



Service public d'eau potable

Monitoring des villes secondaires

L'expérience de LYSA en Haïti :

1. Saint-Marc (Haïti) : 130.000 habitants, délégation de service public, 2009-2024
2. Port-de-Paix (Haïti) : 120.000 habitants, assistance au Centre technique d'exploitation (établissement public), 2010-2012



Société des eaux de St-Marc



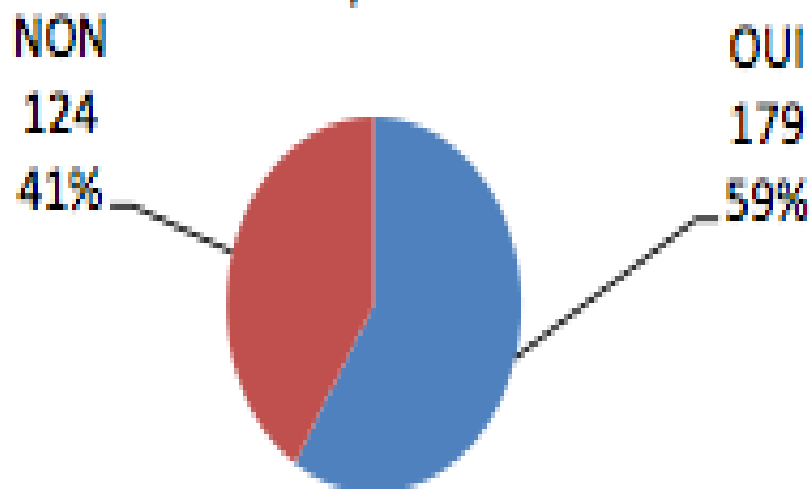
- 2008 : réseau mis en eau sans contrat de service
 - Pas de service commercial : pas de facturation, peu de recettes
 - Pas de moyen techniques : service très dégradé
 - Pas d'organisation : pas de données (BdD, statistiques, ...)
- Situation 2014 :
 - Organisation
 - Equipe de 33 collaborateurs haïtiens, tous formés par LYSA, animée par un Comité de direction
 - Management en cours de transfert conformément aux objectifs du contrat
 - Qualité de service
 - Continuité de service moyenne : H18, Tx H24 = 70%
 - Conformité de la qualité de l'eau \approx 100%
 - Performances commerciales
 - Nb clients \approx 6.500
 - Tx de recouvrement \approx 67%
 - Un directeur général national
- Défi : gérer l'incertitude



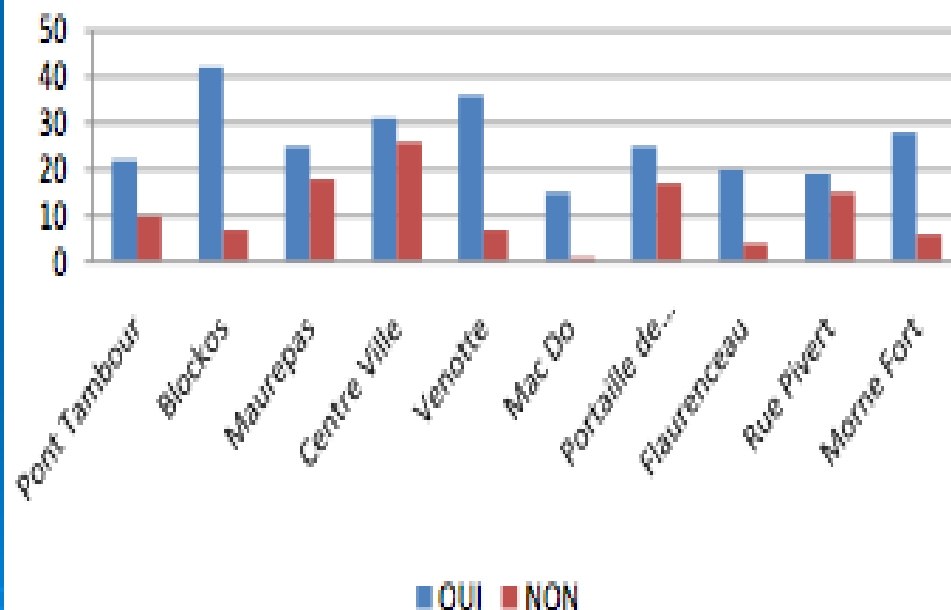
Indice de satisfaction globale des clients

Volonté d'adhésion des non clients

Graphique 4: Etes-vous satisfait du service fourni par la SESAM ?



Graphique 11: Etes-vous disposé à devenir un nouvel abonné de SESAM ?





L'assistance technique au CTE de Port-de-Paix

Situation de départ

- Travaux de réhabilitation en retard et malfaçons
- Personnel insuffisant en nombre et peu formé
- Difficultés d'exploitation, retards de salaire

A l'issue des deux ans d'AT

- Réception des travaux effectuée
- Mise en eau du réseau en bon ordre
- Equipe renforcée et formée (24 personnes)
- Progression des résultats opérationnels
- Autonomie de gestion et financière en 2013



Principes d'action du *monitoring*

Avec la communauté et les autres parties

- Incarner le service public : tous servis dans l'équité
- Organiser la symétrie d'information entre les acteurs : contrôle mutuel
- Eduquer la communauté à la gestion : lien entre le tarif et la qualité de service

En interne

- Adopter la culture du résultat financier
- Faire porter et suivre les indicateurs opérationnels
- Progresser vers l'autonomie



(Principes) La précision imposée par la tarification au volume

Gérer les comptes de ses clients

- Avec régularité et fiabilité : contrat, relève, facturation, encaissement, relance...
- Planifier et suivre les interventions

Et mesurer ses données d'activité

- Tableau de bord
- Processus permanent d'amélioration





(Principes) conjuguer accompagnement local et à distance

- ~ Centrer sur un objectif clair : l'atteinte de l'autonomie financière
- ~ L'accompagnement local préalable à l'accompagnement distant
- ~ Ecouter et accueillir les fragilités, entretenir la confiance
- ~ Conserver le lien avec la communauté et les acteurs sectoriels









Bases d'un dialogue serein et pérenne

- ~ C'est un idéal vers lequel tendre résolument et sans relâche !
- ~ C'est un processus évolutif
- ~ Fondé sur l'acceptation d'écarts de perception et la recherche de l'objectivité
- ~ Faire face ensemble aux imprévus






(Bases du dialogue) éléments explicites

-  Le contrat qui fixe la mission, les responsabilités, les étapes et les points de révision
-  La qualité de service exprimée par des indicateurs
-  Le compte de résultat (prévisionnel et réalisé)
-  Les enquêtes de satisfaction
-  Le Comité Eau, spécialement constitué
-  Les actions de communication



(Bases du dialogue) éléments implicites

-  Entretenir les liens avec la communauté :
informer des évolutions et des événements,
écouter, expliquer
-  Trouver des espaces privilégiés avec les tiers :
collectivité territoriale, associations locales,
autorités, administration sectorielle, bailleur, etc.
-  Agir le plus possible ensemble
... pour parler de gestion

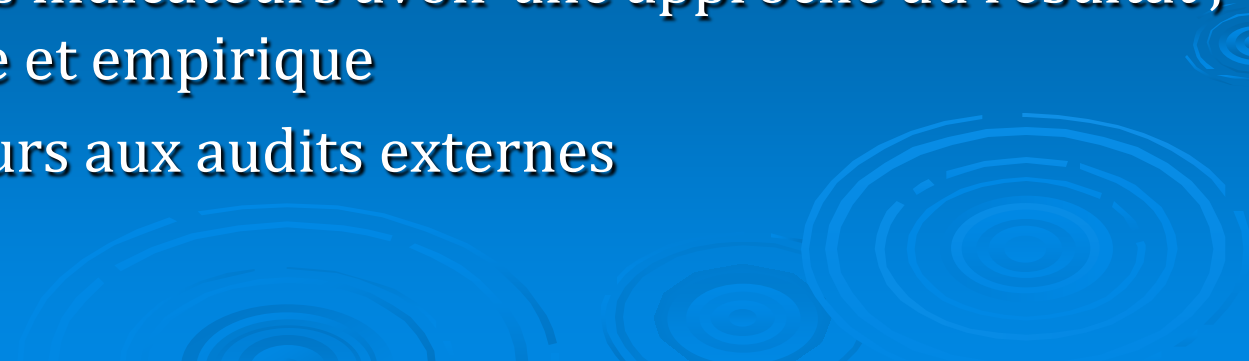


Réussites, défaillances, litiges...

Essayer d'anticiper

- Associer tous les acteurs au déroulement du projet
- Disposer ainsi de tiers de référence dans les moments difficiles

Vouloir être objectif

- Au-delà des indicateurs avoir une approche du résultat, systémique et empirique
 - Avoir recours aux audits externes
- 
- Three sets of concentric circles, resembling ripples in water, are positioned at the bottom of the slide. They are light blue and fade out towards the bottom right.



... Comment est sanctionnée la qualité de service ?

- ~ Mettre les résultats visés en lien avec les acteurs, dégager leurs responsabilités mutuelles
- ~ Convenir au départ des résultats escomptés par chacun et mettre en valeur les résultats communs
- ~ Dans un cadre de responsabilité partagée engageant les acteurs principaux, faire alors dépendre la rémunération du *moniteur* de l'atteinte du résultat commun



Merci !

