underway. It's time to clean up our acts!* Disponible ici : citywideinclusivesanitation.com/ (accessible le 1er novembre 2023).
46. WaterAid (2022). *Guide de gestion des boues de vidange*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/faecal-sludge-management-guide (accessible le 25 octobre 2023).
47. SuSanA (sans date). *Sanitation Workers Knowledge and Learning hub*. Disponible ici : sanitationworkers.susana.org/ (accessible le 25 octobre 2023).
48. WaterAid (sans date). *Centre de connaissances sur l'hygiène*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/knowledgenet/SitePages/Hygiene.aspx (accessible le 25 octobre 2023).
49. WaterAid (2018). *Audit d'accessibilité et de sécurité*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/accessibility-and-safety-audits (accessible le 25 octobre 2023).
50. WaterAid (2020). *Guide technique pour les installations de lavage des mains dans les lieux et bâtiments publics*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/technical-guide-for-handwashing-facilities-in-public-places-and-buildings (accessible le 1er novembre 2023).
51. UNESCO (2018). *Core questions and indicators for monitoring WASH in schools in the Sustainable Development Goals*. p. 19. Disponible ici : healtheducationresources.unesco.org/library/documents/core-questions-and-indicators-monitoring-wash-schools-sustainable-development (accessible le 25 octobre 2023).
52. OMS/UNICEF (2018). *Core questions and indicators for monitoring WASH in health care facilities in the Sustainable Development Goals*. p. 18. Disponible ici : who.int/publications/i/item/9789241514545 (accessible le 1er novembre 2023).
53. WaterAid (sans date). *Cadre et kit CCH KnowledgeNet*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/knowledgenet/SitePages/Hygiene.aspx (accessible le 25 octobre 2023).
54. OMS (2009). *A guide to the implementation of the WHO multimodal hand hygiene improvement strategy*. Disponible ici : who.int/publications/i/item/a-guide-to-the-implementation-of-the-who-multimodal-hand-hygiene-improvement-strategy (accessible le 25 octobre 2023).
55. OMS (2009). *A guide to the implementation of the WHO multimodal hand hygiene improvement strategy*. Disponible ici : who.int/publications/i/item/a-guide-to-the-implementation-of-the-who-multimodal-hand-hygiene-improvement-strategy (accessible le 1er novembre 2023).
56. WaterAid (2021). *Orientations du programme pour des services d'eau, d'assainissement et d'hygiène résilients au climat*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/programme-guidance-for-climate-resilient-water-sanitation-and-hygiene (accessible le 25 octobre 2023).
57. WaterAid (2021). *Intégrer la résilience climatique au renforcement des systèmes EAH*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/integrating-climate-resilience-with-wash-system-strengthening (accessible le 1er novembre 2023).
58. *Cadre pour des services EAH résilients au climat et outil d'évaluation de programme* [en cours d'élaboration].
59. World Resources Institute (sans date). *Principles for Locally Led Adaptation*. Disponible ici : wri.org/initiatives/locally-led-adaptation/principles-locally-led-adaptation (accessible le 1er novembre 2023).
60. OMS (2013). *Guidelines for the safe use of wastewater, excreta and greywater*. Disponible ici : who.int/teams/environment-climate-change-and-health/water-sanitation-and-health/sanitation-safety/wastewater (accessible le 25 octobre 2023).
61. OMS (2019). *Overview of technologies for the treatment of infectious and sharp waste from health care facilities*. Disponible ici : apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/328146/9789241516228-eng.pdf (accessible le 25 octobre 2023).
62. OMS (2018). *Core questions and indicators for monitoring WASH in health care facilities in the Sustainable Development Goals*. p. 18. Disponible ici : who.int/publications/i/item/9789241514545 (accessible le 25 octobre 2023).
63. WHO/iris (2019). *Overview of technologies for the treatment of infectious and sharp waste from health care facilities*. Disponible ici : apps.who.int/iris/handle/10665/328146 (accessible le 25 octobre 2023).
64. OMS (2018). *Core questions and indicators for monitoring WASH in health care facilities in the Sustainable Development Goals*. p. 18. Disponible ici : who.int/publications/i/item/9789241514545 (accessible le 25 octobre 2023).

Approche stratégique : Partenariats et alliances

Muni Sah est le maire de la municipalité de Lahan, où le projet Beacon rassemble la Nepal Water Supply Corporation, Anglian Water, WaterAid Nepal, les communautés locales et le gouvernement dans une alliance visant à développer une approche durable de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement à l'échelle de la municipalité. Municipalité de Lahan, Siraha, Népal. Septembre 2019.

WaterAid/Mani Karmacharya

Partenariats

28. Identifier les partenaires

Identifier et sélectionner les partenaires en analysant les blocages du système, les lacunes dans les capacités de WA et les principaux acteur.[65]

Réaliser la cartographie des partenaires, qui inclut de prendre en compte les partenariats stratégiques permettant d'accroître l'intégration des enjeux EAH dans d'autres secteurs et de résoudre les blocages hors de notre domaine d'expertise ou de notre sphère d'influence directe, par exemple dans d'autres secteurs.	
Les partenaires sont sélectionnés et recrutés sur la base des besoins identifiés et des compétences qui font défaut à WA et ses partenaires.	

29. Mettre en œuvre les partenariats

Une fois les partenariats établis, il convient de collaborer à la conception des projets, d'entreprendre une planification conjointe, de signer des contrats de partenariat ou des protocoles d'entente (PE) formels, de planifier les évaluations des capacités organisationnelles et techniques des partenaires ainsi que les activités de renforcement, de suivre et d'évaluer régulièrement les partenariats et d'élaborer un plan de sortie et de transition.[66]

Réaliser la planification conjointe du projet avec les partenaires, y compris la planification du retrait et de la transition (du partenariat ou du projet, selon le cas).	100%
Les capacités des partenaires (y compris en matière de protection contre les atteintes à la personne) ont été évaluées lors de la planification du projet, et des plans ont été adoptés pour combler les lacunes éventuelles en vue de respecter les politiques pertinentes.	
De jalons ont été convenus pour l'examen des partenariats et sont intégrés dans les plans de projet.	

10 Redevabilité

30. Responsabilité des garants des droits

Impliquer les principaux garants des droits, y compris les acteurs du gouvernement et les fournisseurs de services aux niveaux national, régional et local, **tout au long du cycle du projet**, afin d'accroître l'autonomie, la redevabilité et la durabilité.

Les garants des droits concernés sont identifiés et impliqués dans les conversations relatives à la conception et à la mise en place du projet.	
Dans la mesure du possible, prévoir d'impliquer plusieurs personnes parmi les équipes gouvernementales et les fournisseurs de services concernés, et mener des activités de renforcement institutionnel, afin d'éviter le risque de perdre des progrès en cas de départ d'un membre du personnel.	
Encourager et soutenir les garants des droits concernés à jouer un rôle de coordination et de direction dans la mise en œuvre des projets.	

31. Transparence et responsabilité de WaterAid

Veiller à ce que les organisations partenaires, les principaux acteurs et les communautés/utilisateurs soient informés des **objectifs, des calendriers et des possibilités d'engagement** pour les programmes et les activités prévus, des **attentes en matière de conduite** pour le personnel et les représentants de WA, et des **mécanismes sûrs qui s'offrent à eux pour le feedback et de dépôt de réclamation**.

Fournir des informations sur les objectifs, les calendriers et les attentes en matière de participation aux programmes et aux activités prévus, ainsi que sur les attentes en matière de conduite pour le personnel et les représentants de WA, en veillant à ce que ces informations soient appropriées et accessibles (y compris pour les enfants, les différents groupes linguistiques et les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation).	
Chercher activement à obtenir un retour d'information de la part des acteurs et des communautés/groupes d'utilisateurs clés, notamment en mettant en place des mécanismes sûrs pour le feedback et le dépôt de réclamation dans les langues appropriées et par l'intermédiaire des médias adéquats.	

10 Redevabilité

32. Processus d'achat robustes et contrats solides

Veiller à ce que **des procédures d'achat robustes** soient suivies en accord avec les manuels d'achat/de finance du PP.[67] **Veiller à ce que les contrats** avec les fournisseurs, y compris ceux conclus avec les sous-traitants fournissant des services de construction, soient des **documents juridiques solides** qui établissent clairement les rôles des parties signataires et définissent des conditions équitables entre elles, et qui dressent des spécifications particulières pour les biens ou les services achetés.[68]

Une formation, une durée et un budget adéquats sont prévus pour garantir le respect et l'application des procédures du manuel d'achat.

Veiller à ce que les dossiers d'appel d'offres pour la construction (contrats, cahiers des charges, DQ et dessins) communiquent clairement les exigences de l'offre, les conditions contractuelles et les risques, et soient examinés et approuvés par un professionnel technique dûment qualifié qui n'a pas participé à leur élaboration. Les contrats doivent être signés avant le début des travaux.

Références

65. WaterAid (2021). *Boîte à outils pour les partenariats*. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/partnership-toolkit (accessible le 25 octobre 2023).

66. WaterAid (2021). *Boîte à outils pour les partenariats*. Reportez-vous à la section 3. Disponible ici : washmatters.wateraid.org/publications/partnership-toolkit (accessible le 25 octobre 2023).

67. WaterAid (sans date). *Politiques et normes – Directives d'achat de WaterAid UK pour les programmes pays*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/the-spring-governance/SitePages/Policies-and-standards.aspx (accessible le 25 octobre 2023).

68. WaterAid (sans date). *Documents techniques – Modèle de contrat et spécifications techniques*. Disponible ici : wateraid.sharepoint.com/sites/knowledgenet/SitePages/Technical-documents.aspx (accessible le 25 octobre 2023).

▶ WaterAid, avec le soutien de l'organisation partenaire Rupantor, organise régulièrement des sessions sur les bonnes pratiques d'hygiène avec la communauté Munda. Kaliganj, Satkhira, Bangladesh. Décembre 2022.

WaterAid est une organisation internationale à but non lucratif, déterminée à faire de l'eau potable, des toilettes décentes et une bonne hygiène la norme pour tous, partout, en l'espace d'une génération. Ce n'est qu'en s'attaquant à ces trois éléments essentiels de manière pérenne que les gens pourront changer leur vie pour de bon.

Photos de couverture (sens horaire) :

Chausiku Kabushi, agent d'entretien de l'hôpital, élimine des déchets médicaux dans une installation qui abrite un incinérateur et une fosse à placenta, au centre de santé Busolwa, district de Nyang'hwale, Tanzanie. Juin 2019.

Mamadou TRAORE et sa famille ne sont plus obligés de déféquer à l'air libre depuis qu'ils ont des toilettes nouvellement construites près de chez eux. Commune de Loumana, région des Cascades, Burkina Faso. Décembre 2020.

Omar OUATTARA, un maçon local formé à la construction de latrines, a construit plus de 160 latrines dans sa communauté locale. Village de Takalédougou-koko, commune de Bérégadougou, Burkina Faso. Décembre 2020.

WaterAid est une organisation caritative enregistrée : Australie : ABN 99 700 687 141. Canada : 119288934 RR0001. Inde : U85100DL2010NPL200169.
Japon : 特定非営利活動法人ウォーターエイドジャパン (認定 NPO 法人) WaterAid Japon est une société à but non lucratif spécifiée (certified NPO corporation).
Suède : N° d'immatriculation : 802426-1268, PG : 90 01 62-9, BG : 900-1629. Royaume-Uni : 288701 (Angleterre et Pays de Galles) et SC039479 (Écosse). États-Unis : WaterAid Amérique est une organisation à but non lucratif de type 501(c)(3).

WaterAid