



Belgian  
Red Cross  
Flanders

## MANAGEMENT RESPONSE

INTERNATIONAL COOPERATION

06/06/2022

### ***EVALUATION EXTERNE – EVALUATION DE FIN DE PROJET BURUNDI – WASH***

PROJECT CODE: WASH 2017-2021 - 2017-03-BI-DGD

DATE OF EVALUATION: JANUARY-MAY 2022

EVALUATOR(S): KEY AID CONSULTING (INFO@KEYAIDCONSULTING.COM)

EVALUATION MANAGEMENT TEAM (EMT):

- BRC-FL: ALIZÉE BERSAN (COUNTRY REPRESENTATIVE), DIDIER VAN AERT (HEAD OF INTERNATIONAL OPERATIONS), YOUSRI EL ADAK (EVALUATION MANAGER)
- CROIX-ROUGE DU BURUNDI: EDDY NGABIRANO, ISAAC NDORICIMPA

### **INFORMATIONS GENERALES**

L'évaluation s'inscrit dans le cadre du programme 2017-2021 du département Coopération internationale de la CRB-FI financé par la Coopération belge au développement (DGD). L'évaluation porte sur la pertinence, l'efficacité, la contribution, l'efficience et la durabilité du programme Eau, Assainissement, Hygiène (WASH) au Burundi.

### **RESUME DE LA REPONSE DE LA DIRECTION**

Dans la majorité des cas, la CRB-FI et la CRB sont d'accord avec les recommandations formulées par les évaluateurs du programme. Parfois, certaines recommandations sont déjà mises en œuvre au Burundi mais il est utile de souligner qu'il s'agit de bonnes pratiques à poursuivre sur le long terme.

## TABEAU DES REPONSES DE LA DIRECTION

| Recommandation 1: Améliorer la qualité des évaluations des besoins.                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| <b>Réponse de la direction:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                          |  | <b>Justification de la réponse:</b><br>Effectivement, la plupart des évaluations de besoins initiales se basent sur des données secondaires et pourraient être davantage développées et basées sur des collectes de données directes pour s'assurer de la pertinence des interventions proposées.<br>Dans la mesure d'appropriation des recommandations, les évaluations devraient être initiées par la SNH en collaboration avec la PNS et non l'inverse. |             |                      |
| Key action(s)                                                                                                        |  | Deadline                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Responsable | Tracking             |
|                                                                                                                      |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             | Status      Comments |
| 1.1 Elaborer un plan type de planification des actions de mise en œuvre de recommandations des évaluations et études |  | T4 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | CRB         |                      |
| 1.2 Mettre à jour le format des TDRs pour le recrutement des consultants pour les évaluations externes               |  | T4 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | CRB         |                      |
| 1.3 Elaborer un format standard d'évaluation des besoins pour le développement de nouveaux projets                   |  | T4 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | CRB-FI      |                      |

| Recommandation 2: Mieux intégrer une approche WASH basée sur le marché pour la construction des latrines. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                   |  | <b>Response rationale:</b><br>Nous le faisons en préconisant l'approche participative où nous amenons les bénéficiaires à faire leur contribution. Par exemple, pour la construction des latrines améliorées, nous avons sensibilisé les bénéficiaires et nous leur avons donné des dalles Sanplat et eux-mêmes se sont construits des latrines sur base des techniques qu'on leur a montrées.<br>Ce genre d'approche a pu être utilisée dans le cadre d'autres projets (GIZ) mais pourrait être étendue à d'autres programmes, notamment en s'appuyant sur des artisans locaux (maçons), en supportant le marché local en développant la demande (vouchers), etc. |             |                      |
| Key action(s)                                                                                             |  | Deadline                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Responsable | Tracking             |
|                                                                                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             | Status      Comments |
| 2.1 Sensibilisation des communautés bénéficiaires sur le modèle de latrine familiale à construire.        |  | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | CRB         |                      |

|                                                                                                                                                        |                        |     |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|--|--|
| 2.2 Au démarrage des projets, effectuer une évaluation du marché pour estimer les possibilités d'approches WASH basées sur le marché à mettre en œuvre | Début de chaque projet | CRB |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|--|--|

| Recommandation 3: Mieux planifier la contribution des volontaires.                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |          |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                                                   | <b>Response rationale:</b><br>C'est une chose que nous faisons et nous sommes prêts à continuer dans cette voie. Nous comptons améliorer cette activité dès la phase de démarrage de la mise en œuvre du projet. En effet, ce sont les volontaires qui sont chargées de la mise en œuvre des activités sur terrain sous la coordination des structures et organes appuyés par le staff technique. |             |          |          |
| Key action(s)                                                                                                                             | Deadline                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Responsible | Tracking |          |
|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             | Status   | Comments |
| 3.1 Réunions de préparation et planification des activités                                                                                | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CRB         |          |          |
| 3.2 Formation des volontaires avant la mise en place des infrastructures                                                                  | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CRB         |          |          |
| 3.3 Réunions de coordination entre les organes et structures pour qu'ils intègrent dans leurs plans d'action les activités du/des projets | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CRB         |          |          |

| Recommandation 4: Impliquer les autorités locales dès la conception du programme.                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Partially accepted</b>                       | <b>Response rationale:</b><br>C'est ce que l'on fait déjà. Toutes les données par exemple pour l'identification des sources aménagées et celle des bénéficiaires des latrines nous sont transmises par l'administration locale.<br>Le Gouvernement du Burundi a certifié la CRB sur les actions mises en œuvre dans le domaine WASH. |             |          |          |
| Key action(s)                                                                                           | Deadline                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Responsible | Tracking |          |
|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             | Status   | Comments |
| 4.1 Participer dans les réunions de coordinations organisées par le Gouvernement                        | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CRB         |          |          |
| 4.2 Participer dans les réunions de coordinations organisées par les organes techniques du Gouvernement | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CRB         |          |          |
| 4.3 Participer dans les réunions des autres acteurs pour harmoniser et coordonner les interventions     | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | CRB         |          |          |

| Recommandation 5: Mieux contrôler la qualité des dalles construites par les volontaires. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                  |  | <b>Response rationale:</b><br>C'est une action que la CRB met en œuvre pour tous les ouvrages hydrauliques (avant la construction et avant la remise officielle).<br>La CRB a recruté un technicien qui fait le suivi régulier et contrôle de la qualité des travaux techniques qui sont faits par les volontaires. En plus au niveau du siège, il y a des ingénieurs qui doivent faire des missions de suivi et évaluation de la qualité des travaux réalisés. |             |                      |
| Key action(s)                                                                            |  | Deadline                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Responsible | Tracking             |
|                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             | Status      Comments |
| 5.1 Intégrer systématiquement le contrôle de la qualité                                  |  | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CRB         |                      |

| Recommandation 6: Collecter plus de données sur la prestation de services des points d'eau.                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                           |  | <b>Response rationale:</b><br>Cette activité peut être faite car déjà nous sommes en franche collaboration avec les services techniques du ministère de tutelle qui nous guide dans la mise en œuvre de toutes les activités que ça soit au niveau central qu'au niveau les plus décentralisées. |             |                      |
| Key action(s)                                                                                                     |  | Deadline                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Responsible | Tracking             |
|                                                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             | Status      Comments |
| 6.1 Faire une fiche standard d'identification des ouvrages hydrauliques et d'assainissement pour tous les projets |  | T3 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CRB         |                      |
| 6.2 Organiser des focus groups avec les bénéficiaires pour récolter des données plus qualitatives                 |  | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CRB         |                      |
| 6.3 Etayer davantage les questionnaires des enquêtes de suivi pour collecter plus de données                      |  | Continu                                                                                                                                                                                                                                                                                          | CRB         |                      |

| Recommandation 7: Simplifier certains indicateurs de suivi et internaliser l'analyse au sein de la HNS pour les rendre exploitables. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                                              |  | <b>Response rationale:</b><br>Le mode de calcul de certains indicateurs WASH était effectivement assez compliqué et strict pour le programme 17-21, ce qui fait que certains indicateurs ont très peu évolué entre le début et la fin du projet.<br>Cependant, la majeure partie de l'analyse a été effectuée par la SNH. |  |  |

| Key action(s)                                                                                                                                                               | Deadline               | Responsible | Tracking |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|----------|----------|
|                                                                                                                                                                             |                        |             | Status   | Comments |
| 7.1 Compléter un plan de suivi et calcul des indicateurs en début de projet, à mettre à jour sur base mensuelle ou trimestrielle                                            | Début de chaque projet | CRB         |          |          |
| 7.2 Lors du développement du projet, identifier des indicateurs compréhensibles et faciles à calculer (développer des indicateurs standard pour chaque domaine d'expertise) | Continu                | CRB-FL      |          |          |

| Recommandation 8: Améliorer la communication avec les bénéficiaires sur les matériaux à livrer pour la construction de latrines.                                                                                                  |                        |                                                                                                              |          |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                                                                                                                                           |                        | <b>Response rationale:</b><br>C'est une activité que l'on fait déjà avec l'appui de l'administration locale. |          |          |
| Key action(s)                                                                                                                                                                                                                     | Deadline               | Responsible                                                                                                  | Tracking |          |
|                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                                                                                                              | Status   | Comments |
| 8.1 Organiser les bénéficiaires en comités de bénéficiaires                                                                                                                                                                       | Continu                | CRB                                                                                                          |          |          |
| 8.2 Avoir un plan d'implémentation clair défini en début d'intervention                                                                                                                                                           | Début de chaque projet | CRB                                                                                                          |          |          |
| 8.3 Transmettre aux bénéficiaires les informations sur les matériaux nécessaires et la source de financement (apport des bénéficiaires, projet, etc.) , avoir un plan de communication clair entre équipe projet et bénéficiaires | Continu                | CRB                                                                                                          |          |          |
| 8.4 Exploiter les mécanisme de gestion des plaintes dans le domaine WASH                                                                                                                                                          | Continu                | CRB                                                                                                          |          |          |

| Recommandation 9: Fournir une formation plus complète aux comités d'usagers de l'eau. |          |                                                                                                                                                                                                                   |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Rejected</b>               |          | <b>Response rationale:</b><br>Non pertinente au Burundi. En effet, cette formation a été faite avec les services techniques du ministère ayant dans ses attributions la gestion des infrastructures hydrauliques. |          |          |
| Key action(s)                                                                         | Deadline | Responsible                                                                                                                                                                                                       | Tracking |          |
|                                                                                       |          |                                                                                                                                                                                                                   | Status   | Comments |

|         |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|
| 9.1 N/A |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|

| Recommandation 10: Tester la qualité de l'eau plus systématiquement.                                                                |  |                                                                                                                                                                                   |             |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                                             |  | <b>Response rationale:</b><br>La CRB a des équipes au niveau de chaque province qui sont capables de faire ce genre d'activité mais il sera nécessaire de les former ou recycler. |             |                      |
| Key action(s)                                                                                                                       |  | Deadline                                                                                                                                                                          | Responsible | Tracking             |
|                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                   |             | Status      Comments |
| 10.1 Se doter du matériel nécessaire (kit Delagua)                                                                                  |  | 2022                                                                                                                                                                              | CRB         |                      |
| 10.2 Formation/recyclage sur l'utilisation des outils de test de la qualité                                                         |  | Continu                                                                                                                                                                           | CRB         |                      |
| 10.3 Faire l'activité de test systématique de la qualité en coordination avec les services techniques du ministère de l'hydraulique |  | Continu                                                                                                                                                                           | CRB         |                      |

| Recommandation 11: Travailler sur un cadre de durabilité.                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                      |             |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                                                                                    |  | <b>Response rationale:</b><br>Il serait intéressant qu'un tel type de cadre puisse être développé par la CRB et suivi pour ses différents projets WASH, en évaluant en détail les facteurs qui influencent la durabilité au Burundi. |             |                      |
| Key action(s)                                                                                                                                                              |  | Deadline                                                                                                                                                                                                                             | Responsible | Tracking             |
|                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                      |             | Status      Comments |
| 11.1 Identifier des solutions potentielles pour la durabilité adaptée au contexte, et les compiler dans une approche cadre à mettre en œuvre dans tous les projets futurs. |  | Q4 2022                                                                                                                                                                                                                              | CRB         |                      |

| Recommandation 12: Cartographier les réponses et les actions qui doivent être mises en place lorsque (et non pas si) un point d'eau ne fonctionne plus. |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Accepted</b>                                                                                 |  | <b>Response rationale:</b><br>L'élaboration d'un schéma ou d'un modèle logique montrant ce qui se passe lorsque surviennent (a) des pannes mineures pouvant être résolues directement par la communauté et (b) des pannes majeures qui dépassent les capacités des utilisateurs et nécessitent un soutien rapide, est une bonne recommandation. |  |  |

| Key action(s)                                                            | Deadline | Responsible | Tracking |          |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|----------|
|                                                                          |          |             | Status   | Comments |
| 12.1 Développer et distribuer un organigramme au niveau de la communauté | Continu  | CRB         |          |          |

**Recommendation 13: Offrir un engagement clair pour soutenir le fonctionnement et la maintenance des services WASH, après la construction, pendant au moins 3 à 5 ans.**

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Management response:</b><br><input type="checkbox"/> <b>Partially accepted</b> | <b>Response rationale:</b><br><p>Ce travail devrait être entrepris aux côtés des autorités locales qui sont mandatées pour soutenir les services WASH au niveau rural, ce qui est le cas au Burundi, puisque les autorités ont été impliquées dès le début du projet. Un rappel aux autorités de leur rôle et responsabilité après la fin du projet devrait être souligné à la remise des infrastructures aux autorités locales. Sans la garantie d'un financement de suivi alloué aux mêmes zones de projet, la CRB-FL ne peut s'engager à assurer la maintenance des infrastructures et des services WASH après la fin du projet.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Key action(s)                                                                                                                                           | Deadline | Responsible | Tracking |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|----------|
|                                                                                                                                                         |          |             | Status   | Comments |
| 13.1 Impliquer les autorités locales dans le projet du début à la fin, et leur rappeler leur rôle et leur responsabilité futurs après la fin du projet. | Continu  | CRB         |          |          |