



DIRECTION GENERALE DE L'EAU

Formation des membres des ACEP

Novembre 2012



Thèmes de la formation

- 1- Accès à l'eau potable
- 2- Service public de l'eau potable
- 3- L'ACEP pour le contrôle citoyen du service public de l'eau
- 4- Rappel sur la structuration de l'ACEP
- 5- Gestion des plaintes
- 6- Documents de gestion des plaintes



Thème 1

Accès à l'eau potable

- Qu'est ce que l'eau potable ?
- Où s'approvisionne-t-on en eau potable ?
- Quelles sont les conditions de réalisation d'un ouvrage d'AEP en milieu rural ?
- Quelles sont les normes de la stratégie nationale pour pouvoir programmer un ouvrage d'AEP ?
- Quelles sont les précautions à prendre pour éviter que l'eau se contamine après le puisage?



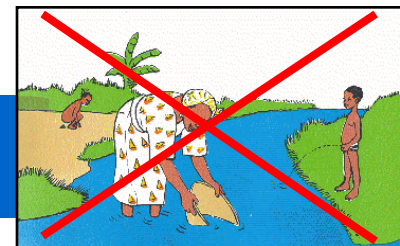
Thème 1 : Accès à l'eau potable

Qu'est ce que l'eau potable ?

- C'est une eau qui ne contient pas de microbes et qui ne peut pas donner de maladie

Où s'approvisionne-t-on en eau potable ?

- Au niveau des robinets (branchements privés AEV et SONEB)
- Au niveau des bornes fontaines (AEV, PEA publics et SONEB)
- Au niveau des pompes à motricité humaine



Les réseaux SONEB, les AEV, les PEA publics, les FPM sont des ouvrages d'approvisionnement en eau potable



Nota : Les **puits modernes ouverts** ne sont pas considérés comme des ouvrages délivrant de l'eau potable. Pour qu'ils le soient, ils doivent être fermés par une dalle en béton et équipés d'une pompe.



Thème 1 : Accès à l'eau potable

Quelles sont les conditions de réalisation d'un ouvrage d'AEP en milieu rural ?

1. La commune connaît les localités et les ouvrages existants : elle a réalisé un inventaire des localités et des ouvrages d'AEP
2. A partir de cet inventaire, elle évalue les besoins de chaque localité et classe les localités par ordre de priorité : c'est la programmation communale Eau
3. Ensuite, la commune cherche les financements et fait réaliser les ouvrages



La réalisation des ouvrages doit prendre en compte les contraintes techniques : les conditions hydrogéologiques peuvent rendre difficiles l'accès à la ressource.



Quelles sont les normes de la stratégie nationale pour pouvoir programmer un ouvrage d'AEP

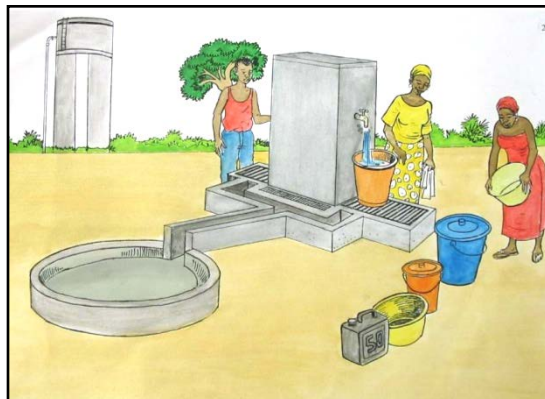
- Forage équipé d'une PMH : 250 habitants
- AEP : au moins 2.500 habitants qui peuvent être répartis sur plusieurs localités
- Borne Fontaine : 500 habitants
- Poste d'eau autonome : 1.000 habitants



Thème 1 : Accès à l'eau potable

Quelles sont les précautions à prendre pour éviter que l'eau se contamine pendant le puisage ?

- Point d'eau balayé et nettoyé chaque jour
- Eloigner les animaux
- FPM : ne pas monter sur la dalle avec les chaussures



- Utiliser des récipients propres et couverts





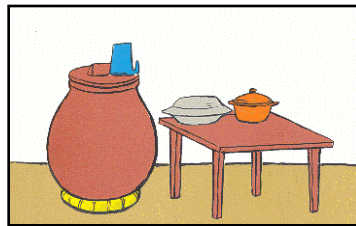
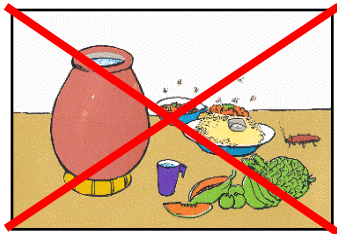
Thème 1 : Accès à l'eau potable

Quelles sont les précautions à prendre pour éviter que l'eau se contamine après le puisage ?

➤ Précautions pendant le transport (récipients fermés)



➤ Précautions pendant le stockage (jarre propre et fermée)



➤ Protection des ustensiles de prélèvement de l'eau stockée





Thème 2

Le service public de l'eau potable

- Responsabilité de la commune en tant que maître d'ouvrage
- Qu'est ce qu'un service public ?
- Principes fondamentaux du service public
- Rôle de la commune pour assurer le service public de l'eau
- Le service public de l'eau à partir des forages équipés de pompe
- Le service public de l'eau à partir des adductions d'eau villageoises



Thème 2 : Le service public de l'eau potable

En tant que maître d'ouvrage,

- **La commune est responsable du service public de l'eau** à partir des ouvrages d'alimentation en eau potable disponibles ou à réaliser sur le territoire communal

En milieu urbain, ce service est actuellement assuré par la **SONEB** dans le cadre d'un contrat plan Etat-SONEB



Thème 2 : Le service public de l'eau potable

Qu'est ce qu'un service public ?

- C'est une activité assurée par une collectivité publique en vue de donner satisfaction à un besoin d'intérêt général.

Principes fondamentaux d'un service public

- La continuité du service
- L'adaptation du service aux changements qui sont d'intérêt général
- L'égalité des usagers devant le service public



Thème 2 : Le service public de l'eau potable

Rôle de la commune pour assurer le service public de l'eau potable

- Elle programme les nouveaux ouvrages (AEV, FPM) en réalisant la programmation communale Eau
- Elle cherche le financement
- Elle fait réaliser les ouvrages et suit leur réalisation
- Elle décide du mode de gestion propre à garantir la durabilité des ouvrages
- Elle délègue la gestion des ouvrages
- Elle met en place un cadre d'entretien et de maintenance communal
- Elle suit la gestion des ouvrages car elle est responsable de la continuité du service public de l'eau même après la délégation (pérennité des ouvrages)



Le service public de l'eau à partir des FPM



Rôle de la commune

- Elle délègue la gestion du FPM à un délégataire (contrat)
- Elle s'assure que le délégataire entretient bien le point d'eau, que le point d'eau est en bon état, qu'il est bien géré
- Elle prend à sa charge :
 - l'entretien préventif de la pompe (une ou deux fois par an)
 - les grosses réparations
- Elle délègue la gestion d'un stock de pièces détachées à un privé
- Elle perçoit une redevance pour payer l'entretien préventif et les grosses réparations



DG-Eau

Le service public de l'eau à partir des FPM



Rôle du délégataire

- Il est responsable de la distribution de l'eau
- Il assure la gestion du point d'eau et son maintien en bon état
- Il fait l'entretien régulier du point d'eau et de ses abords
- Il prend en charge les petites réparations de la pompe dans les meilleurs délais
- Il paie une redevance à la commune



DG-Eau

Le service public de l'eau à partir des AEV



Rôle de la commune

- Elle délègue la gestion de l'AEV à un fermier (contrat)
- Elle suit la gestion de l'AEV grâce :
 - Aux compte rendus mensuels des fermiers
 - A des visites de contrôle
- Elle s'assure que le fermier fait l'entretien régulier de l'AEV (entretien BF, vidanges et changement de filtres des groupes, etc..)
- Elle donne son agrément à un maintenancier qui intervient sur l'AEV
- Elle assure le renouvellement du système de pompage
- Elle réalise des extensions du réseau
- Elle assure la protection du périmètre de captage



DG-Eau

Le service public de l'eau à partir des AEV



Rôle du fermier

- Il gère l'AEV à la satisfaction des usagers
- Il fait l'entretien courant (BF, groupe, château d'eau)
- Il répare dans les meilleurs délais (réseau, BF, groupe électrogène, etc.) en faisant appel à un plombier ou à un maintenancier agréé par la commune
- Chaque fin de mois, il remet un compte rendu à la commune
- Il verse actuellement deux redevances à la commune :
 - Pour le renouvellement groupe/ pompe et les extensions
 - Pour le suivi (redevance communale)



Thème 3

L'ACEP pour le contrôle citoyen du service public de l'eau

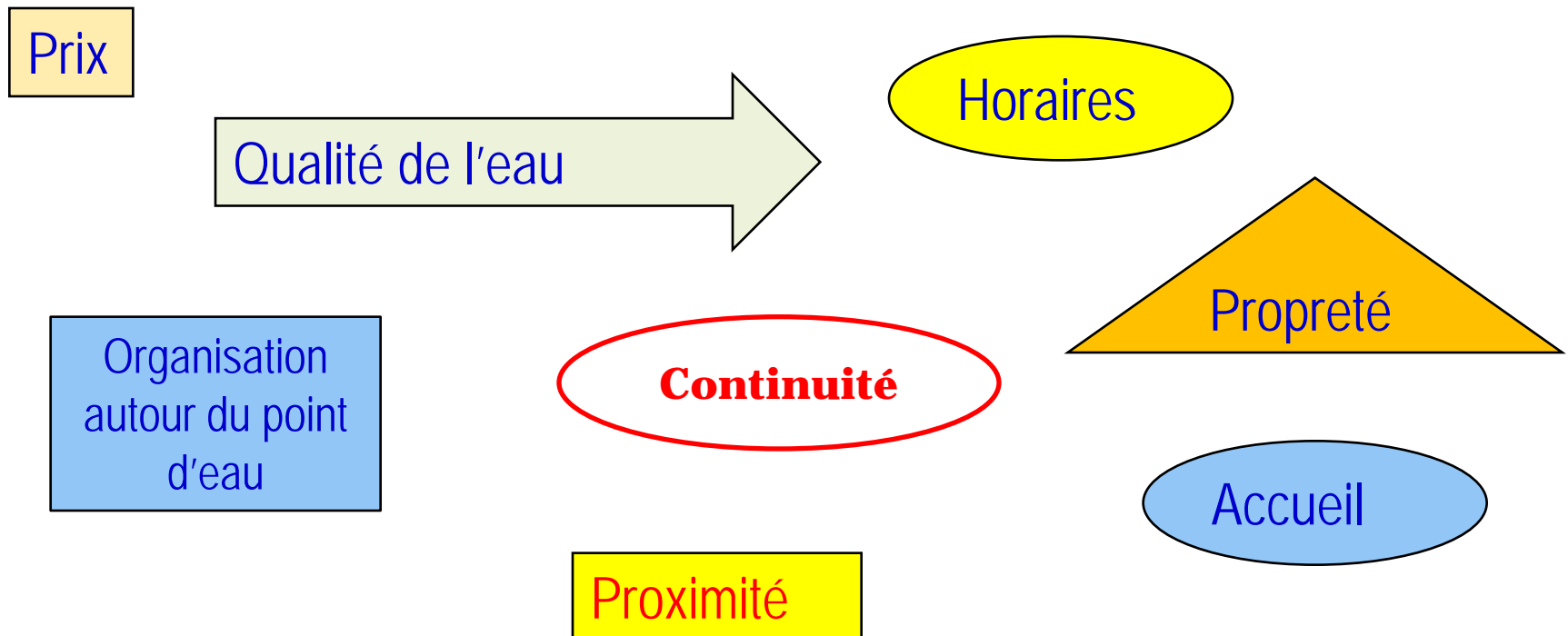
- Quelles sont les attentes de l'utilisateur du service public de l'eau ?
- Quels sont les devoirs de l'utilisateur du service public de l'eau ?
- Sur quels aspects du service public de l'eau porte le contrôle citoyen ?
- Mission de l'ACEP



Thème 3 : L'ACEP pour le contrôle citoyen du service public de l'eau potable

Quelles sont les attentes de l'utilisateur du SPE ?

- Interroger les participants sur leurs attentes vis-à-vis du SPE





Thème 3 : L'ACEP pour le contrôle citoyen du service public de l'eau potable

Quels sont les devoirs de l'usager du SPE ?

- Interroger les participants sur les devoirs du citoyen vis-à-vis du SPE

Respecter les règles d'usage

Payer l'eau

Alerter en cas
de défaillance
de
l'installation

Alerter en cas
de mauvais
fonctionnement
du service de
l'eau

Participer aux
réunions

EXERCICE DU CONTRÔLE CITOYEN



Thème 3 : L'ACEP pour le contrôle citoyen du service public de l'eau potable

Sur quels aspects du service de l'eau porte le contrôle citoyen ?

- Les conditions de distribution de l'eau (horaires, organisation, etc.)
- L'hygiène du point d'eau
- Le respect du prix de l'eau
- La qualité de l'eau distribuée
- L'état des équipements
- Le délai de réparation des pannes
- Le développement des équipements et l'amélioration croissante du service
-



Thème 3 : L'ACEP pour le contrôle citoyen du service public de l'eau potable

Missions de l'ACEP

- Assurer la représentation des usagers du service public de l'eau auprès de l'administration communale
- Aider la commune à mieux assurer le suivi du SPE
- Défendre les intérêts des usagers vis-à-vis de la SONEB, de la commune et de ses prestataires (délégataires, fermiers, AR, etc.)
- Faciliter la gestion des plaintes des usagers pour obtenir l'amélioration du service
- Développer les capacités de ses membres en matière de défense des consommateurs

NB : Extrait des Statuts ACEP



Thème 4

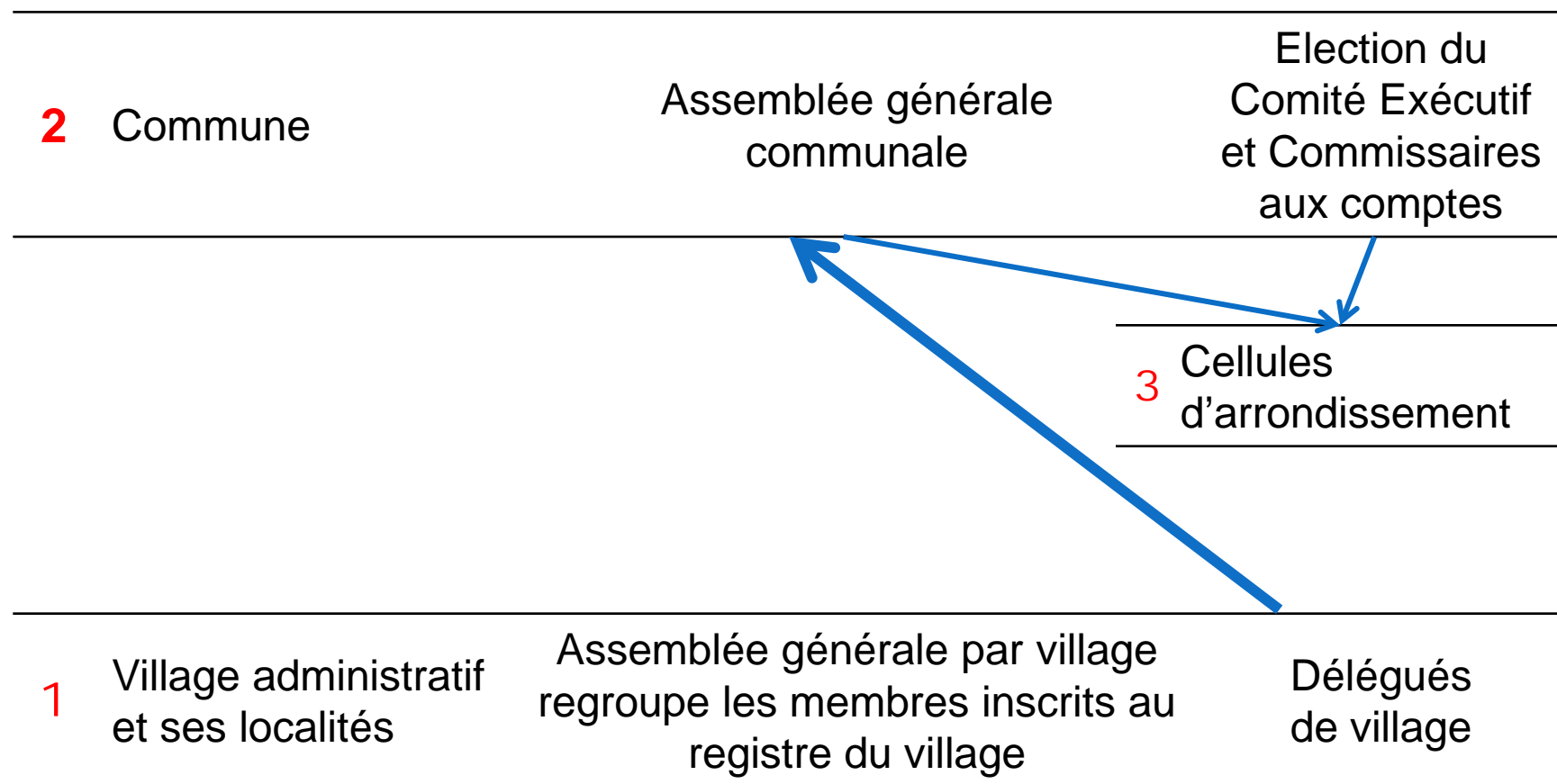
Rappel sur la structuration de l'ACEP

- Rappel du mode de mise en place de l'ACEP
- Rappel sur les différents organes de l'ACEP



Thème 4 : Structuration des ACEP

Rappel du processus de mise en place de l'ACEP





Rappel des différents organes de l'ACEP

1- L'assemblée générale

- 1^{ère} étape : Assemblée générale par village
- 2^{ème} étape : Assemblée générale communale constituée des délégués de villages

2- Le comité exécutif de l'ACEP

- Elu par les délégués de village, il est constitué d'une équipe restreinte chargée d'exécuter les programmes arrêtés par l'assemblée générale

3- La cellule d'arrondissement

- Constituée de 3 membres proposés par le CE et approuvés par l'AG, elle met en œuvre les décisions de l'assemblée générale au niveau de l'arrondissement. Elle appuie les délégués ACEP des villages de l'arrondissement.

4- La délégation de village

- Elle est constituée des délégués élus par l'assemblée générale de village

5- Les commissions techniques ad 'hoc

- Constituées selon les besoins



Thème 5

Gestion des plaintes

- Circuit des plaintes
- Principes à respecter pour la gestion des plaintes
- Jeu de rôle
- Récapitulatif du circuit de la plainte



Circuit des plaintes

1- Constat du dysfonctionnement /du problème :

- Il est fait par le ou les usagers / par le délégué de village au niveau du point d'eau ou du système AEP dans la localité, le village ou le quartier de ville
- Il peut aussi s'agir d'un problème avec un artisan réparateur, etc.

2- Dépôt de la plainte :

- Les usagers signalent le dysfonctionnement aux délégués de village

3- Enregistrement de la plainte : par le délégué de village sur un registre

4- Interpellation de l' élu local :

- Les délégués de village interpellent le chef de village

4- Règlement de la plainte au niveau local :

- Le chef de village fait le nécessaire pour régler la plainte à son niveau



Principes à respecter pour la gestion des plaintes

- ➔ Eviter les plaintes directes des usagers envers le délégataire
- ➔ Suivre une organisation par niveau où les plaintes sont d'abord traitées au niveau du village
- ➔ Faire un suivi rapproché et répété pour vérifier si les plaintes ont été prises en compte
- ➔ Dans le cas où il n'y a pas de résultat à un niveau donné, transmettre rapidement la plainte au niveau supérieur :
 - à la cellule d'arrondissement → qui interpelle le chef d'arrondissement (par écrit)
 - puis au comité exécutif → qui interpelle le maire (par écrit)
- ➔ Rendre compte périodiquement à tous les niveaux de la situation de la gestion des plaintes



Jeu de rôle

Désigner des participants qui assurent les rôles suivants :

Un usager qui souhaite déposer une plainte

Un délégataire de point d'eau (FPM) ou un fermier (AEV)

Un délégué ACEP de village

Un chef de village

La cellule ACEP d'arrondissement

Le chef d'arrondissement

Le comité exécutif de l'ACEP

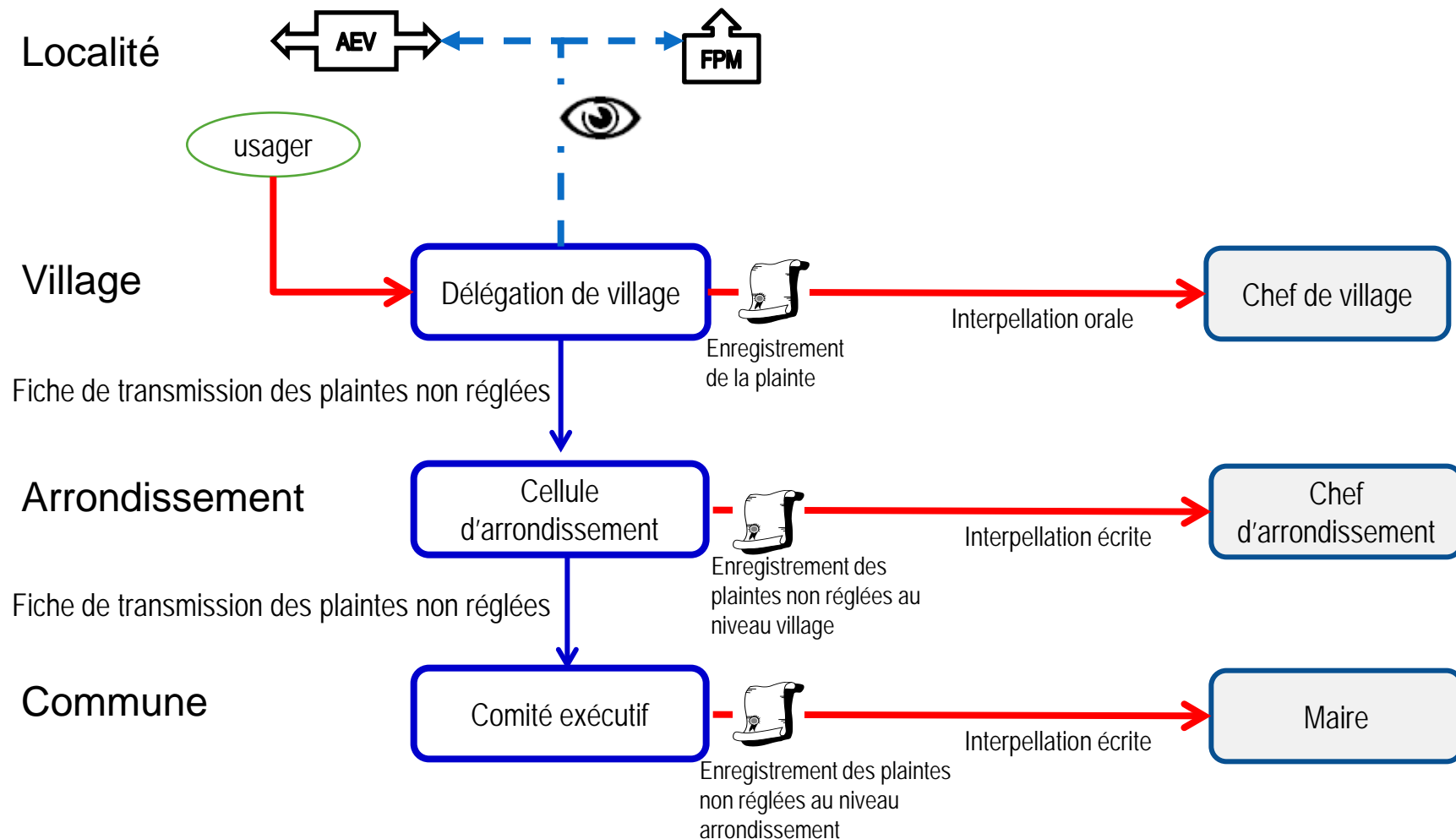
Le maire

Imaginer le circuit de la plainte :

- Au niveau du village
- Puis si la plainte n'est pas prise en compte, au niveau de l'arrondissement
- Puis si la plainte n'est pas prise en compte, au niveau de la commune



Récapitulatif du circuit de la plainte





Thème 6

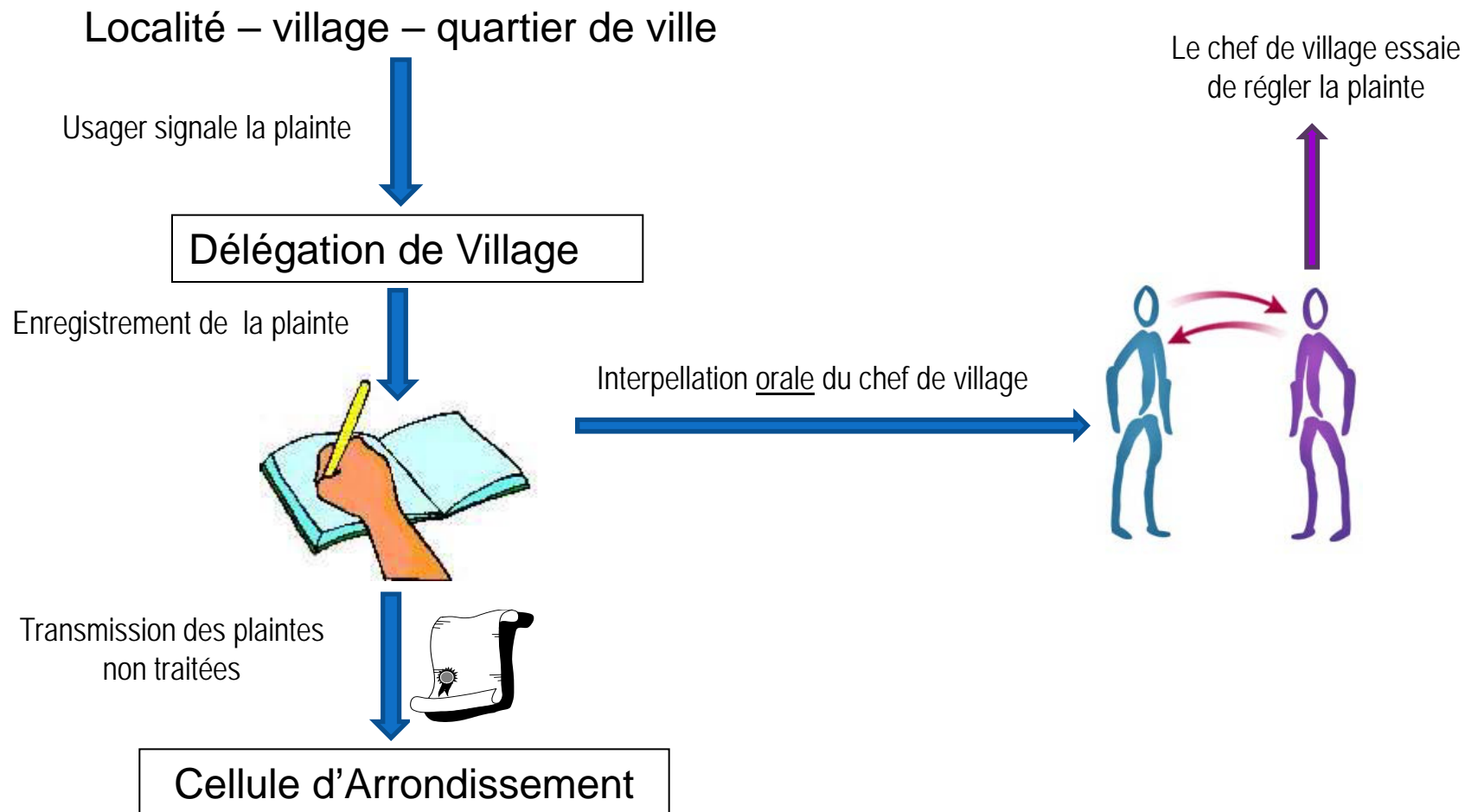
Documents de gestion des plaintes

- Au niveau du village
- Au niveau de la cellule d'arrondissement
- Au niveau du comité exécutif
- Autres documents



Thème 6 : Documents de gestion des plaintes

Documents de gestion des plaintes (niveau village)





Délégation de Village : REGISTRE DES PLAINTES



Un cahier

Une plainte par page

DATE

LOCALITE

Point d'eau : (type / localisation) :

Objet de la plainte :

.....

.....

.....

Nom du plaignant (ou constat délégué de village):

Suite donnée à la plainte et date :



DG-Eau

Délégation de Village : FICHE DE TRANSMISSION DES PLAINTES NON TRAITEES



Une fiche transmise à la cellule
d'arrondissement

MODELE DE FICHE DE TRANSMISSION DES PLAINTES NON TRAITEES

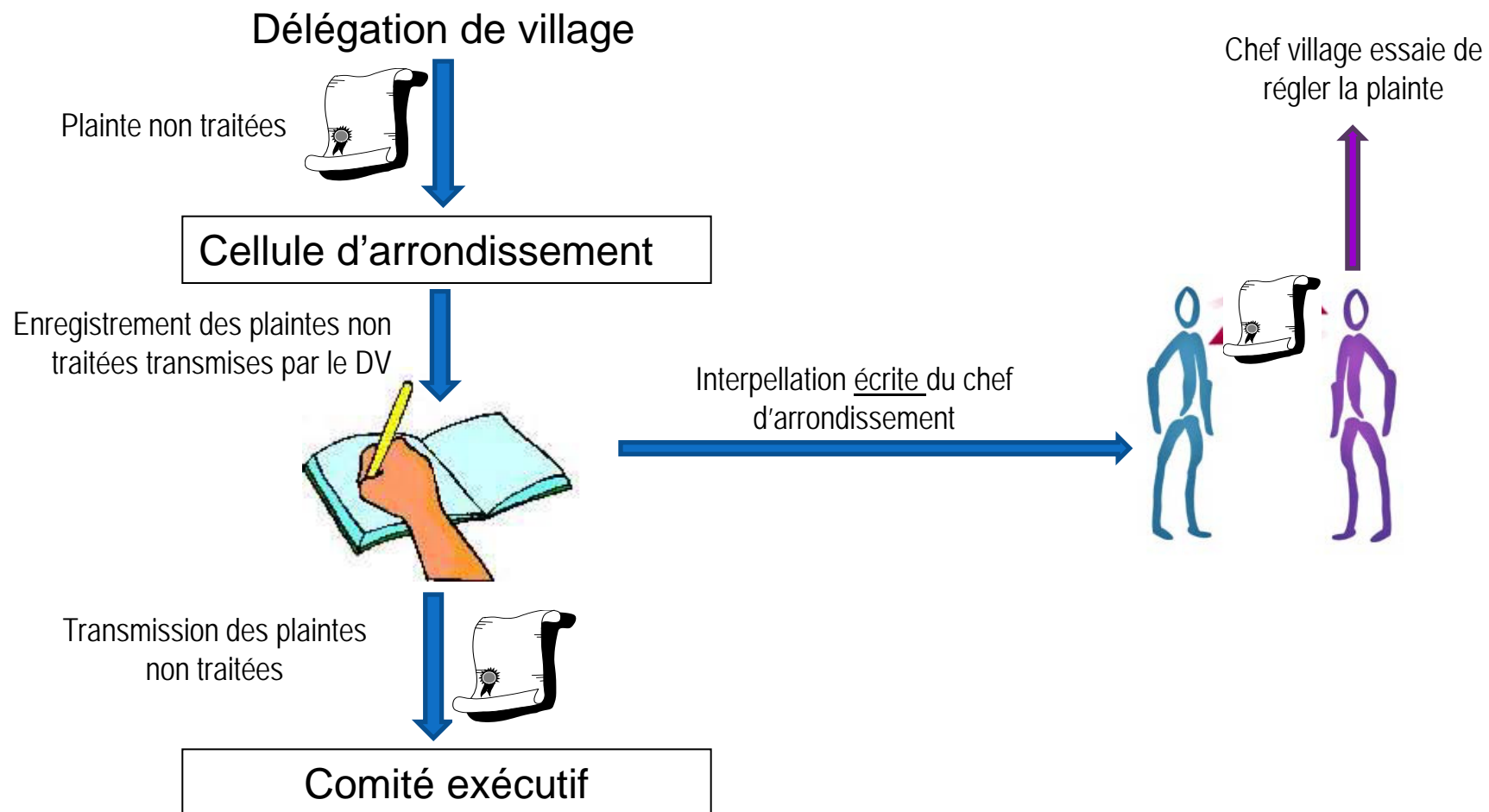
COMMUNE :	ARRONDISSEMENT :
VILLAGE :	Date de transmission :

N° d'ordre	Localité	Type de point d'eau Localisation	Date de déclaration de la plainte	Objet de la plainte	Suite donnée



Thème 6 : Documents de gestion des plaintes

Doc. de gestion des plaintes (niveau arrondissement)





Cellule d'arrondissement : REGISTRE DES PLAINTES



Un cahier

Une plainte par page

DATE (de réception de la plainte)

VILLAGE ADMINISTRATIF

LOCALITE

Point d'eau : (type / localisation) :

Date de dépôt de la plainte :

Objet de la plainte :

.....
.....
.....

Suite donnée à la plainte et date :



DG-Eau

Cellule d'arrondissement : FICHE DE TRANSMISSION DES PLAINTES NON TRAITEES



Une fiche transmise à la cellule
d'arrondissement

MODELE DE FICHE DE TRANSMISSION DES PLAINTES NON TRAITEES

COMMUNE :	ARRONDISSEMENT :
VILLAGE :	Date de transmission :

N° d'ordre	Localité	Type de point d'eau Localisation	Date de déclaration de la plainte	Objet de la plainte	Suite donnée



Cellule d'arrondissement : FICHE D'INTERPELLATION



Un formulaire d'interpellation adressé au chef d'arrondissement

COMMUNE :

ARRONDISSEMENT :

A MONSIEUR

(Identité de l'autorité communale :
Chef d'arrondissement ou Maire)

Nous, soussigné, agissant pour le compte des usagers de.....

Avons l'honneur de vous interpellier sur :

- Le dysfonctionnement.....
- Constaté sur l'ouvrage
- Depuis
- Ou Le problème suivant :

En attendant les mesures correctives que vous voudrez bien faire prendre.

Recevez nos sincères salutations.

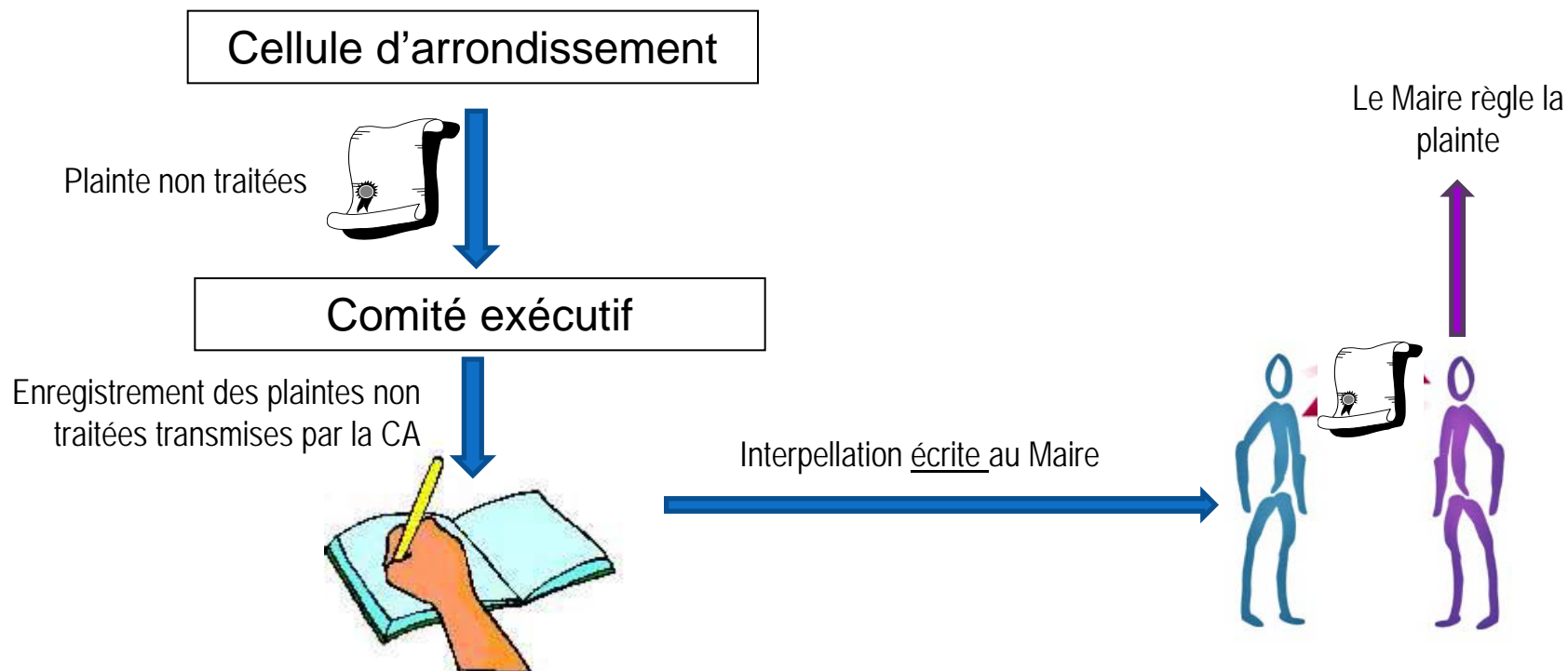
|

Le Président de l'ACEP, le Chef de la cellule d'arrondissement
(selon le niveau d'interpellation)



Thème 6 : Documents de gestion des plaintes

Doc. de gestion des plaintes (niveau commune)



→ Distribuer les modèles de documents correspondants



DG-Eau

Autres documents

MODELE DE PROCES VERBAL DE REUNION



Un cahier

Date:

Objet de la réunion:

Personnes présentes:

<i>Sujets discutés</i>	<i>Décisions prises ou problèmes évoqués</i>
1	1
2	2
3	3



Autres documents

MODELE DE RAPPORT D'ACTIVITES



Un cahier ou une
fiche

Voir la fiche distribuée

Le rapport d'activités doit être fait par tous les organes avec un rythme régulier (voir le règlement intérieur) :

- Par la délégation de village
- Par la Cellule d'Arrondissement
- Par le Comité Exécutif



Merci !



Thème 7

Vie associative

- Principes généraux sur les associations
- Rappel du contenu des textes de l'ACEP



Principes généraux sur les associations

- ➔ Une association regroupe des personnes ayant des objectifs communs
- ➔ En se regroupant, elles sont plus fortes pour atteindre leur but
- ➔ Tous les membres ont les mêmes droits et les même devoirs
- ➔ Elles fonctionnent toutes de la même façon avec :
 - Une assemblée générale qui prend les décisions de l'association
 - Un comité exécutif qui exécute les décisions de l'assemblée générale
- ➔ Elles fonctionnent toutes de la même façon avec :
 - Des Statuts qui représentent le cadre général de fonctionnement
 - Un Règlement Intérieur qui précise certains points des Statuts



Principes généraux sur les associations

- ➔ Lors de l'assemblée générale constitutive, les membres fondateurs adoptent les textes et élisent les membres du comité exécutif
- ➔ Le comité exécutif fait les formalités d'enregistrement de l'ACEP
- ➔ Ensuite, toutes les personnes intéressées peuvent s'inscrire sur les registres des membres au niveau des villages à condition d'avoir pris connaissance des statuts et de les accepter
- ➔ L'adhésion impose en particulier :
 - D'assister à l'assemblée générale au cours de laquelle le comité exécutif rend compte de ses activités et de sa gestion
 - Le renouvellement des membres du comité aux dates fixées



Rappels du contenu des textes de l'ACEP

- ➔ Passer en revue les principaux points des Statuts
- ➔ Passer en revue les principaux points du Règlement Intérieur
- ➔ Bien identifier les rôles de chacun pour que l'association vive