

**MÓNICA ARROYO**

COORDINATRICE EN TRAVAIL SOCIAL, COLOMBIE

Collaboration pour transformer les communautés et améliorer notre service

Principaux leviers

Depuis le domaine social que vous coordonnez en Colombie, vous cherchez à renforcer la collaboration et les liens entre Aqualia et les communautés locales. Quelle approche adoptez-vous pour y parvenir ?

Chez Aqualia, nous cherchons à établir des relations profondes et significatives avec la communauté. Pour cela, nous activons trois leviers complémentaires : l'accompagnement intégral, l'écoute active et la sensibilisation. Nous nous efforçons d'assurer une présence constante au sein de la communauté, non seulement à travers la prestation de nos services, mais aussi, entre autres, dans les domaines social, éducatif, culturel et environnemental. Nous voulons garantir la prise en charge globale des besoins et renforcer notre relation de confiance par un accompagnement permanent. Nous favorisons également une communication ouverte et constructive, qui permet à ces personnes de se sentir valorisées tout en nous aidant à mettre au point des actions sur mesure.

Parallèlement, nous sensibilisons les communautés locales à l'importance d'un bon usage de l'eau, ainsi qu'à d'autres questions comme l'inclusion ou le respect. S'il y a bien une chose dont nous sommes convaincus, c'est que la sensibilisation est le moteur de la société et qu'elle incite tout un chacun à participer.

Grâce à la participation communautaire, nous pouvons également identifier des pistes d'amélioration et apporter des bénéfices à l'ensemble de la société. Nous avons constaté une nette différence par rapport à la situation antérieure à l'arrivée d'Aqualia : par exemple,

dans certaines zones, l'eau consommée n'était pas traitée, ce qui représentait un risque pour la santé publique. Cette habitude est aujourd'hui en train de disparaître, grâce à nos efforts conjoints.

Participation et sensibilisation

Quels moyens et quelles actions mettez-vous en œuvre pour renforcer la participation et la sensibilisation des citoyens ?

Les activités que nous menons sont nombreuses et très variées, en fonction des objectifs poursuivis. L'une d'elles consiste à organiser des forums ouverts à la communauté, où chacun est libre de s'exprimer sur des sujets aussi importants que l'environnement, le changement climatique, l'égalité des sexes, les droits humains ou la biodiversité.

L'éducation est, elle aussi, un outil précieux : nous intervenons dans les écoles à travers des programmes sur la gestion de l'eau et l'assainissement. Les enfants et les jeunes participent également au concours de dessin numérique que nous organisons pour valoriser la gestion de l'eau.

Nous promouvons par ailleurs des activités comme la plantation d'arbres dans des zones touchées par la perte de biodiversité, ou la participation des citoyens à des projets dans le cadre de volontariats. L'un de ces projets vise à favoriser la formation des femmes au recyclage à travers des microentreprises.

Amélioration du service

Ce travail de dialogue et de participation avec la communauté aide également Aqualia à améliorer son service. De quelle manière ? Comment définiriez-vous cet impact ?

Tout d'abord, l'écoute active et le dialogue nous permettent d'identifier directement les besoins, les attentes et les problèmes des communautés, avec des initiatives comme « Aqualia en tu barrio », par exemple. Cela nous aide nous seulement à améliorer nos services, mais aussi à anticiper d'éventuels problèmes et à agir plus rapidement et plus efficacement pour les résoudre.

Grâce à la participation de la communauté, nous pouvons détecter des situations qui nécessitent notre intervention, comme dans les communes où l'accès à l'eau n'est pas garanti et où ce sont les enfants et les femmes qui se chargent de la transporter jusqu'au domicile.

« Grâce à la participation communautaire, les personnes se sentent valorisées, ce qui permet à Aqualia d'identifier des améliorations bénéfiques pour l'ensemble de la société »

Nous sommes convaincus que la communication renforce la confiance, et que la confiance améliore toujours les relations. Pour cela, il est essentiel d'identifier des interlocuteurs clés au sein de ces communautés locales, et de travailler main dans la main avec des organismes comme les institutions gouvernementales, les municipalités, les secrétariats à la condition de la femme, entre autres, qui connaissent le terrain et partagent les objectifs de bien-être et de développement économique que poursuit Aqualia.



La culture de l'eau comme bien commun

Quel exemple de réussite parmi les actions réalisées l'année dernière illustre le mieux l'importance de ce travail sur le terrain ? Quels domaines d'amélioration avez-vous identifiés pour les années à venir ?

Comme nous l'avons dit, le travail sur le terrain est à la base de la confiance. Désormais, les communautés nous connaissent, elles savent à quel point nous nous engageons et, en cas d'incident de service, ce niveau de relation nous aide à éviter les situations conflictuelles, qui étaient plus fréquentes dans le passé, notamment dans les zones à forte vulnérabilité sociale.

Par ailleurs, nous avons intégré la technologie dans la surveillance permanente du service, ce qui nous permet de déclencher un plan de prévention dès la détection d'un problème sur les réseaux de distribution.

Nous agissons également pour consolider une culture de l'eau comme bien commun. La sensibilisation conduit les communautés à prendre conscience de la valeur et de l'importance de cette ressource, et à s'impliquer elles-mêmes dans le signalement de situations d'usages irresponsables.

Tout cela – et c'est là l'essentiel – a un impact positif sur la transformation des régions du pays où nous sommes présents. L'eau appartient à tous ; elle est essentielle au développement social et économique, et Aqualia œuvre à en garantir une distribution équitable et durable.