

# Principes de politique

Cadre pour des partenariats  
durables



**Partenariats public-privé  
pour l'approvisionnement en eau  
et l'assainissement**

## **Principes de politique**

**Cadre pour des partenariats durables**

## *Préambule*

*L'eau est une ressource unique, un préalable indispensable à la vie, un bien économique, social, culturel et spirituel; elle ne peut donc être traitée comme une marchandise ordinaire.*

*Un assainissement inadéquat du milieu affaiblit la santé publique et la croissance économique. Conscients de ce fait, les gouvernements, les religions, les sociétés civiles, les entreprises et les utilisateurs ont de tout temps et dans toutes les cultures tenu compte de ce statut particulier de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement. Cette reconnaissance et cette sensibilité doivent demeurer le fondement des projets actuels: à la fois pour se préserver de solutions standards et pour appeler à un dialogue constructif face aux défis liés à la formidable diversité des contextes, des conditions de développement et des priorités.*

## Préface

L'eau est essentielle à la vie et à la santé. En outre, la présence d'eau est une condition préalable à l'application d'autres droits humains fondamentaux et à la lutte contre la pauvreté. L'importance cruciale de l'eau pour le développement se reflète également dans l'un des Objectifs de développement du millénaire (ODM): d'ici à 2015, le nombre de personnes privées d'accès à l'eau potable et à un assainissement adéquat doit être réduit de moitié. Il est nécessaire de recourir à des partenariats innovants pour parvenir à relever ce défi énorme. Diverses options se présentent pour de tels partenariats; l'une d'entre elles est un Partenariat public-privé (PPP) entre le secteur public et le secteur privé local, national ou international. La décision quant à la meilleure option à prendre doit résulter d'un processus local mené en toute transparence et en connaissance des causes.

L'une des principales difficultés de l'institution de PPP réside dans la définition correcte des structures de gestion pour l'ensemble des acteurs: dès le début, les rôles et responsabilités doivent être attribués et des mécanismes de régulation mis en place. Par ailleurs, un PPP ne peut être couronné de succès que si la participation de la société civile est assurée. Il n'est pas surprenant que ces questions sont déterminantes pour les services publics également. Si les principes peuvent être adaptés progressivement à une entreprise publique, il convient de fixer les «règles du jeu» au commencement dans le cas d'un PPP.

La Direction du développement et de la coopération (DDC), le Secrétariat d'Etat à l'économie (**seco**) et Swiss Re ont contribué à développer des instruments pour faire face à ces difficultés. L'objectif de cette initiative est de permettre l'utilisation optimale du PPP comme une des options disponibles et de contribuer à l'amélioration générale des performances des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement. Tandis que Swiss Re a fait bénéficier le partenariat de son expertise sur le plan des risques, DDC et **seco** ont su mettre l'accent sur la durabilité et l'orientation des PPP sur la pauvreté. Les outils ont été mis au point selon un processus multipartite avec la participation de divers experts, renforcés par les nombreux apports individuels. Nous voudrions profiter de cette occasion pour remercier tous ceux qui nous ont aidés par leurs critiques constructives et leurs conseils. Nous sommes convaincus que des PPP efficaces ont le potentiel de jouer un rôle déterminant dans la réalisation des ODM. A cet égard, nous espérons que notre initiative contribuera à fournir un accès à l'eau potable et à un assainissement adéquat aux populations défavorisées en milieu rural et urbain, qui, à son tour, formera le fondement d'une meilleure santé et de prospérité.



Walter Fust,  
directeur général  
Direction du développement  
et de la coopération



Walter Anderau,  
président  
Swiss Re Centre  
for Global Dialogue



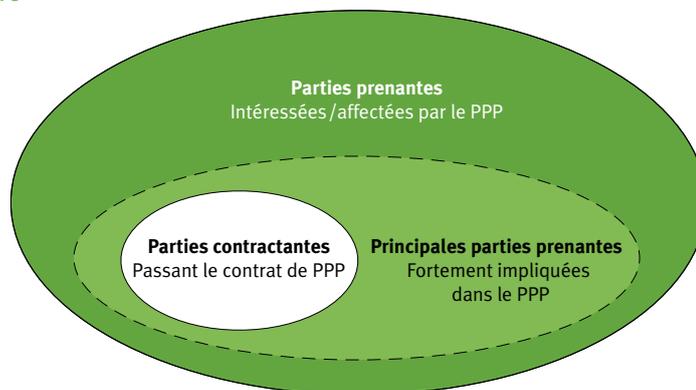
Jean-Daniel Gerber,  
secrétaire d'Etat  
Secrétariat d'Etat  
à l'économie

## Abréviations

APD	Aide publique au développement
BAD	Banque asiatique de développement (www.adb.org)
CPP	Comité des parties prenantes
GIRE	Gestion intégrée des ressources en eau
IFI	Institutions financières internationales
MSP	Multi-Stakeholder Process (Processus multipartite)
NWDF	National Water Development Funds (Fonds nationaux de développement de l'eau)
ODM	Objectifs de développement du millénaire
OIT	Organisation internationale du travail
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONG	Organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations unies
PPP	Partenariat public-privé en matière de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement
PNUD	Programme des Nations unies pour le développement
PRSP	Poverty Reduction Strategy Paper (Document de stratégie de réduction de la pauvreté)
PSP	Private Sector Participation: Participation du secteur privé
SLA	Service Level Agreement (Accord sur le niveau de service)
WEDC	Water, Engineering and Development Centre at Loughborough University, UK

*(L'intégralité du glossaire avec les définitions des termes employés tout au long du document est jointe en annexe 3.)*

## Nomenclature des acteurs



## Exemple d'acteurs d'un PPP

**Parties contractantes :** autorité locale, opérateur du service

**Principales parties prenantes** (qui exercent une influence forte sur le PPP) : parties contractantes et autorités nationales et municipales, investisseurs, organisme de régulation, donateurs, syndicat(s), ONG de consommateurs

**Parties prenantes :** tous les acteurs susmentionnés ainsi que les groupes d'hommes et de femmes, les associations locales, les bénéficiaires, les ménages, etc.

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Objectifs des Principes de politique</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Valeurs fondamentales</b> .....	<b>8</b>
21	Droits de l'homme	8
22	Bonne gouvernance	8
23	Développement durable	9
24	Processus participatif équitable	10
25	Services d'approvisionnement en eau et d'assainissement durables et abordables	11
<b>3</b>	<b>Facteurs-clés</b> .....	<b>12</b>
31	Réponse à la pauvreté	12
32	Protection des ressources en eau	12
33	Orientation vers les résultats	13
34	Rendre compte	13
35	Transparence	14
36	Mécanismes de financement sains	15
37	Motivations partagées	16
38	Orientation vers le client	16
39	Partenariat équilibré	17
310	Gestion proactive des risques	18
<b>4</b>	<b>Le cadre nécessaire au PPP</b> .....	<b>19</b>
41	Cadre politique et juridique pour le développement du secteur de l'eau	19
42	Appropriation et leadership locaux	19
43	Mécanismes de régulation efficaces	20
44	Cadre favorable aux investissements	20
45	Coordination avec la politique de réduction de la pauvreté	21
46	Des chaînes de distribution fonctionnelles	21
<b>5</b>	<b>Rôles et responsabilités</b> .....	<b>22</b>
51	Importance de la définition des rôles et de la séparation institutionnelle	22
52	Rôles, droits, responsabilités et motivations des acteurs typiques	22
53	Autres rôles assignés par les présents Principes de politique	26
	Annexe 1: Engagement aux Principes de politique	28
	Annexe 2: Exclusions des Principes de politique	29
	Annexe 3: Glossaire	31

# 1 Objectifs des Principes de politique

## Fournir un cadre de discussion des principes au niveau politique

111 Le présent document sert de base à une déclaration fondamentale de la part des principales parties prenantes impliquées dans la décision d'autoriser des entreprises privées à fournir des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement<sup>1</sup>. Les rubriques «Valeurs fondamentales», «Facteurs-clés», «Le cadre nécessaire au PPP» et «Rôles et responsabilités» proposées ici sont mises en exergue à l'ordre du jour pour garantir la compréhension générale et le soutien au niveau politique, avant que les discussions ne passent aux questions techniques. Cette compréhension aura pour effet de prévenir les blocages idéologiques au sujet du PPP.

## Public cible des Principes de politique: principales parties prenantes au sein des Partenariats public-privé

- décideurs au sein de gouvernements (nationaux, régionaux et locaux);
- société civile et autres acteurs non gouvernementaux;
- acteurs institutionnels (p. ex. institutions de l'ONU, IFI, donateurs);
- institutions financières, banques commerciales, investisseurs;
- entreprises du secteur privé fournissant des services publics;
- organismes de régulation;
- syndicats des services publics;
- conseillers dans des projets de PPP.

## Identification des principaux éléments de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement bien gérés

112 Le contenu du présent document a été mis au point au cours de dialogues multipartites avec de nombreux acteurs issus de milieux, de régions et de catégories sociales très disparates. Aux principaux éléments nécessaires au succès de tout PPP dans le domaine de l'eau et de l'assainissement s'ajoutent des éléments supplémentaires qui ne s'appliquent pas forcément à chaque contexte. Les parties prenantes au niveau local doivent débattre de leur application à un PPP spécifique. Ces éléments sont signalés par une barre verte sur la gauche. La liste des exclusions d'un commun accord fait partie intégrante de la déclaration fondamentale signée. (Les modèles de la liste de signatures et de la liste des exclusions sont joints dans l'annexe et disponibles en ligne à l'adresse [www.partnershipsforwater.net](http://www.partnershipsforwater.net).)

Exemple d'éléments négociables

## Domaines d'application

113 Les principes s'appliquent aussi bien à des zones urbaines (y compris taudis et bidonvilles) qu'à des petites villes ou à des zones rurales. Bien que de nombreux principes consistent en recommandations d'ordre général pour une bonne gouvernance dans le secteur de l'eau et de l'assainissement<sup>2</sup>, l'accent principal est mis sur les PPP – une transition condensée et immédiate nécessitant une gouvernance sectorielle soignée.

114 Ils mettent par conséquent l'accent sur la participation des parties prenantes, la coopération et le partenariat dans le cadre de la prestation de services pour l'eau potable, les usages domestiques<sup>3</sup> de l'eau et l'assainissement domestique.

115 Les «Principes de politique» doivent servir à un vaste processus de discussion participatif sur l'organisation du secteur facilitant des partenariats efficaces, rentables et socialement acceptables avec le secteur privé.

1 Ou à des discussions plus générales sur la réforme du secteur (car il est possible de remédier très efficacement à un grand nombre des difficultés habituelles grâce à une meilleure gouvernance du secteur de l'eau, comme l'indique ce document).

2 Y compris la collecte et le traitement des eaux usées et des boues de vidange, excepté les déchets solides.

3 Eau consommée aux fins d'hygiène, de nettoyage ou d'irrigation domestique (p. ex. jardins potagers).

### **Fournir des modèles de rôles pour des services délégués bien gérés et durables**

116 Ce document donne également une description des rôles, des droits, des responsabilités et des motivations des acteurs concernés (chapitre 5). La reconnaissance mutuelle des rôles des partenaires au sein de la discussion peut largement contribuer à la recherche de solutions, non au détriment d'une, mais pour le bénéfice des deux (ou de l'ensemble des) parties. C'est pourquoi ce chapitre a été intégré. Puisque les rôles s'appuient sur le concept d'une structure décentralisée des pouvoirs publics et l'existence d'une gamme d'organisations de la société civile habituées à la prise de décision participative, il convient de considérer ce chapitre comme une finalité plutôt que comme une prescription de la répartition des rôles pour parvenir à des services bien gérés et durables.

### **Restrictions**

117 Cet ensemble de Principes de politique ne permet pas de déterminer si des PPP sont une option propice dans une situation donnée. Il trouve son sens une fois que les parties ont décidé de recourir à l'option des PPP et met en exergue les conditions particulières et les opportunités de ce type d'arrangements.

118 Les Principes de politique ne sauraient remplacer des contrats de partenariat soigneusement formulés. Toutefois, la rédaction d'un contrat se trouvera considérablement simplifiée si les parties sont déjà parvenues à un accord sur les valeurs et les principes qui sous-tendent le service.

119 L'eau à usage industriel, commercial à grande échelle et en vrac ainsi que l'eau destinée à l'irrigation exercent une grande influence à la fois sur la disponibilité et la qualité de l'eau potable. Il convient de prendre en compte ces usages dans le cadre de la gestion globale du secteur. Cependant, cet ensemble de principes ne couvre pas la prestation de ces services associés.

### **Valeur ajoutée des «Principes de politique»**

1110 Cet ensemble de Principes de politique va contribuer à mobiliser le potentiel des PPP, à favoriser le processus d'établissement d'un PPP, à réduire les risques pour les investisseurs et donc à encourager l'apport de capitaux – ce qui, à son tour, devrait faciliter la fourniture de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement et stimuler la volonté d'action politique.

### **Les «Lignes directrices de mise en œuvre» prennent le relais dans la transposition au niveau de projet**

1111 Il est évident que la transposition des présents Principes de politique en réalité de projet peut s'avérer très exigeante et que l'application cohérente de l'ensemble des facteurs-clés peut se révéler impossible sans une aide adéquate. Pour cette raison, des documents en appui sont fournis afin d'aider les développeurs du projet et le personnel opérationnel à convertir ces principes en réalité. Alors que les Principes de politique structurent le dialogue politique, les Lignes directrices de mise en œuvre complémentaires orientent les développeurs de projet et les praticiens tout au long du cycle du projet, garantissant l'application des principes. La «boîte à outils» contient des documents de référence permettant un accès direct aux informations d'origine. La cohérence entre ces documents assure le recours à une méthode systématique pour une mission extrêmement complexe et exigeante: fournir une eau potable saine et un assainissement adéquat à tous.

## 2 Valeurs fondamentales

### 21 Droits de l'homme

211 En vertu des instruments juridiques internationaux en vigueur, l'accès à l'eau saine, en quantité suffisante et physiquement accessible pour boire, se laver, faire la cuisine et nettoyer est un droit de l'homme<sup>4</sup>.

212 Le droit à accéder à l'approvisionnement de base en eau et à l'assainissement n'implique pas le droit à des services gratuits. Ces services ont un coût réel. Il incombe aux autorités publiques de veiller à ce que la population puisse bénéficier de ces services à un prix abordable – maintenant et à l'avenir.

213 Alors que l'accès à l'approvisionnement de base en eau et à l'assainissement est un droit de l'homme, l'accès à des services d'eau et d'assainissement plus sophistiqués qui dépassent les besoins fondamentaux n'est pas reconnu comme un droit de l'homme et l'on ne peut s'attendre à ce qu'il soit accordé à tout le monde dans toutes les circonstances.

214 En cas de demandes compétitives (usage domestique, industriel, agricole) pour des ressources rares, la priorité sera accordée aux besoins fondamentaux de la vie et de la santé.

### 22 Bonne gouvernance

221 L'engagement politique en faveur d'une bonne gouvernance et de son application ferme, équitable et prévisible est une condition préalable aux performances adéquates du secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement en général, et des PPP en particulier.

222 Toutes les parties prenantes défendront les principes de bonne gouvernance et promouvoir, dans les limites de leurs sphères d'influence :

- transparence;
- primauté du droit (en particulier l'application équitable et réciproque des contrats);
- rendre compte;
- politiques et mesures de lutte contre la corruption,
- processus décisionnels participatifs (selon les droits et obligations définies),
- capacité de réagir face aux préoccupations des parties prenantes (notamment les besoins des femmes),
- solutions orientées vers un consensus et basées sur des incitations,
- équité et inclusion, en particulier pour ce qui concerne les groupes les plus vulnérables (enfants, personnes pauvres et défavorisées),
- séparation institutionnelle claire des rôles et des compétences.

223 Les parties prenantes sont conscientes des difficultés particulières que rencontrent les pays en développement ou en transition. Ils soutiennent – tout en respectant la souveraineté nationale – les autorités compétentes dans toutes les questions liées à la pauvreté, à l'insuffisance des capacités de régulation et à la corruption.

224 Les parties prenantes font tout leur possible pour éviter des interférences politiques négatives dans des projets d'approvisionnement en eau et d'assainissement. Un contrat de PPP bien formulé et orienté vers les objectifs définira les sphères d'action et d'influence respectives des différentes parties contractantes.

<sup>4</sup> «L'eau est indispensable à la vie et à la santé. Le droit de l'être humain à l'eau est donc fondamental pour qu'il puisse vivre une vie saine et digne. C'est la condition préalable à la réalisation de tous ses autres droits.» Observation générale n° 15 du Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations unies adoptée le 27 novembre 2002.

225 Dans les pays où la législation nationale et/ou régionale ne fixe aucune norme relative à la bonne gouvernance, les partenaires internationaux agissent conformément aux conditions légales en vigueur dans leurs propres pays et les exposent clairement aux partenaires qui travaillent dans le pays d'intervention.

### 23 Développement durable

231 Toutes les parties prenantes au PPP encourageront le développement durable du secteur de l'eau et de l'assainissement et veilleront à ce que toutes les activités soient écologiquement durables, socialement souhaitables, économiquement viables et conformes à la législation en vigueur.

#### Valeurs sociales et culturelles

232 Toutes les parties prenantes respecteront les valeurs sociales et culturelles. Ils prendront toutes les mesures en leur pouvoir pour promouvoir ces valeurs, en encourageant notamment:

- le respect des comportements culturels adaptés au contexte local;
- l'égalité des sexes dans la prise de décisions, la mise en œuvre et la gestion, notamment dans les cultures qui, par tradition, ne sont pas habituées à reconnaître cette égalité comme une valeur sociale;
- le respect des obligations civiques à l'égard des autorités et des prestataires de services (en tant que condition préalable à l'accomplissement de leurs fonctions de fournisseurs de services d'eau et d'assainissement);
- la reconnaissance de la valeur sociale des services d'eau et d'assainissement et de leur rôle essentiel en tant que véhicules du développement économique urbain et rural, qui peut conduire à la création d'emplois et à l'amélioration des conditions de santé, en particulier pour les pauvres;
- la défense des intérêts des personnes défavorisées: importance de la lutte contre la pauvreté, de l'équilibre et de la solidarité entre les groupes d'utilisateurs ayant des niveaux de capacités et de richesse différents.

#### Valeurs environnementales

233 Les parties prenantes reconnaîtront l'importance d'un environnement naturel intact pour les ressources en eau et l'intégrité du cycle de l'eau et s'engageront à assurer la protection de l'environnement, notamment en

- utilisant l'eau de manière efficace. La pollution est prévenue à la source, les ressources en eau sont préservées et gérées selon une approche intégrée (p. ex. GIRE);
- respectant et en reconnaissant les écosystèmes naturels, les animaux et les plantes ainsi que les valeurs monétaires et autres des services qu'ils fournissent;
- favorisant l'élimination adéquate des excréments, des matières fécales et des eaux usées;
- promouvant l'utilisation responsable de l'eau via l'adhésion au principe de pollueur-payeur et au principe de consommateur-payeur, éventuellement sur la base de redevances réaffectées aux projets qui encouragent (a) la prévention des risques associés aux activités nocives, à la fois pour les résidents et pour les milieux récepteurs, et (b) le pollueur à éliminer la pollution et le consommateur à lutter contre le gaspillage.

234 Les services relatifs à la protection des écosystèmes naturels seront rémunérés afin de garantir leur disponibilité à long terme.

#### Valeurs économiques

235 L'efficacité, l'efficacité, l'équité, la rentabilité et l'orientation vers le consommateur sont des valeurs essentielles à une entreprise saine et durable à long terme.

236 Les investissements appropriés dans l'infrastructure et l'entretien adéquat de celle-ci assurent la durabilité opérationnelle.

237 Les contrats constituent le fondement du service et doivent être appliqués à toutes les parties contractantes. Tout accord verbal devra avoir lieu en présence de témoins fiables et indépendants.

238 Les services d'eau ont une valeur ajoutée pour les clients. Ils sont payés par les consommateurs, qui considèrent comme normal que les prestataires de services dégagent une marge intéressante et socialement acceptable.

#### **Résolution des conflits d'intérêt**

239 Les conflits d'objectifs et d'intérêts sont une réalité dans tout projet visant à satisfaire tous les aspects du développement durable et de la bonne gouvernance. Les parties prenantes fixeront de manière transparente les priorités et collaboreront à l'identification d'une solution viable.

## **24 Processus participatif équitable**

241 Toutes les parties prenantes reconnaissent l'importance de leur participation adéquate au cours des étapes cruciales du projet. Les parties contractantes veilleront à ce que les parties prenantes puissent participer activement et suggérer des mesures correctives le cas échéant. Elles accorderont un délai suffisant à l'établissement d'un consensus.

242 Conscients de l'importance vitale d'un partenariat stable, fiable et équitable fondé sur la confiance et le respect mutuel, les partenaires d'un projet de PPP partagent les valeurs suivantes:

- coopération efficace et constructive;
- honnêteté dans toutes les communications;
- intérêt commun à régler efficacement les différends;
- rejet de toute pression indue et de toute exploitation des écarts en capacités et/ou connaissances parmi les partenaires.

243 Il convient d'établir un équilibre entre la prise de décision participative et l'efficacité opérationnelle au cours du processus de consultation entre les parties prenantes. Un comité des parties prenantes sera institué dès le début du partenariat.

#### **Respect des droits des consommateurs**

244 Les parties contractantes traitent tous les consommateurs (privés, gouvernementaux, industriels) de manière équitable.

245 Les consommateurs (hommes et femmes) seront effectivement informés sur le service et représentés au sein du processus décisionnel (primes à payer par l'utilisateur, niveaux de service, extension du service, etc.).

246 Tous les utilisateurs ont un accès aisé et non discriminant aux services indépendants de défense des droits des consommateurs.

247 Les consommateurs subissant des préjudices seront indemnisés si lesdits préjudices sont liés au non-respect des niveaux de service convenus de la part de l'opérateur.

248 Les réclamations des consommateurs seront traitées rapidement. Les consommateurs seront avisés dans les meilleurs délais si des mesures à long terme s'avèrent nécessaires.

#### **Respect des droits des travailleurs**

249 Les parties contractantes adhèrent aux normes du travail définies par leurs législations nationales ou à celles définies par les Conventions élaborées par l'Organisation internationale du travail (OIT).

2410 Les droits et obligations des travailleurs seront explicitement pris en compte dans le processus de transition vers un PPP.

2411 Le cadre de travail devra encourager la participation des travailleurs hommes et femmes, qui bénéficieront de conditions de travail équivalentes et non discriminatoires.

2412 Pour répondre aux exigences de services bien gérés et hautement performants, il est indispensable que les opérateurs de services privés ou publics, les autorités de régulation et les autres institutions concernées emploient un personnel adéquat.

2413 Des équipes locales seront employées chaque fois que cela sera possible.

2414 Pour autant que leurs rôles soient concernés, les travailleurs participeront à l'élaboration des accords contractuels respectifs et agiront en conséquence.

## **25 Services d'approvisionnement en eau et d'assainissement durables et abordables**

251 Toutes les parties prenantes collaboreront, à tous les niveaux, avec les gouvernements afin de faire de l'accès abordable à long terme à des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement durables une priorité.

252 Une eau potable saine et un assainissement adéquat, conformes aux normes de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et aux normes nationales, seront fournis partout où cela est possible.

253 Un approvisionnement suffisant en eau potable sera assuré, avec pour objectif un service continu si possible.

254 De l'eau potable de qualité nettement meilleure et un assainissement fortement amélioré par rapport à la situation antérieure sont également considérés comme acceptables. Les problèmes subsistant de qualité de l'eau seront expliqués à tous.

## 3 Facteurs-clés

### 31 Réponse à la pauvreté

311 Les parties contractantes et les principales parties prenantes déploieront des efforts particuliers pour inclure les groupes d'utilisateurs pauvres dans la conception et la mise en œuvre des projets qui concernent leurs intérêts et demanderont et soutiendront leur participation, en particulier au niveau du voisinage et de la collectivité.

312 Il incombe aux autorités publiques de veiller à ce que les services d'eau et d'assainissement soient abordables pour les pauvres. Des études sur la capacité de paiement prendront en considération les divers degrés de pauvreté et les différences géographiques.

313 Il conviendra de chercher et de réaliser en commun des solutions en faveur des pauvres (p. ex. solutions techniques à faible coût ou mécanismes de paiement appropriés).

314 Des solutions particulières devront être trouvées pour les personnes qui se trouvent (provisoirement) dans l'impossibilité de payer pour le service.

#### **Subventions et financement croisé de services, connexions, usagers et usages de l'eau**

315 Des politiques tarifaires assorties de subventions sont souvent proposées comme mesures en faveur des pauvres. Toutefois, les subventions générales aux tarifs déforment la demande et les modes d'utilisation et ne permettent souvent pas d'atteindre (exclusivement) les pauvres. Les subsides de tiers (revenus fiscaux, APD) devraient être clairement distingués des tarifs et utilisés pour l'extension du service (nouvelles connexions).

316 Si des subventions croisées entre les utilisateurs d'eau et/ou les services d'eau et d'assainissement s'avèrent nécessaires, elles devront être définies soigneusement afin (a) d'être faciles à comprendre en toute transparence; (b) d'être faciles à attribuer; (c) d'atteindre directement les pauvres et (d) de fonctionner avec tous les modes d'utilisation.

317 Une politique tarifaire transitoire dont les niveaux de subventions baisseraient progressivement peut favoriser l'acceptation d'un tarif final recouvrant les coûts, notamment lorsque les prix augmentent parallèlement aux niveaux de service.

### 32 Protection des ressources en eau

321 La propriété des ressources en eau doit toujours demeurer aux mains du secteur public.

322 Dans la mesure de leurs pouvoirs, toutes les parties prenantes  
(a) coopéreront pour éviter la surexploitation et la pollution des ressources en eau;  
(b) participeront à des initiatives en faveur de la Gestion intégrée des ressources en eau (GIRE);  
(c) encourageront la médiation lors de conflits d'intérêts par des discussions transparentes et justes.

323 Partout où cela est possible et techniquement approprié, les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement seront associés dans le même projet ou programme, afin d'englober l'ensemble du cycle de l'eau à usage domestique, y compris les options de sites non connectés au réseau.

324 Les pertes en eau dues aux fuites dans le système doivent être ramenées à un niveau acceptable. Une hausse des redevances d'extraction incite à l'amélioration.

325 Il est indispensable de réduire les fuites des systèmes d'égouts, dans la mesure où elles sont susceptibles d'affecter les nappes phréatiques ou les usages de l'eau en aval.

### 33 Orientation vers les résultats

331 Toutes les parties prenantes, qui s'efforcent de protéger à la fois la santé humaine et de respecter l'environnement, aspirent à une couverture universelle d'approvisionnement en eau potable saine et d'assainissement adéquat.

332 Par une évaluation initiale, les parties prenantes analyseront les services actuels d'approvisionnement en eau et d'assainissement, identifieront les lacunes et détermineront si une fourniture de service privée ou entièrement publique est effectivement l'option la plus efficace pour atteindre les résultats souhaités.

333 Par la transformation des objectifs communs en résultats mesurables et réalisables, les principales parties prenantes locales coopéreront dans la préparation du contrat.

334 Elles procéderont à l'analyse approfondie des aspects économiques, légaux, institutionnels, socio-culturels, environnementaux et techniques du contexte du PPP. Les incertitudes inhérentes à une telle évaluation exigent une répartition explicite des risques qui en découlent.

335 Le contrat de PPP apportera la base pour (a) une coopération efficace et pragmatique sous la forme d'un partenariat solide et fiable; (b) une marge suffisante pour proposer des solutions souples pouvant répondre aux changements qui ne cessent d'affecter le contexte et les questions qui y sont liées et (c) une amélioration continue et un apprentissage institutionnel. Le niveau de souplesse sera soigneusement défini afin d'éviter toutes divergences par rapport aux objectifs généraux et aux accords de répartition des risques/bénéfices convenus initialement.

336 L'Accord sur le niveau de service (SLA) inclus dans le contrat définira des objectifs de performance et des critères de mesure, lesquels seront adaptés si les besoins et les conditions cadres évoluent avec le temps.<sup>5</sup>

337 La délimitation des zones desservies doit être claire, mais adaptable.

338 Les principales parties prenantes coordonneront les horizons de planification et les procédures internes (durée du contrat, périodes du programme cadre, programmes d'investissement, cycles d'élection).

### 34 Rendre compte

341 Les parties contractantes, leurs consultants et les principales parties prenantes seront tenus de rendre compte sur le plan local (a) de la manière dont les rôles et responsabilités convenus sont assumés; (b) de leur contribution à la performance globale du service et (c) du respect des lois et règlements existants.

342 Des mécanismes de surveillance et de consultation seront établis; chaque participant se verra attribuer au moins un homologue auquel il devra rendre compte. Le contrôle efficace de la part de l'homologue garantit en outre le respect des mécanismes de surveillance.

343 Les parties prenantes auront la possibilité de dénoncer (a) le non-respect de l'obligation de rendre compte ou (b) les erreurs individuelles d'un partenaire.

<sup>5</sup> Par exemple: les besoins des utilisateurs peuvent aller de la «survie» à la «qualité» puis au «confort».

344 Les parties seront responsables du lancement du processus participatif dans leurs sphères d'influence comme le stipule ce document. Les résultats des processus participatifs seront communiqués au public, et les parties prenantes seront informées de l'état d'avancement des mesures convenues.

## 35 Transparence

### Contre la corruption grâce à des flux financiers transparents

351 Les partenaires appliqueront une politique de tolérance zéro à l'égard de la corruption et feront tout leur possible pour éliminer les pots-de-vin<sup>6</sup> de leurs activités, y compris assurer la transparence des flux financiers.<sup>7</sup> Les services et les procédures qui fonctionnent bien donnent naturellement moins prise à la corruption.

352 La séparation des pouvoirs et des fonctions au sein du secteur de l'eau et de l'assainissement contribuera à améliorer la transparence.

353 L'ensemble des opérateurs au sein du secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement s'engage à adhérer à des critères de transparence définis en vue de conserver leur autorisation d'exploiter le service.

354 Les fournisseurs de service et les compagnies des eaux gérées par le secteur privé (p. ex. organisme gestionnaire des actifs) doivent être soumis à des audits externes afin d'attester du flux transparent des ressources financières.

### Assurer une transparence maximale en partageant l'information

355 La transparence sera instaurée grâce à un partage structuré, systématique et régulier de l'information<sup>8</sup>. La protection légitime des informations confidentielles sera définie de manière transparente.

356 La communication avec toutes les parties prenantes (en particulier les acteurs pauvres, analphabètes et informels) sera factuelle, compréhensible et accessible pour tous les groupes cibles (en termes de complexité de l'information, de sensibilité par rapport à la question d'égalité des sexes, de langage et de canal de communication).

357 Toutes les parties prenantes s'engageront à partager ouvertement l'information et à ne pas déformer les faits.

358 Toute demande d'information générant des dépenses excessives pourra être contestée devant la Commission de règlement des litiges.<sup>9</sup>

### Identifier les domaines répondant à des critères de transparence spécifiques en matière d'eau et d'assainissement

359 Les objectifs inhérents à la stratégie suivie par le gouvernement en matière d'eau et d'assainissement (stratégie tarifaire et ses modifications incluses) seront communiqués à toutes les parties prenantes.

3510 Le niveau de service convenu et les résultats de ses appréciations périodiques seront accessibles au public sous une forme univoque et communiqués à toutes les parties prenantes.

3511 Dans la mesure où les investissements dans les systèmes d'approvisionnement en eau et d'assainissement sont souvent cachés, leurs volumes et leur affectation seront communiqués au public.

3512 Si différents organes sont chargés de l'investissement, de la maintenance et des travaux de réparation/remplacement, il convient d'établir des procédures claires pour résoudre les cas inévitables ambigus<sup>10</sup> et/ou les conflits d'intérêt.

6 Y compris la «petite corruption» au niveau individuel (p. ex. un plombier proposant ou acceptant un pot-de-vin pour bénéficier d'une connexion plus rapide au réseau).

7 Pour plus de renseignements, cf. «Business Principles for Countering Bribery», déc. 2002, Transparency International [http://www.transparency.org/building\\_coalitions/private\\_sector/business\\_principles.html](http://www.transparency.org/building_coalitions/private_sector/business_principles.html).

8 Le partage des informations liées à la procédure, aux finances, à l'organisation, aux opérations et à la régulation devrait être considéré comme un investissement dans la réduction des risques et des coûts.

9 Si la partie qui demande l'information n'est pas un membre permanent de la Commission de règlement des litiges, elle sera invitée à y participer (pour les fonctions et les rôles de la Commission de règlement des litiges cf. § 3104 et 532).

10 Par exemple : remplacement intégral d'une section de canalisation souvent défectueuse ou de pompes par des modèles plus performants.

### Structures financières et opérationnelles claires

361 Les fournisseurs de services d'eau et d'assainissement jouiront d'une autonomie financière.

362 Il convient s'assigner clairement les fonctions et tâches opérationnelles et d'établir une distinction claire entre les pouvoirs institutionnels du secteur de l'eau (cf. chapitre 5).

### Propriété des actifs et investissements

363 Les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement en réseau sont des monopoles naturels. Afin d'éviter les abus de pouvoir monopolistiques, il est fortement recommandé au secteur public de conserver la propriété des actifs dans ce domaine.<sup>11</sup>

364 La propriété privée de nouvelles infrastructures financées par des fonds privés est fortement encouragée, en particulier lorsque le partenaire privé accepte de transférer les actifs au secteur public à l'issue du contrat.

365 La propriété des actifs doit être sans équivoque. Les parties contractantes établiront un inventaire et répartiront clairement les responsabilités (en matière de gestion, de maintenance et de travaux de réparation).

366 La structure de prêt des nouveaux investissements doit s'aligner sur les objectifs généraux du PPP. Il convient de remplacer les éléments de financement liés à des conditions contre-productives.

367 Les opérateurs de services d'eau utiliseront le capital de manière efficiente afin de parvenir à un équilibre entre les investissements dans l'infrastructure et les mesures de conservation de l'eau.<sup>12</sup>

### Recouvrement des coûts pour des services durables

368 Les revenus globaux engrangés par les services d'eau et d'assainissement doivent permettre le recouvrement des coûts et assurer les liquidités nécessaires pour garantir un fonctionnement durable et fiable à long terme.

369 Le recouvrement des coûts doit inclure les coûts d'opération et d'entretien, les bénéfices calculés en fonction des risques, ainsi que les coûts du capital, de la modernisation des actifs et des services écologiques.

3610 Pour éviter que les coûts des services d'eau et d'assainissement ne deviennent prohibitifs en raison d'une technologie trop sophistiquée ou d'objectifs de qualité trop ambitieux, il convient de trouver avec toutes les parties prenantes un consensus quant au niveau de service visé et aux technologies utilisées actuellement et à l'avenir.

3611 L'Aide publique au développement (APD) peut s'avérer une solution initiale et/ou temporaire pour surmonter les difficultés financières. Il convient de veiller à ce qu'elle ne crée pas d'incitations contradictoires ni d'effets pervers à long terme sur les marchés (vulnérables).<sup>13</sup>

3612 Le contrat doit inciter fortement l'opérateur du service à la réduction des coûts tout en encourageant les investissements internes dans le système.

### Sources de revenus

3613 Les sources de revenus sont les consommateurs ou les pouvoirs publics, par l'intermédiaire des tarifs/redevances ou des subventions/impôts.

3614 Les parties contractantes conviendront de mesures pouvant être prises quand les sources de revenus ne rempliraient pas leurs obligations (non-règlement des factures, réduction des subventions, etc.).

11 Simplement parce qu'après une faillite potentielle du partenaire privé, les actifs (enfouis) (tels que canalisations, installations de traitement, forages, puits, etc.) reviendront automatiquement au secteur public (coûts potentiels considérables de réhabilitation).

12 Par exemple en réduisant « l'eau non comptabilisée » et les pertes liées à l'infrastructure existante.

13 Les prêts de l'APD accordés aux entreprises peuvent inciter, mais aussi nuire à la création de marchés financiers locaux, et les subventions de l'APD peuvent déséquilibrer les marchés en créant des incitations non spécifiques, notamment si elles proviennent de sources non coordonnées.

3615 Une facturation et une collecte des paiements respectueuses du consommateur amélioreront les taux de recouvrement.

3616 Des procédures spéciales de recouvrement seront mises au point dans l'éventualité où des organismes publics (armée, hôpitaux, écoles, etc.) ne respectent pas leurs obligations.

### **Prix justes**

3617 Les tarifs seront déterminés par une procédure de consultation ouverte. Ils favoriseront une utilisation rationnelle de l'eau, l'exploitation et la maintenance des infrastructures d'approvisionnement en eau et d'assainissement, la préservation des ressources et encourageront les investissements dans le secteur.

3618 Des bénéfices convenables<sup>14</sup> sur les services d'eau et d'assainissement sont admis pour autant qu'ils restent abordables et que le critère de qualité soit rempli. Pour éviter les rumeurs, il est recommandé de communiquer le retour sur investissement.

3619 Les discussions relatives au prix devront pleinement tenir compte des réalités économiques. Toute tarification inférieure aux coûts effectifs constitue une décision politique et devra être complétée par des subventions étatiques afin de garantir la viabilité des services. Des prévisions claires de coûts à long terme concernant les technologies/niveaux de service potentiels aideront à faire comprendre aux consommateurs le coût de leurs besoins.

3620 Partout où cela est possible, les parties contractantes d'un PPP testeront et promouvoir des modes d'utilisation d'eau génératrice de revenus<sup>15</sup>, car ceux-ci créent une valeur ajoutée pour les utilisateurs d'eau et influencent de manière positive la volonté et la capacité de payer.

## **37 Motivations partagées**

371 Les intérêts communs et les objectifs particuliers de chacune des parties prenantes devront faire l'objet d'une discussion ouverte en vue d'identifier des motivations possibles au sein du contrat.

372 Les objectifs divergents d'un partenaire constituent une menace sérieuse s'ils ne sont pas pris suffisamment en considération.

373 En recherchant un équilibre acceptable entre les objectifs divergents et en identifiant les motivations qu'elles partagent, les parties prenantes parviendront plus aisément à se concentrer sur leur véritable intérêt commun, soit la réalisation des objectifs généraux.

374 Il conviendra de faire preuve de tact, et non maîtrise technique, afin de connaître les intérêts et les motivations des groupes vulnérables et leurs aspirations à de meilleures conditions de vie.

375 Les salaires des employés des opérateurs privés locaux doivent être proportionnés au niveau de revenu réel du pays respectif.

## **38 Orientation vers le client**

381 Les utilisateurs des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement sont des acteurs légitimes et ont des rôles, des droits, des obligations et des responsabilités en tant que clients. Ils exigent des services abordables de qualité, y compris un service à la clientèle.

382 La demande et la disponibilité des ressources actuelles et à venir constituent la base sur laquelle se fondent (a) la gamme de services et (b) les options organisationnelles et techniques proposées pour répondre à la demande.

<sup>14</sup> Les parties prenantes devraient convenir d'une marge de profit admissible. Elles devraient éviter de déterminer un montant fixe ou un pourcentage, qui supprimerait le principal élément motivant les opérateurs privés à améliorer leurs structures de coûts.

<sup>15</sup> Par exemple: irrigation goutte à goutte pour les jardins potagers ou usage combiné.

383 Les services d'eau et d'assainissement étant fournis au niveau local, la planification et la négociation seront toujours centrées sur l'échelon local le plus bas possible et viable sur le plan économique, et tiendront compte des organisations locales existantes, des habitudes existantes en matière d'assainissement, du droit traditionnel et culturel à l'eau, de la structure des ménages et des rôles distincts de l'homme et de la femme par rapport à l'eau.

384 Afin d'identifier les clients, l'ensemble de la chaîne de prestation de service doit être prise en compte. Eu égard aux services d'approvisionnement en eau, cela recouvre: (a) protection des ressources; (b) production d'eau; (c) traitement; (d) distribution; (e) vente; (f) facturation; (g) traitement des réclamations; (h) maintenance; (i) modernisation du système.

Dans le cas des services d'assainissement, cela comprend: (k) mobilisation sociale; (l) modernisation des installations, des infrastructures/raccordement au système; (m) instructions d'utilisation; (n) maintenance; (o) collecte et transport; (p) traitement; (q) élimination et/ou recyclage.

## 39 Partenariat équilibré

### Efforts particuliers pour compenser plutôt qu'exploiter les inégalités de capacités

391 Toutes les parties contractantes doivent être sur un pied d'égalité aussi bien pendant les négociations<sup>16</sup> qu'au cours des opérations. Si les capacités de l'un des partenaires s'avèrent insuffisantes, il conviendra de recourir à une aide extérieure. Les finances à cet effet devraient de préférence parvenir d'une source neutre externe au partenariat envisagé.

392 La confiance mutuelle contribue largement à compenser les inégalités potentielles. Les principales parties prenantes font preuve de confiance en partageant leurs connaissances spécialisées, en agissant avec tact sur le plan politique et en étant honnêtes dans leurs échanges – y compris en cas de connaissances insuffisantes ou d'erreur.

393 Il conviendra de prendre des mesures spéciales en vue de promouvoir l'égalité des sexes. Dans les sociétés dotées de structures de pouvoir à dominante masculine, il sera nécessaire de recourir à des techniques particulières pour encourager les femmes à se faire entendre.

### Compréhension commune des rôles mutuels

394 La discussion quant aux rôles, droits, obligations et responsabilités de toutes les parties prenantes contribuera à faire comprendre les motivations et les objectifs respectifs.

395 Une répartition claire des rôles préviendra les lacunes de responsabilité et aide à déterminer la mission de chacun.

396 Tous les décideurs du PPP sont tenus d'évaluer l'impact potentiel de leurs décisions sur les rôles de l'homme et de la femme. Les effets significatifs (y compris les améliorations) feront l'objet d'un débat direct avec les groupes concernés.

### Contrats bien conçus, orientés vers les résultats

397 L'engagement actif de toutes les parties contractantes liées par un contrat de PPP bien conçu et orienté vers les résultats et les performances se poursuivra pendant toute la durée du contrat. Les parties contractantes collaboreront à la résolution des différends afin de préserver les objectifs fondamentaux du contrat et d'éviter des sanctions.

398 Les consultations participatives des acteurs fiables et légitimes de la société civile (chefs religieux, associations de consommateurs d'eau, conseil municipal) lors de la phase d'élaboration du contrat renforceront la stabilité politique du contrat.

### Partenariats avec d'autres opérateurs de services

399 Des partenariats avec des prestataires de services indépendants, des services communautaires, des PME ou des associations pourront être envisagés, en particulier lorsque le principal opérateur n'est pas (encore) en mesure de fournir de services suffisants d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

<sup>16</sup> Il s'est avéré que les négociations entre des parties fortes débouchent souvent sur de meilleurs contrats.

3910 Le caractère transitoire potentiel de ces partenariats doit être clair dès le début. Une certaine forme d’(auto)réglementation de ces services sera nécessaire. Il conviendra d’instituer des mécanismes contre l’activité illégale de prestataires de services, qui ne léseront pas les clients desservis.

### 310 Gestion proactive des risques

#### Gestion et répartition des risques

3101 Les parties contractantes développeront entre elles une culture de gestion ouverte et continue des risques. Les risques commerciaux et non commerciaux seront (a) étudiés dans une analyse approfondie (identification et estimation des risques) et d’un processus d’évaluation; (b) traités au moyen de mesures de réduction appropriées et (c) contrôlés systématiquement (monitoring, perception par les tiers, contrôles de sécurité, communication, reporting).

3102 La répartition des risques (sociaux, économiques, techniques, écologiques, etc.) entre les parties contractantes devrait être équitable et tenir compte de la capacité de chacune des parties à influencer sur, mitiger ou transférer le risque.<sup>17</sup>

3103 Les risques imprévisibles ou non imputables majeurs inhérents aux projets d’eau et d’assainissement sont répartis entre les parties contractantes, les institutions financières et les donateurs.

3104 Une Commission de règlement des litiges composée d’experts et des principales parties prenantes sera créée dans le cadre du PPP afin de réévaluer et d’atténuer les risques potentiels et de résoudre les problèmes aigus.

3105 Les facilitateurs du PPP (p. ex. institutions financières, agences de développement, ONG spécialisées agissant en qualité de consultants dans la transaction) maintiendront – pour autant que la demande ait été exprimée explicitement – leur engagement et leur soutien et contribueront ainsi à réduire les risques. Le financement fera l’objet d’une répartition si la réduction des risques bénéficie de manière équitable à toutes les parties.

#### Définition des procédures d’arbitrage et de renégociation

3106 Le contrat désignera une autorité d’arbitrage indépendante jouissant d’une grande crédibilité en vue de la résolution des différends qui s’y rapportent. Cette autorité, en collaboration avec les parties contractantes, établira des procédures d’arbitrage et des sanctions.

3107 Le système de gestion des risques inclura des critères et procédures de renégociation.

#### Scénarios de sortie

3108 Dans la perspective de l’expiration ou d’une rupture du contrat, les parties contractantes élaboreront avec toutes les parties prenantes des stratégies de sortie. L’impact de ces stratégies sur l’ensemble des parties prenantes fera l’objet d’un débat ouvert.

<sup>17</sup> L’opérateur du service assumera les risques opérationnels en échange des bénéfices engrangés, les pouvoirs publics prendront à leur charge le risque politique, etc.

## 4 Le cadre nécessaire au PPP

### 41 Cadre politique et juridique pour le développement du secteur de l'eau

411 Les autorités publiques, à l'échelon national et local, sont chargées de la fourniture des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement à l'ensemble des citoyens, quelle que soit la catégorie sociale.

**Les autorités gouvernementales compétentes, les autorités politiques locales et nationales et les parties contractantes et parties prenantes s'efforceront, dans la mesure de leurs compétences, de:**

412 Garantir que la législation nationale ainsi que les politiques et structures gouvernementales permettent les Partenariats public-privé dans les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

413 Garantir que le cadre juridique autorise explicitement le développement de services d'eau possédés et gérés localement, en particulier dans les zones rurales et les petites villes.

414 Coordonner le développement du secteur de l'eau avec l'élaboration du cadre politique et institutionnel, et de rechercher des possibilités de participation efficaces et intéressantes.

415 Clarifier, en accord avec toutes les parties prenantes, les implications possibles du droit sur l'eau, des us et coutumes locaux en la matière ainsi que des questions de droit spécifiques à l'homme et à la femme, avant de lancer un projet de PPP.

416 Instaurer, aux niveaux national et local, des plates-formes de coordination de la politique des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement et de la planification générale du secteur de l'eau.<sup>18</sup>

417 Procéder à une analyse des coûts et du potentiel des réformes destinées à améliorer les services d'eau publics jugés insatisfaisants, avant de décider d'introduire un projet de PPP.

418 Veiller à la création d'un environnement favorable à tous les modèles de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement, y compris le Partenariat public-privé et la continuation des services publics.

419 Fixer et respecter les limites de l'engagement politique dans le cadre de l'exploitation des services.

4110 Indemniser les parties si des changements dans le cadre juridique aboutissent à un désavantage sur le plan financier, en raison de dispositions contradictoires de la nouvelle législation avec les droits et les obligations convenus par contrats.

4111 Faire en sorte que les partenaires transmettent leur savoir-faire et aident les autorités gouvernementales compétentes à développer le cadre politique et juridique si nécessaire. Ils feront office d'intermédiaires honnêtes et s'interdiront de favoriser leurs intérêts particuliers ou de leur accorder la priorité.

### 42 Appropriation et leadership locaux

421 Dans la mesure du possible, le responsable administratif et politique de l'entité à laquelle le service est fourni (cité, ville, village, compagnie des eaux dans le cadre de contrats de service, etc.) constituera la principale partie contractante (p. ex. le maire dans les villes, le responsable de l'association des consommateurs d'eau) au sein du PPP.

<sup>18</sup> Par exemple: Parlements pour l'eau en France, organes interministériels traitant des sujets liés à l'eau.

422 La coordination des politiques permet que les autorités locales disposent de ressources financières suffisantes (ou des compétences pour se procurer des fonds) et sont en mesure d'établir un cadre institutionnel adéquat pour satisfaire à leurs obligations relatives à l'approvisionnement en eau et à l'assainissement.

423 Il sera nécessaire d'investir dans le renforcement des capacités à long terme et dans l'enseignement jusqu'au niveau universitaire afin de favoriser/garantir la disponibilité d'un personnel local qualifié.

424 Au cas où les autorités locales ne disposeraient pas des capacités nécessaires, une entité à l'échelon directement supérieur peut agir temporairement en leur nom. Un plan de transfert à moyen terme des connaissances et des responsabilités au niveau local devrait alors être développé et communiqué afin de garantir l'appropriation et l'engagement des personnes locales dans le projet.

### 43 Mécanismes de régulation efficaces

431 Il convient de créer un organisme de régulation compétent et respecté en vue du contrôle des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement et de leurs aspects économiques, qui sert au mieux les intérêts du public.

432 Pour être efficace, la régulation sera indépendante du statut juridique du fournisseur (public/privé/informel) et se fera par le biais d'objectifs et de résultats (p. ex. qualité et quantité des services) et non pas par le biais de prescriptions détaillées sur les processus à suivre et d'exigences de départ (p. ex. montant d'investissements annuels fixe concernant les canalisations).

433 Les parties contractantes reconnaissent et adoptent le concept de fournisseurs de services multiples. Si des petits opérateurs respectent les principes généraux définis par les politiques officielles et suivent les normes régulatrices, ils peuvent être considérés comme des acteurs légitimes de l'économie de l'eau.

434 Bien que la régulation en matière d'environnement et le respect des lois/politiques soient également importants, ils ne devraient pas être confiés à ce même organisme de régulation afin de garantir la séparation des pouvoirs institutionnels.

435 L'organisme de régulation réalisera périodiquement des audits internes des instruments utilisés pour la régulation, afin de garantir l'efficacité et l'évolution constante de celle-ci.

436 La continuité étant essentielle pour un PPP à long terme, les capacités de régulation ne cesseront d'être développées.

### 44 Cadre favorable aux investissements

441 Les autorités nationales, régionales et locales feront tout leur possible pour créer des conditions favorables aux investissements et au développement de marchés financiers locaux.

442 Les petits opérateurs de services d'eau bénéficieront de l'accès au marché financier local afin d'accroître leurs capacités à devenir des partenaires fiables dans le domaine de la fourniture de services d'eau.

443 Les Fonds nationaux de développement de l'eau (NWDF) peuvent contribuer à réduire les risques en octroyant des subventions aux projets et en garantissant les ressources financières nécessaires pour assurer les services en cours en cas de performances insuffisantes ou de faillite du fournisseur de services.

#### 45 Coordination avec la politique de réduction de la pauvreté

451 Les processus d'élaboration du Document de stratégie de réduction de la pauvreté (PRSP) menés par les gouvernements nationaux incluront des objectifs et des mesures en matière de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

452 Afin d'assurer une collaboration efficace, les autorités locales et autres parties prenantes seront impliquées dans le processus de PRSP.

#### 46 Des chaînes de distribution fonctionnelles

461 Afin d'assurer la rapidité et la facilité de la maintenance et des travaux de réparation, il convient de garantir la disponibilité des pièces détachées. La prise en compte de la chaîne de distribution doit faire partie de tout projet technique, notamment dans les zones inaccessibles ou éloignées.

462 En cas de lacunes dans la chaîne de distribution, il faudra promouvoir des opportunités commerciales pour les pièces détachées et les travaux de réparation.

463 Un pool de compétences apte à réaliser des services d'audit technique et financier au niveau local s'avère également nécessaire pour veiller à l'autonomie à long terme des PPP dans le domaine de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement.

## 5 Rôles et responsabilités

### 51 Importance de la définition des rôles et de la séparation institutionnelle

511 Les rôles assumés dans des partenariats complexes tels que les accords de PPP liés aux services d’approvisionnement en eau et d’assainissement doivent être clairement définis et séparés au niveau institutionnel.

- 512 Dans le secteur de l’eau et de l’assainissement, les rôles et acteurs clés sont les suivants:
- le *gouvernement national* établit la politique et le cadre légal des PPP et représente les intérêts de tous les citoyens;
  - les *collectives locales* (régionales ou municipales selon la situation) veillent à l’accès aux services de base, exercent une autorité concernant les prix à payer par l’utilisateur et concluent les contrats de prestation de service;
  - le *consommateur* devient un client légitime du fournisseur de service et doit payer les factures établies sur la base d’un tarif convenu;
  - l’(es) *organisme(s) de régulation* supervise(nt) les performances de toutes les parties, fourni(ssen)t des informations sur l’exécution du contrat et agi(ssen)t de manière à équilibrer les intérêts des pouvoirs publics, du fournisseur de services et du consommateur;
  - le(s) *fournisseur(s) de services* exécute(nt) les accords définis dans le contrat et fourni(ssen)t les services convenus.

### 52 Rôles, droits, responsabilités et motivations des acteurs typiques

#### 521 Gouvernements nationaux

Rôles	<ul style="list-style-type: none"><li>– Défendre les intérêts publics (p. ex. mise en œuvre du PRSP).</li><li>– Etablir et mettre en œuvre le cadre juridique et institutionnel.</li><li>– S’occuper de la gestion macro-économique et limiter les risques.</li><li>– Agir en qualité de propriétaires et de gestionnaires des ressources en eau d’importance nationale.</li><li>– Mobiliser les investissements étrangers et locaux.</li><li>– Agir au nom des collectivités locales dotées de capacités insuffisantes.</li></ul> Les processus de décentralisation garantiront une transition à moyen terme des responsabilités et des pouvoirs au niveau local.
Droits	<ul style="list-style-type: none"><li>– Etre respectés comme des entités souveraines au plan international.</li></ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"><li>– Adapter le droit de l’homme à l’eau au contexte local, créer les conditions favorables au respect de ce droit et appliquer une méthode cohérente pour garantir des services d’approvisionnement en eau saine et d’assainissement suffisants pour toute la population.</li><li>– Allouer des fonds publics à l’approvisionnement en eau et à l’assainissement.</li><li>– Formuler et coordonner la politique et les stratégies globales et transfrontalières dans le domaine de l’eau, de la gestion des ressources en eau et des objectifs et priorités de développement du secteur, en consultation constante avec les collectivités locales.</li><li>– Améliorer les conditions cadres pour attirer les investissements en capitaux et développer les marchés de crédit locaux.</li><li>– Assurer une régulation efficace des activités du secteur public et privé.</li><li>– Etablir la politique tarifaire nationale.</li><li>– Payer pour l’eau utilisée par des organismes publics (armée, hôpitaux).</li></ul>
Motivations	<ul style="list-style-type: none"><li>– Accomplir leur devoir de garantir un accès équitable aux services d’approvisionnement en eau et d’assainissement.</li><li>– Favoriser la croissance économique au sein du pays en augmentant l’accès à l’eau potable et à un assainissement adéquat.</li><li>– S’assurer le soutien des électeurs en améliorant leurs conditions de vie.</li></ul>

## 522 Collectivités locales /autorités locales

Rôles	<ul style="list-style-type: none"><li>– Diriger le processus et agir en qualité de partie principale aux contrats de PPP.</li><li>– Faciliter les dialogues au niveau local (demande, études sur les prix abordables, etc.).</li><li>– Gérer les ressources en eau au niveau local.</li></ul>
Droits	<ul style="list-style-type: none"><li>– Décider de la réalisation de projets liés à l'eau et à l'assainissement, en jouissant d'une autonomie adéquate par rapport aux gouvernements nationaux.</li><li>– Exercer une autorité sur les flux de revenus issus des redevances payées par les utilisateurs des services d'eau et d'assainissement dans leur zone<sup>19</sup> (avec une certaine contribution à un fonds de péréquation national, le cas échéant).</li><li>– Voir leurs intérêts représentés par une entité hiérarchique supérieure, lorsque leurs capacités s'avèrent insuffisantes (p. ex. au début d'un processus de décentralisation en cours).</li><li>– Former des associations régionales en vue d'une organisation plus efficace du service.</li></ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"><li>– Fournir à la population locale de l'eau potable saine en quantité et qualité suffisantes, tout comme un assainissement adéquat, conformément aux politiques gouvernementales nationales.</li><li>– Honorer le contrat de PPP, devoir rendre compte et appeler d'autres parties contractantes à assumer la responsabilité de leurs actes.</li><li>– Etablir la politique tarifaire locale en transposant la politique tarifaire nationale au niveau local.</li><li>– Réaffecter les flux de revenus issus du paiement des usagers pour les services d'eau et d'assainissement.</li><li>– Coordonner leurs efforts avec les districts/régions voisins, échanger le savoir-faire et contribuer au renforcement mutuel des capacités.</li><li>– Garantir des mécanismes de recouvrement socialement acceptables.</li></ul>
Motivations	<ul style="list-style-type: none"><li>– Accomplir leur devoir de garantir un accès équitable aux services d'approvisionnement en eau et d'assainissement.</li><li>– Bénéficier d'une possibilité directe de réduire la pauvreté et de stimuler la croissance économique au niveau local.</li><li>– Avoir un accès direct à des prêts ou à l'APD.</li></ul>

## 523 Consommateurs/utilisateurs

Rôles	<ul style="list-style-type: none"><li>– Utiliser l'eau (usage domestique, industriel, agricole).</li><li>– Occasionner des excréta, des boues de vidange et des eaux usées.</li></ul>
Droits	<ul style="list-style-type: none"><li>– Bénéficier d'une eau potable propre et sûre et d'un assainissement adéquat.</li><li>– Participer à l'évaluation de la demande et au processus de fixation des tarifs.</li><li>– Etre informés des services reçus.</li><li>– Etre indemnisés en cas de préjudice lié à des services insuffisants.</li></ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"><li>– Payer pour les services reçus.</li><li>– Respecter les accords liés aux services.</li></ul>
Motivations	<ul style="list-style-type: none"><li>– Bénéficier d'un standard de service (qualité et fiabilité) plus élevé.</li><li>– Bénéficier de meilleures conditions de vie.</li></ul>

## 524 Organismes de régulation

Rôles	<ul style="list-style-type: none"><li>– Instaurer des «prix adéquats pour des services adéquats» pour tous.</li><li>– Superviser les résultats fixés dans le contrat sans interférer dans les processus internes et le développement des entreprises.</li><li>– Protéger et défendre les intérêts des consommateurs (y compris surveillance et prévention de la corruption).</li></ul>
-------	--

<sup>19</sup> Ou la concéder à une compagnie des eaux autonome.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protéger les droits de l'opérateur privé convenus par contrat.</li> <li>- Etre le principal organisme d'arbitrage.</li> </ul>
Droits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtenir de toutes les parties prenantes des informations pertinentes sur les performances des services se trouvant dans leurs juridictions.</li> <li>- Rendre, dans les limites de leurs compétences, des jugements qualifiés sur la conformité entre les niveaux de services fournis et ceux spécifiés dans le contrat.</li> </ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equilibrer les intérêts des parties contractantes et des consommateurs.</li> <li>- Enregistrer tous les fournisseurs de services d'approvisionnement en eau et les traiter de manière équitable.</li> <li>- Vérifier la conformité entre le système tarifaire et la politique tarifaire nationale.</li> <li>- Fournir des informations complémentaires au sujet des services (qualité, tarifs prévisionnels, etc. non communiquées par l'opérateur).</li> <li>- Créer des bureaux indépendants de défense des droits des consommateurs qui soient aisément accessibles.</li> </ul>
Motivations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer à améliorer les performances du secteur de l'eau en général.</li> </ul>

### 525 Secteur privé: prestataires commerciaux de services

Rôles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agir en qualité d'opérateur de services d'eau conformément au contrat.</li> <li>- Offrir un réservoir de compétences et d'expérience en gestion (fournir le savoir-faire).</li> <li>- Garantir un usage efficace et efficient des fonds et des autres ressources, afin d'attirer les capitaux.</li> </ul>
Droits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtenir des garanties et des retours sur leurs propres investissements.</li> <li>- Etre payés pour les services fournis.</li> <li>- Voir le contrat respecté.</li> </ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir un service correspondant aux exigences fixées dans le contrat.</li> <li>- Etre un partenaire crédible, fiable et transparent qui respecte le contrat.</li> <li>- Faire de bonnes affaires socialement responsables.</li> <li>- Gérer ses comptes dans la transparence.</li> <li>- Traiter tous les consommateurs d'eau de manière équitable.</li> <li>- Proposer des moyens rapides et faciles pour gérer les problèmes opérationnels (mineurs) et fournir des solutions adéquates (p. ex. hot line pour la clientèle).</li> <li>- Envisager toutes les possibilités d'améliorations du service (p. ex. gestion de la demande, contrôle des fuites, protection des sources, etc.).</li> <li>- Assister les autorités publiques dans les activités de gestion des ressources en eau.</li> </ul>
Motivations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tirer des bénéfices des services fournis.</li> <li>- Opérer sans problème, minimiser les risques et jouir d'une bonne réputation.</li> </ul>

### 526 Secteur privé: petits opérateurs et/ou prestataires de services informels

Rôles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir des services dans des zones non reliées au réseau.</li> <li>- Fournir des solutions provisoires ou une alternative à faible coût aux services en réseau.</li> </ul>
Droits	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accéder au capital sur les marchés de crédit locaux.</li> <li>- Avoir accès à l'eau en vrac à un coût raisonnable permettant de réaliser une marge suffisante.</li> </ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplir les normes de qualité fixées par l'organisme de régulation.</li> <li>- Respecter les seuils de tarifs convenus ou réglementés.</li> <li>- Etre un partenaire fiable.</li> </ul>
Motivations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tirer des bénéfices des services fournis.</li> <li>- Disposer d'un potentiel de croissance.</li> </ul>

## 527 Syndicats

Rôles	<ul style="list-style-type: none"><li>– Défendre les droits et intérêts des travailleurs en qualité de partenaires dans les négociations.</li><li>– Agir en qualité de partenaires pour instaurer un dialogue social avec les parties contractantes.</li></ul>
Droits	<ul style="list-style-type: none"><li>– Participer en tant que parties prenantes légitimes au processus de réforme du secteur.</li><li>– Participer à la conception de futurs modèles de services d’approvisionnement en eau.</li></ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"><li>– Agir en qualité de représentants légitimes de leurs membres (en tant que travailleurs).</li><li>– Rendre compte de leurs décisions et maintenir des structures démocratiques.</li><li>– Favoriser la mise en œuvre des accords conclus.</li></ul>
Motivations	<ul style="list-style-type: none"><li>– Constituer une main-d’œuvre satisfaite et respectée.</li><li>– Bénéficier de salaires et de conditions de travail satisfaisants.</li><li>– Pouvoir participer à la fourniture de services de qualité à tous les citoyens.</li></ul>

## 528 ONG, associations locales

Rôles	<ul style="list-style-type: none"><li>– Défendre les droits d’utilisateurs et de groupes d’intérêts spécifiques, par exemple les consommateurs pauvres.</li><li>– Former des comités de l’eau/associations d’utilisateurs d’eau.</li><li>– Agir en tant que facilitateurs entre les groupes d’utilisateurs et les partenaires du PPP.</li><li>– Assurer la mobilisation sociale pour des activités complémentaires, par exemple l’éducation à l’hygiène.</li></ul>
Droits	<ul style="list-style-type: none"><li>– Observer la mise en œuvre de l’accord de PPP.</li><li>– Participer activement au PPP en qualité de parties prenantes, conformément aux présents Principes de politique.</li><li>– Obtenir du PPP les informations nécessaires à la planification de leurs propres activités légitimes.</li></ul>
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"><li>– Aider à résoudre les conflits entre les parties prenantes, les facilitateurs et les parties contractantes.</li><li>– Etayer le bien-fondé de leurs opinions.</li><li>– Informer de manière appropriée et avec justesse les utilisateurs d’eau et les parties intéressées de la nature des problèmes soulevés en liaison avec le PPP.</li><li>– Ne pas interférer de manière illégale dans le contrat ou sa mise en œuvre.</li></ul>
Motivations	<ul style="list-style-type: none"><li>– Contribuer au développement du secteur et à la recherche de solutions innovantes.</li></ul>

## 529 Agences de coopération internationales

Rôles	<ul style="list-style-type: none"><li>– Fournir des fonds complémentaires par le biais de l’APD afin de financer des activités dans le secteur de l’eau, telles que la transformation de systèmes ruraux en réseaux urbains dans les périphéries, la compensation des périodes de construction qui ne génèrent aucun rendement, ou le règlement des frais de raccordement pour les personnes défavorisées.</li><li>– Fournir l’assistance dont le gouvernement a besoin pour renforcer efficacement ses capacités dans le cadre de programmes consacrés à l’eau, à l’assainissement et à l’hygiène, de la formation à long terme et de l’enseignement jusqu’au niveau universitaire.</li></ul>
Droits	<ul style="list-style-type: none"><li>– Participer aux négociations du contrat portant sur la réduction de la pauvreté, le renforcement des capacités et les modèles de tarification/subventions.</li></ul>

- |                 |  |
|-----------------|--|
| Responsabilités | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer que les fonds versés par l'APD n'entraînent pas de distorsion du marché des services (par des subsides en inadéquation avec le tarif convenu).</li> <li>– Respecter les politiques nationales applicables au secteur.</li> </ul>  |
| Motivations     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contribuer à atteindre les ODM et à améliorer la stabilité internationale.</li> <li>– Stabiliser le contexte du PPP en participant à la réduction des risques non commerciaux.</li> <li>– Promouvoir le PPP dans des zones qui ne sont pas viables pour les grandes sociétés commerciales.</li> </ul> |

### 5210 Investisseurs commerciaux

- |                 |   |
|-----------------|---|
| Rôles           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fournir les capitaux nécessaires aux investissements.</li> <li>– Développer des mécanismes financiers innovants (en collaboration avec d'autres partenaires).</li> </ul>   |
| Droits          | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Obtenir un retour sur investissement proportionnel au risque encouru.</li> </ul>   |
| Responsabilités | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Superviser les performances financières des investissements.</li> <li>– Sécuriser les investissements par des garanties adéquates.</li> <li>– Désigner du personnel ayant de l'expérience dans le secteur pour gérer les investissements.</li> </ul> |
| Motivations     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Obtenir des rendements à long terme en progression constante dans la mesure où les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement répondent à des besoins fondamentaux.</li> </ul>  |

### 53 Autres rôles assignés par les présents Principes de politique

#### 531 Comité des parties prenantes (CPP)

- Organe permanent composé de représentants des parties prenantes.
- Impliqué dans les processus participatifs et les consultations.
- Comporte des sous-comités consacrés à la pauvreté et aux tarifs.

#### 532 Plate-forme nationale de coordination des politiques

- S'occupe de la planification du secteur et de la supervision des performances de tous les opérateurs d'eau.
- Développe la réforme du secteur avec toutes les parties prenantes (en particulier les autorités locales).
- Inclut les initiatives communautaires et les fournisseurs indépendants de services.

#### 533 Commission de règlement des litiges

- Est composée de représentants de toutes les parties contractantes, des principales parties prenantes et le cas échéant d'un médiateur en vue de la résolution de différends.
- Trouve des solutions aux litiges, décide de soumettre des litiges à la procédure d'arbitrage.
- Se réunit régulièrement afin de prévenir des conflits potentiels entre les partenaires du PPP.

#### 534 Organe d'arbitrage

- Constitue l'organe «de dernier recours» dans les litiges relatifs aux contrats de PPP.
- Est consulté pendant la phase de négociation du contrat pour l'élaboration des critères de renégociation et des sanctions, en collaboration avec les parties contractantes.

## Annexe

# A1 Engagement aux Principes de politique

1. Les parties soussignées s'engagent à contribuer à améliorer les performances et la durabilité des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement, dans la limite de leurs sphères d'influence. Elles s'efforcent d'identifier et de mettre en œuvre des solutions meilleures en abordant ouvertement et en équilibrant de manière transparente les intérêts conflictuels dans le secteur de l'eau, par le biais d'un dialogue constructif entre toutes les parties prenantes.
2. Les parties soussignées acceptent de promouvoir et d'appliquer les articles 2, 3 et 4 \_\_\_\_\_ des présents Principes de politique en tenant compte de leurs propres situations et besoins.
3. Les parties soussignées acceptent les Principes de politique et indiquent la série d'éléments négociables qu'elles considèrent d'un commun accord comme non appropriés à leur situation. La liste des paragraphes exclus est jointe au présent document.
4. Les parties soussignées désignent \_\_\_\_\_ en qualité d'organe de supervision des présents principes et s'engagent à accepter et suivre ses demandes concernant de nouveaux débats en cas de non-respect des principes convenus au titre des présents établis par l'organe de supervision.

Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(gouvernement national)
Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(autorité locale)
Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(représentant des consommateurs)
Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(organisme de régulation)
Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(secteur privé)
Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(syndicat)
Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(ONG)
Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(donateur)
Signé par: _____	Date: _____	Au nom de: _____	(investisseur)

(Des versions électroniques de ce modèle sont disponibles en ligne à l'adresse [www.partnershipsforwater.net](http://www.partnershipsforwater.net))

## A2 Exclusion des Principes de politique

Cette liste reprend l'ensemble des éléments des Principes de politique jugés «négociables». Elle servira à souligner les paragraphes que les signataires de l'«Engagement» proposent d'exclure d'un commun accord.

- |      |  |      |   |
|------|--|------|---|
| 225  | Dans les pays où la législation nationale et/ou régionale ne fixe aucune norme relative à la bonne gouvernance, les partenaires internationaux agissent conformément aux conditions légales en vigueur dans leurs propres pays et les exposent clairement aux partenaires qui travaillent dans le pays d'intervention. | 358  | Toute demande d'information générant des dépenses excessives pourra être contestée devant la Commission de règlement des litiges.   |
| 234  | Les services relatifs à la protection des écosystèmes naturels seront rémunérés afin de garantir leur disponibilité à long terme.  | 3512 | Si différents organes sont chargés de l'investissement, de la maintenance et des travaux de réparation/remplacement, il convient d'établir des procédures claires pour résoudre les cas inévitables ambigus et/ou les conflits d'intérêt.   |
| 248  | Les réclamations des consommateurs seront traitées rapidement. Les consommateurs seront avisés dans les meilleurs délais si des mesures à long terme s'avèrent nécessaires.  | 366  | La structure de prêt des nouveaux investissements doit s'aligner sur les objectifs généraux du PPP. Il convient de remplacer les éléments de financement liés à des conditions contre-productives.  |
| 2413 | Des équipes locales seront employées chaque fois que cela sera possible.   | 367  | Les opérateurs de services d'eau utiliseront le capital de manière efficace afin de parvenir à un équilibre entre les investissements dans l'infrastructure et les mesures de conservation de l'eau.  |
| 2414 | Pour autant que leurs rôles soient concernés, les travailleurs participeront à l'élaboration des accords contractuels respectifs et agiront en conséquence.  | 3612 | Le contrat doit inciter fortement l'opérateur du service à la réduction des coûts tout en encourageant les investissements internes dans le système.  |
| 254  | De l'eau potable de qualité nettement meilleure et un assainissement fortement amélioré par rapport à la situation antérieure sont également considérés comme acceptables. Les problèmes subsistant de qualité de l'eau seront expliqués à tous.   | 3615 | Une facturation et une collecte des paiements respectueuses du consommateur amélioreront les taux de recouvrement.  |
| 314  | Des solutions particulières devront être trouvées pour les personnes qui se trouvent (provisoirement) dans l'impossibilité de payer pour le service.   | 3616 | Des procédures spéciales de recouvrement seront mises au point dans l'éventualité où des organismes publics (armée, hôpitaux, écoles, etc.) ne respectent pas leurs obligations.  |
| 317  | Une politique tarifaire transitoire dont les niveaux de subventions baisseraient progressivement peut favoriser l'acceptation d'un tarif final recouvrant les coûts, notamment lorsque les prix augmentent parallèlement aux niveaux de service.   | 3620 | Partout où cela est possible, les parties contractantes d'un PPP testeront et promouvoir des modes d'utilisation d'eau génératrice de revenus, car ceux-ci créent une valeur ajoutée pour les utilisateurs d'eau et influencent de manière positive la volonté et la capacité de payer. |
| 324  | Les pertes en eau dues aux fuites dans le système doivent être ramenées à un niveau acceptable. Une hausse des redevances d'extraction incite à l'amélioration.  | 374  | Il conviendra de faire preuve de tact, et non maîtrise technique, afin de connaître les intérêts et les motivations des groupes vulnérables et leurs aspirations à de meilleures conditions de vie.   |
| 325  | Il est indispensable de réduire les fuites des systèmes d'égouts, dans la mesure où elles sont susceptibles d'affecter les nappes phréatiques ou les usages de l'eau en aval.  | 375  | Les salaires des employés des opérateurs privés locaux doivent être proportionnés au niveau de revenu réel du pays respectif.   |
| 344  | Les parties seront responsables du lancement du processus participatif dans leurs sphères d'influence comme le stipule ce document. Les résultats des processus participatifs seront communiqués au public, et les parties prenantes seront informées de l'état d'avancement des mesures convenues.                    | 398  | Les consultations participatives des acteurs fiables et légitimes de la société civile (chefs religieux, associations de consommateurs d'eau, conseil municipal) lors de la phase d'élaboration du contrat renforceront la stabilité politique du contrat.                              |
| 353  | L'ensemble des opérateurs au sein du secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement s'engage à adhérer à des critères de transparence définis en vue de conserver leur autorisation d'exploiter le service.  | 3104 | Une Commission de règlement des litiges composée d'experts et des principales parties prenantes sera créée dans le cadre du PPP afin de réévaluer et d'atténuer les risques potentiels et de résoudre les problèmes aigus.  |
| 354  | Les fournisseurs de service et les compagnies des eaux gérées par le secteur privé (p. ex. organisme gestionnaire des actifs) doivent être soumis à des audits externes afin d'attester du flux transparent des ressources financières.  | 3105 | Les facilitateurs du PPP (p. ex. institutions financières, agences de développement, ONG spécialisées agissant en qualité de consultants dans la transaction) maintiendront – pour autant que la demande ait été exprimée explicitement   |

- leur engagement et leur soutien et contribueront ainsi à réduire les risques. Le financement fera l'objet d'une répartition si la réduction des risques bénéficie de manière équitable à toutes les parties.
- 417 Procéder à une analyse des coûts et du potentiel des réformes destinées à améliorer les services d'eau publics jugés insatisfaisants, avant de décider d'introduire un projet de PPP.
- 418 Veiller à la création d'un environnement favorable à tous les modèles de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement, y compris le Partenariat public-privé et la continuation des services publics.
- 419 Fixer et respecter les limites de l'engagement politique dans le cadre de l'exploitation des services.
- 4110 Indemniser les parties si des changements dans le cadre juridique aboutissent à un désavantage sur le plan financier, en raison de dispositions contradictoires de la nouvelle législation avec les droits et les obligations convenus par contrats.
- 4111 Faire en sorte que les partenaires transmettent leur savoir-faire et aident les autorités gouvernementales compétentes à développer le cadre politique et juridique si nécessaire. Ils feront office d'intermédiaires honnêtes et s'interdiront de favoriser leurs intérêts particuliers ou de leur accorder la priorité.
- 424 Au cas où les autorités locales ne disposeraient pas des capacités nécessaires, une entité à l'échelon directement supérieur peut agir temporairement en leur nom. Un plan de transfert à moyen terme des connaissances et des responsabilités au niveau local devrait alors être développé et communiqué afin de garantir l'appropriation et l'engagement des personnes locales dans le projet.
- 435 L'organisme de régulation réalisera périodiquement des audits internes des instruments utilisés pour la régulation, afin de garantir l'efficacité et l'évolution constante de celle-ci.
- 436 La continuité étant essentielle pour un PPP à long terme, les capacités de régulation ne cesseront d'être développées.
- 443 Les Fonds nationaux de développement de l'eau (NWDF) peuvent contribuer à réduire les risques en octroyant des subventions aux projets et en garantissant les ressources financières nécessaires pour assurer les services en cours en cas de performances insuffisantes ou de faillite du fournisseur de services.

**Remarque préliminaire: plusieurs définitions sont applicables à la plupart des termes énumérés ci-dessous. Ce glossaire indique le sens à privilégier dans les présents documents. Si possible, la source des définitions est donnée entre parenthèses.**

### **(Associations de) consommateurs d'eau**

Individu ou groupe d'individus requérant un accès à de l'eau dans un lieu donné et de manière régulière. Le terme «association de consommateurs» implique un certain regroupement de plusieurs utilisateurs, avec une communauté d'intérêts et de responsabilités quant aux services d'eau.

### **Analyse coûts-avantages**

L'analyse coûts-avantages offre un moyen de comparaison systématique de la valeur des résultats avec la valeur des ressources mises en œuvre pour y parvenir. Elle mesure la rentabilité économique de la technologie ou du projet proposé(e). En présence de plusieurs options à examiner au cours de la prise de décision, il est utile de les évaluer à l'aide d'un critère commun. L'analyse coûts-avantages se rapporte à tout type de méthode structurée aux fins d'évaluation des options de décision.

### **Assainissement (de l'environnement)**

Interventions en vue de réduire le risque de maladies humaines grâce à un cadre de vie salubre, assorties de mesures visant à enrayer le cycle de la maladie (OMS). Cela comprend généralement l'élimination et le traitement des excréments humains, des déchets solides et des eaux usées, ainsi que l'élimination, la gestion hygiénique, la restriction des vecteurs de maladie et l'accès à des installations sanitaires réservées à l'hygiène corporelle et domestique. Dans le cadre du présent document, le terme «assainissement» ne couvre pas le traitement et l'élimination des déchets solides.

### **Bénéfice juste**

Bénéfice nécessaire pour inciter les propriétaires d'une entreprise à la maintenir en activité. (BAD)

### **Besoin fondamental**

Niveau minimal d'un service public que la société souhaiterait fournir à chacun. (BAD)

### **Branchement**

Approvisionnement en eau et/ou services d'assainissement reliés au réseau fournis à un utilisateur (client) selon des conditions commerciales dans le cadre d'un système d'adduction d'eau. Le branchement lui-même est normalement rémunéré par le règlement des frais de branchement. La consommation d'eau est généralement mesurée par l'intermédiaire de compteurs, puis facturée au client, suivant un tarif.

### **Concession**

Forme de contrat où une entreprise privée acquiert le droit de fournir un service selon un niveau ou un cahier des charges donné, pour une période déterminée, généralement pour le compte des pouvoirs publics ou d'une agence gouvernementale.

L'entreprise privée assure l'exploitation et la gestion du système, réalise en général les investissements nécessaires et assume les risques commerciaux pendant la période de concession convenue, souvent comprise entre 25 et 30 ans. Cela permet à l'entrepreneur de récupérer le capital investi. Les pouvoirs publics jouent surtout un rôle de réglementation dans les contrats de concession, en tant que propriétaires des actifs.

### **Consommation d'eau**

Dans le cadre du présent document, ce terme est réservé à l'usage domestique, commercial, industriel et municipal. Il comprend la production d'eaux usées.

### **Contrat d'affermage**

Un contrat d'affermage est une convention écrite entre un organisme public, propriétaire d'une installation/d'un bien, et un opérateur, qui stipule les conditions de détention de l'installation/du bien par l'opérateur pendant une période donnée et moyennant le paiement d'un loyer. Conformément à ce type de contrat, l'entreprise privée assure l'exploitation et la maintenance des actifs et assume les risques commerciaux, fournit des services aux clients et tire directement ses revenus des tarifs. Contrairement au contrat de concession, l'opérateur privé n'investit pas dans les infrastructures et donc ne touche que la part de revenus qui couvrent les coûts d'exploitation et de maintenance. Le partenaire du secteur public prend à sa charge les coûts d'investissement. La durée usuelle d'un contrat d'affermage est de 6 à 10 ans.

### **Contrat de gestion**

Convention contractuelle où la gestion, l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure publique sont transférées au secteur privé; en revanche, la propriété, les dépenses d'équipement, et le risque commercial relèvent du secteur public, en général pour une durée d'environ 5 ans. Il existe souvent un élément lié à la performance dans la rémunération de l'opérateur privé. Il s'agit donc d'un contrat à risque modéré, mais qui engage davantage la responsabilité de l'opérateur privé qu'un contrat de service.

### **Contrat de PPP**

Accord ayant force obligatoire, conclu entre deux participants ou plus conformément à la législation applicable, avec pour objectif le développement et la mise en œuvre d'un PPP dans le cadre de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

### **Coûts d'exploitation et de maintenance**

Coûts nécessaires à l'exploitation du système d'approvisionnement en eau et/ou d'assainissement et à la maintenance de l'infrastructure existante, y compris charges locatives, paiements à l'organisme de réglementation, droits et taxes, etc.

### **Coûts de transaction**

Délai, efforts et fonds nécessaires à la mise en œuvre d'un projet de PSP, y compris consultation, renforcement des capacités

institutionnelles, adaptation des cadres juridiques, processus multipartites, etc. incluant les coûts de la procédure d'adjudication et les coûts d'établissement des modalités de financement.

#### **Décentralisation**

Transfert de l'autorité et de la responsabilité des fonctions publiques de l'administration centralisée aux autorités intermédiaires ou locales ou aux organismes gouvernementaux quasi indépendants et/ou au secteur privé.

#### **Développement durable/durabilité**

Développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs (rapport Brundtland). Bien qu'il n'existe aucune interprétation de ce terme universellement acceptée, il comporte en règle générale trois dimensions:

- économique;
- sociale;
- environnementale (PNUD).

#### **Emprise réglementaire**

Il s'agit d'un terme économique décrivant une situation où un opérateur (ou un groupe d'opérateurs) sur le marché use de son influence ou de ses ressources pour extorquer une décision, ou une absence de décision, pour son propre compte plutôt que pour le compte de la société dans son ensemble. Elle est associée aux modèles de comportement de la part de l'organisme de réglementation, qui correspondent à une ou plusieurs des situations suivantes:

- l'organisme de réglementation a tendance à favoriser les intérêts du producteur par rapport à ceux des consommateurs;
- l'organisme de réglementation en est venu à surprotéger les entreprises réglementées;
- l'organisme de réglementation a tendance à adopter des objectifs très proches de ceux des entreprises qu'il est censé encadrer.

#### **Entreprise de services publics**

Entreprise privée ou publique qui détient un monopole légal sur la fourniture d'un bien ou d'un service. Les pouvoirs publics réglementent généralement l'exploitation d'une entreprise privée de services publics. (BAD)

#### **Facilitateur/facilitateur du PPP**

Entité qui facilite la rédaction d'un contrat de PPP, fournit une assistance au cours des négociations, de l'établissement et de la mise en œuvre des PPP, et au cours de l'arbitrage des différends. Ce terme inclut les institutions de financement et les agences de développement, dans la mesure où elles jouent un rôle de facilitateur entre les parties contractantes.

#### **Force majeure**

Évènement ou effet qui ne peut être raisonnablement anticipé ou contrôlé.

#### **Fournisseurs commerciaux de service d'approvisionnement en eau et d'assainissement**

Prestataires publics ou privés de service d'approvisionnement en eau et d'assainissement, régis par des conditions commerciales et recherchant un retour sur investissement suffisant.

#### **Fournisseurs de service dans le secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement**

Organismes (à but lucratif, non lucratif, gouvernementaux, municipaux, entreprises privées) immatriculés officiellement et reconnus comme prestataires de services d'eau et d'assainissement dans une zone donnée.

#### **Fournisseurs indépendants dans le secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement (ou fournisseurs à petite échelle)**

Petites entreprises, souvent du secteur informel, proposant des biens et des services dans le secteur de l'eau et de l'assainissement. Exemples: vendeurs d'eau; fabricants d'éléments de latrines, de pompes manuelles, de fosses septiques; foreurs privés.

#### **Gestion de l'eau**

La gestion de l'eau désigne la série de processus politiques, organisationnels et administratifs qui permettent l'expression des intérêts locaux, la prise en compte de la participation, la prise de décisions et leur mise en œuvre, et l'obligation de rendre compte des décideurs dans le cadre du développement et de la gestion des ressources en eau et de la fourniture de services d'eau. (Bakker, 2003)

#### **Gestion intégrée des ressources en eau (GIRE)**

Concept visant à fournir la quantité d'eau requise d'une qualité admissible au lieu souhaité dans le délai indiqué, à l'aide de systèmes organisationnels et technologiques et d'autres ressources de manière durable. Système qui se fonde sur la prise en compte de l'ensemble des ressources potentielles en eau, sur les méthodes hydrographiques et l'exploitation rationnelle des ressources en eau, sur la coordination des intérêts intersectoriels et de tous les échelons de la hiérarchie, avec la participation de tous les consommateurs d'eau. Cette gestion garantit le respect de l'environnement et l'approvisionnement durable en eau à la société et au milieu naturel. (IWMI)

#### **Groupes d'utilisateurs**

Les groupes d'utilisateurs se définissent en fonction du type de consommateur d'eau, de la consommation moyenne d'eau et de structures spécifiques de tarifs.

Exemples: (a) foyers en zones résidentielles; (b) résidents en immeubles; (c) utilisateurs commerciaux; (d) utilisateurs industriels; (e) consommation d'eau par la municipalité.

#### **Indexation**

Ajustement du niveau des prix en fonction des fluctuations d'indicateurs économiques, essentiellement lié au taux d'inflation ou de déflation dans l'économie en question.

### **Méthode d'évaluation contingente**

Méthode directe d'évaluation non commerciale où les consommateurs sont interrogés directement sur leur propension à payer pour une quantité ou une qualité spécifique de biens ou de services, tels que l'approvisionnement en eau.

### **Objectif de chiffre d'affaires**

Chiffre d'affaires à tirer d'un tarif en vue d'assurer un financement durable à l'entreprise de services publics. (BAD)

### **Opérateurs**

Opérateurs publics ou privés du service d'eau, officiels ou informels.

### **Organisme de réglementation/de régulation**

Institution(s) publique(s) et/ou indépendante(s), qui procède(nt) au suivi et à l'observation des activités et du comportement des opérateurs, en mettant l'accent sur la conformité avec le contrat de PPP. Il assure également la surveillance des tarifs et des services, gère les processus de remaniement et arbitre les litiges entre les consommateurs et les fournisseurs de services.

### **Partenariat**

En général: individus et/ou organismes qui collaborent en vue d'atteindre des objectifs convenus mutuellement. Le concept de partenariat sous-entend des objectifs communs, une responsabilité conjointe quant aux résultats, une obligation distincte de rendre compte et des obligations réciproques. Parmi les partenaires, citons les pouvoirs publics, la société civile, les organisations non gouvernementales, les associations professionnelles et commerciales, les organismes multilatéraux, les entreprises privées, etc. (OCDE)

### **Partenariat public-privé (PPP)**

Accord entre le secteur public et un organisme du secteur privé, qui prévoit le partage des risques, des responsabilités et parfois des investissements par les deux parties. Dans le cadre des contrats de PPP, une agence gouvernementale confie en général à un partenaire du secteur privé la rénovation, la construction, l'exploitation, la maintenance et/ou la gestion d'une installation ou d'un système, en totalité ou en partie, qui fournit un service public. Le PPP diffère de la PSP, dans le sens où le secteur privé assume une plus grande responsabilité quant à la prestation de service. (WEDC, USGAO)

Dans le présent document, PPP désigne toujours les Partenariats contractuels public-privé dans le domaine des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

### **Participation des parties prenantes**

La participation des parties prenantes signifie que les personnes affectées par les processus décisionnels sont aptes à se faire entendre. Cela exige une consultation au cours de la prise de décision, ainsi que l'expression des intérêts, soit via une participation directe, soit par le biais de représentants qui ont une obligation effective de rendre compte à ceux qu'ils représentent.

### **Partie contractante**

Participant qui a conclu un contrat de PPP avec un ou plusieurs autres participants et qui est lié par les termes de ce contrat.

### **Parties prenantes**

Agences, organismes, groupes ou individus ayant un intérêt direct ou indirect, ou étant affectées par un projet, un programme, ou une intervention; par exemple: autorités nationales et locales, municipalités, résidents, consommateurs d'eau, hommes politiques, prestataires de services, fournisseurs et entrepreneurs.

### **Petites villes**

Les petites villes sont des agglomérations suffisamment grandes et denses pour bénéficier des économies d'échelle offertes par les systèmes d'adduction, mais trop modestes et trop dispersées pour être efficacement gérées par une compagnie des eaux urbaine traditionnelle. Elles nécessitent des contrats de gestion formels, une base juridique concernant la propriété et la gestion, et une capacité de développement pour répondre à la demande croissante en eau.

Les petites villes ont en général une population de 5000 à 50 000 habitants (chiffres indicatifs). (Conférence électronique pour l'eau et pour l'assainissement dans les petites villes)

### **Politique en faveur des pauvres**

Orientation des activités sur la catégorie sociale à faible revenu, qui dispose rarement d'un accès suffisant aux services d'approvisionnement en eau de qualité suffisante et à un prix abordable. Une politique en faveur des pauvres suppose que l'objectif global est le bénéfice apporté aux populations défavorisées, tandis qu'une politique axée sur la pauvreté implique un degré supplémentaire dans la sélection.

### **Principales parties prenantes**

Participants directement impliqués dans le partenariat public-privé, à savoir les parties contractantes, les autres agences gouvernementales, les grands organismes du secteur, les donateurs, les institutions de financement et les facilitateurs, mais excepté les participants vaguement associés ou consultés qui ne jouent aucun rôle actif au sein du PPP.

### **Processus décisionnel participatif intégré**

Processus décisionnel participatif consistant en un ou plusieurs débats avec les délégués des différents participants, sur la base d'informations et de connaissances solides sur le plan social; prise en compte explicite dans sa conception et son déroulement de la présence des diverses valeurs et intégration au sein d'un système de gouvernance inclusif et hétérogène (contexte institutionnel, réglementaire, social). (projet consultatif)

### **Processus participatif**

Cf. Processus décisionnel participatif intégré.

### **Rapport qualité-prix**

Le rapport qualité-prix est l'association optimale du coût du cycle

de vie et de la qualité (ou de l'adéquation à un usage), en vue de répondre aux besoins de l'utilisateur, et ne correspond pas toujours à l'offre la moins-disante.

#### **Redevance**

Montant total payé par un client pour l'utilisation du service. (BAD)

#### **Renforcement des capacités**

##### **(individus, organismes, institutions)**

Processus par lequel (i) des individus et des groupes développent les aptitudes, les connaissances et les compétences nécessaires pour assumer des fonctions, résoudre des problèmes et atteindre des objectifs avec une efficacité et une productivité accrues; (ii) un organisme ou un groupe d'organismes se renforce en vue de servir un objectif ou de jouer un rôle spécifique, existant ou nouveau, et (iii) le cadre institutionnel (lois, règles de comportement, normes) est créé, réformé, développé, et/ou renforcé. (OPM)

#### **Secteur informel**

Le secteur informel se compose de personnes impliquées dans la production de biens et de services, avec pour objectif majeur la création d'emploi et de revenu pour les personnes concernées. Ces structures sont généralement caractérisées par un niveau faible d'organisation, une division peu marquée, voire inexistante, des facteurs de production que sont la main-d'œuvre et le capital, et une activité à petite échelle. Le secteur informel comprend, d'une part, les entreprises commerciales non immatriculées et, d'autre part, l'ensemble des entreprises non commerciales dépourvues de structure formelle en termes d'organisation et d'exploitation (OIT). Dans les villes africaines, le secteur informel représente 40 à 80 % de l'emploi.

#### **Service public**

Produit d'une entreprise de services publics. Le document désigne l'ensemble de ces produits comme «service public», ou simplement «service», même s'il s'applique également aux produits peut-être mieux définis comme biens plutôt que comme services. «Bien public» a un sens spécifique et technique en économie, qui n'est pas nécessairement associé aux entreprises de services publics. (BAD)

#### **Secteur privé**

Société commerciale de toute taille qui pratique l'auto-financement et obéit à la loi du profit. Comprend l'ensemble des entreprises formelles et informelles.

#### **Secteur public**

Autorités internationales, régionales, nationales et/ou locales (municipales); dans le cadre de ce document en particulier, il s'agit des autorités chargées de l'élaboration de la politique et de la législation, de la réglementation et du financement dans les domaines liés à l'eau.

#### **Services de base d'approvisionnement en eau et d'assainissement**

Services d'approvisionnement en eau et d'assainissement qui s'appuient sur des technologies relativement simples, souvent gérés directement par des familles ou par une commission pour l'eau à l'échelon local. Dans la majorité des cas, les frais sont couverts par le règlement de redevances payées par les usagers.

#### **Subventions**

Contributions aux coûts d'une entreprise provenant d'autres sources (de l'Etat ou d'une organisation non gouvernementale), indépendantes de l'objectif particulier pour lequel ces dépenses sont engagées.

#### **Suivi**

Mesure de l'évolution de la mise en œuvre d'un projet, d'un programme ou d'une politique et de la réalisation de ses objectifs. Il existe une distinction entre le suivi de la mise en œuvre, qui concerne l'évolution des activités entreprises, la réalisation du programme de travail et l'utilisation du budget, et le suivi des résultats, qui concerne la mesure des performances et la réalisation de l'objectif du projet. (OPM)

#### **Système d'approvisionnement en eau**

Système de collecte, de transport, de traitement, de stockage, et de distribution d'eau de la source aux consommateurs, p. ex. particuliers, entreprises commerciales, industries, systèmes d'irrigation et organismes publics.

#### **Tarif**

Barème général des prix à payer par un client pour l'utilisation d'un service public. (Le terme anglais «tariff» peut également désigner les taxes à l'importation, mais dans ce document, il est employé exclusivement dans le premier sens.) (BAD)



Les documents ainsi que les conclusions contenus dans cette publication ne sont fournis qu'à titre d'information, et les auteurs ne sauraient offrir aucune garantie concernant la précision et l'exhaustivité de leur contenu. Toute responsabilité au sujet de l'intégrité, de la confidentialité ou de l'à-propos de cette publication ou de tout préjudice découlant de l'usage des informations contenues ici est expressément exclue. En aucun cas les partenaires (DDC, seco et Swiss Re) ne seront tenus responsables de toute perte financière ou immatérielle liée à ce produit. Cette publication s'appuie sur la contribution d'experts, elle a été revue au cours d'un vaste processus de consultation et a fait l'objet d'une compilation minutieuse en vue d'une présentation sous sa forme actuelle. Les partenaires de cette initiative considèrent qu'il s'agit d'un document évolutif qui sera adapté selon les circonstances en fonction des nouveaux résultats et concepts, des expériences futures et des enseignements tirés.

## Contacts et commande d'exemplaires

Vous avez la possibilité de commander des exemplaires additionnels de ce document sous forme imprimée et sur CD à l'adresse suivante:

Internet: <http://www.partnershipsforwater.net>

E-mail: [info@partnershipsforwater.net](mailto:info@partnershipsforwater.net)

Adresse postale: D. Rothenberger, seco, Effingerstr. 1, 3003 Berne

Fax: +41 31 324 09 65

Pour toute information complémentaire relative à cette initiative, veuillez contacter:

François Münger,  
Direction du développement et de la coopération,  
Freiburgstr. 130, 3003 Berne, Fax: +41 31 323 17 64  
e-mail: [francois.muenger@deza.admin.ch](mailto:francois.muenger@deza.admin.ch)

Dieter Rothenberger,  
Secrétariat d'Etat à l'économie,  
Effingerstr. 1, 3003 Berne, Fax: +41 31 324 09 65,  
e-mail: [dieter.rothenberger@seco.admin.ch](mailto:dieter.rothenberger@seco.admin.ch)

## Comité directeur de l'initiative

François Münger,  
Direction du développement et  
de la coopération

Dieter Rothenberger,  
Secrétariat d'Etat à l'économie

Martin Weymann,  
Compagnie suisse de réassurances  
Swiss Re

Diffusion publique version 1, datée d'avril 2005. Travail en cours. Les Lignes directrices de mise en œuvre pour les services d'eau communautaire sont en cours de préparation. Si vous souhaitez nous faire part de vos réactions sur ce document, veuillez envoyer vos commentaires à l'adresse: [feedback@partnershipsforwater.net](mailto:feedback@partnershipsforwater.net).

Ces documents ont une vocation «évolutive». Les derniers résultats et les nouveaux concepts, ainsi que les expériences futures et les enseignements tirés d'autres secteurs y seront intégrés. Le site web [www.partnershipsforwater.net](http://www.partnershipsforwater.net) affichera la dernière version des documents en question. N'hésitez pas à communiquer votre expérience relative à ces documents; nous sommes impatients de lire vos commentaires à l'adresse [feedback@partnershipsforwater.net](mailto:feedback@partnershipsforwater.net).

