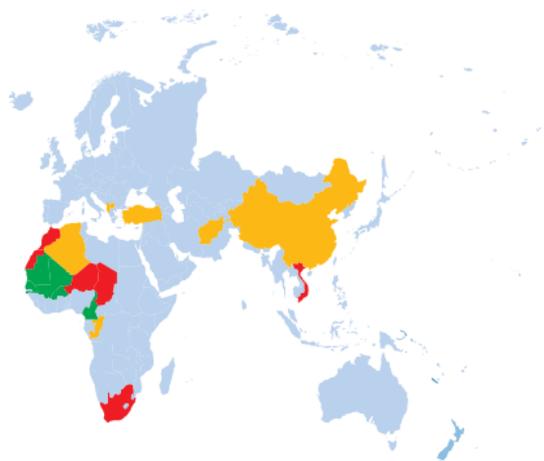




L'eau, un avenir pour tous

Six défis à relever pour faciliter
l'accès à l'eau et à l'assainissement
dans les villes en développement





Édicos

Henri PROGLIO
Président du Directoire de Vivendi Environnement

René ALA
Président du programme Solidarité-Eau



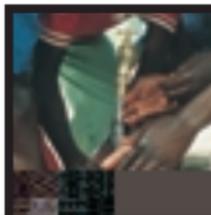
La métamorphose des villes

- 6 La dynamique de la croissance urbaine
- 7 Des situations complexes sur le terrain
- 8 La mobilisation des acteurs du monde de l'eau
- 10 Quels sont les défis à relever ?



Six défis pour l'avenir

- 14 Défi n° 1 Impliquer au mieux les professionnels de l'eau
- 17 Défi n° 2 Concilier prix de l'eau et droit à l'eau
- 20 Défi n° 3 Développer l'approche partenariale
- 22 Défi n° 4 Partager les savoir-faire techniques et l'innovation
- 24 Défi n° 5 Comprendre l'utilisateur et mieux identifier ses besoins
- 26 Défi n° 6 Favoriser des comportements plus responsables



Profils & contacts

Pour la première fois dans l'histoire de l'Humanité, la population urbaine dépasse la population rurale. Chaque mois, elle augmente de 5,5 millions d'habitants, soit l'équivalent d'une ville comme Madrid. Selon les prévisions de l'ONU, en 2015, 23 des 27 plus grandes villes du monde se situeront dans des pays du Sud. Face à l'augmentation du nombre de consommateurs et des besoins par habitant, les services municipaux rencontrent des difficultés pour moderniser leurs réseaux, atteindre des taux de couverture satisfaisants et garantir l'accès de tous aux services vitaux.

Le secteur de l'eau est particulièrement touché par le phénomène de croissance urbaine que l'on observe en Asie, en Afrique et en Amérique Latine. La surexploitation et la pollution des ressources, les insuffisances des réseaux de collecte et d'épuration des eaux usées, l'absence de réseau public dans les zones d'habitats précaires sont à l'origine de situations critiques pour l'environnement et la santé publique. Les pertes observées dans les réseaux de distribution, qui peuvent représenter jusqu'à 60% des volumes introduits, engendrent un gaspillage important et aggravent les risques de pénuries à grande échelle. De tels défis appellent des solutions concrètes et durables qui nécessitent la mobilisation des

pouvoirs publics, des collectivités locales, des institutions financières internationales, mais également des opérateurs privés et des organisations non gouvernementales.

Présent sur les cinq continents, Vivendi Environnement souhaite apporter aux collectivités son savoir-faire technique et sa capacité à innover dans des contextes souvent très divers. Nos efforts de recherche et développement doivent notamment contribuer à rendre les nouvelles technologies plus accessibles à tous. Nous avons par ailleurs la volonté de bâtir des partenariats lorsque nous intervenons dans les zones urbaines défavorisées, avec des associations de solidarité, des collectifs d'usagers et des entreprises locales. Nous pensons qu'il s'agit là d'une condition nécessaire pour imaginer ensemble des solutions durables permettant d'assurer un service public de qualité.

Nous avons souhaité, à travers le programme AQUADEV de Vivendi Water, créer un espace de réflexion, de dialogue et de partage d'expériences autour du thème de l'accès à l'eau des populations défavorisées. Ce document réalisé en collaboration avec le programme Solidarité-Eau est une première contribution ; il présente six défis à relever pour un meilleur service pour tous.

E d

 **Henri PROGLIO**
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE
VIVENDI ENVIRONNEMENT

L'Assemblée Générale des Nations Unies s'est fixée pour objectif de réduire de moitié, d'ici à 2015, la proportion des personnes qui n'ont pas accès à l'eau potable ou qui n'ont pas les moyens de s'en procurer (déclaration du Millénaire).

Pour nous, l'accès à l'eau potable et à l'assainissement est un droit imprescriptible de l'être humain. Sa mise en œuvre constitue un devoir pour tous.

Les services d'eau et d'assainissement revêtent un intérêt général et contribuent également à la prospérité du tissu économique et social local. L'ensemble des acteurs des pays développés (États, collectivités, bailleurs, ONG, chercheurs, opérateurs, etc.) doivent veiller au développement des compétences locales dans une perspective de partenariat équitable. Des réseaux d'aide doivent contribuer à l'éducation, au renforcement des capacités locales et à l'échange de données et d'informations sur la base de partenariats personnalisés.

L'enjeu actuel de développement des services passe par une meilleure compréhension des rôles de chacun et un renforcement des capacités à jouer ces rôles. Il ne s'agit pas de déposséder les usagers et leurs représentants des pouvoirs de décision et de contrôle qui leur incombent mais de rendre effectif l'accès à tous à une eau potable et à l'assainissement.

Aujourd'hui, dans les villes africaines, le secteur de l'eau connaît une nette évolution : du national vers le

local (transfert progressif des compétences de l'État au profit des collectivités locales); de l'État tout puissant vers des montages multi-acteurs (qui supposent à terme des mécanismes de régulation plus perfectionnés); de l'associatif et du « communautaire » vers le secteur privé; de la gestion par un seul acteur vers la délégation du service de l'eau et la contractualisation.

Le modèle de gestion idéal n'existe pas. Au contraire, le choix d'un mode de gestion doit se faire au cas par cas et en tenant compte du contexte : existence et dynamisme des collectivités locales, disponibilité de la ressource en eau, complexité des installations techniques, économie locale et demande des usagers, etc.

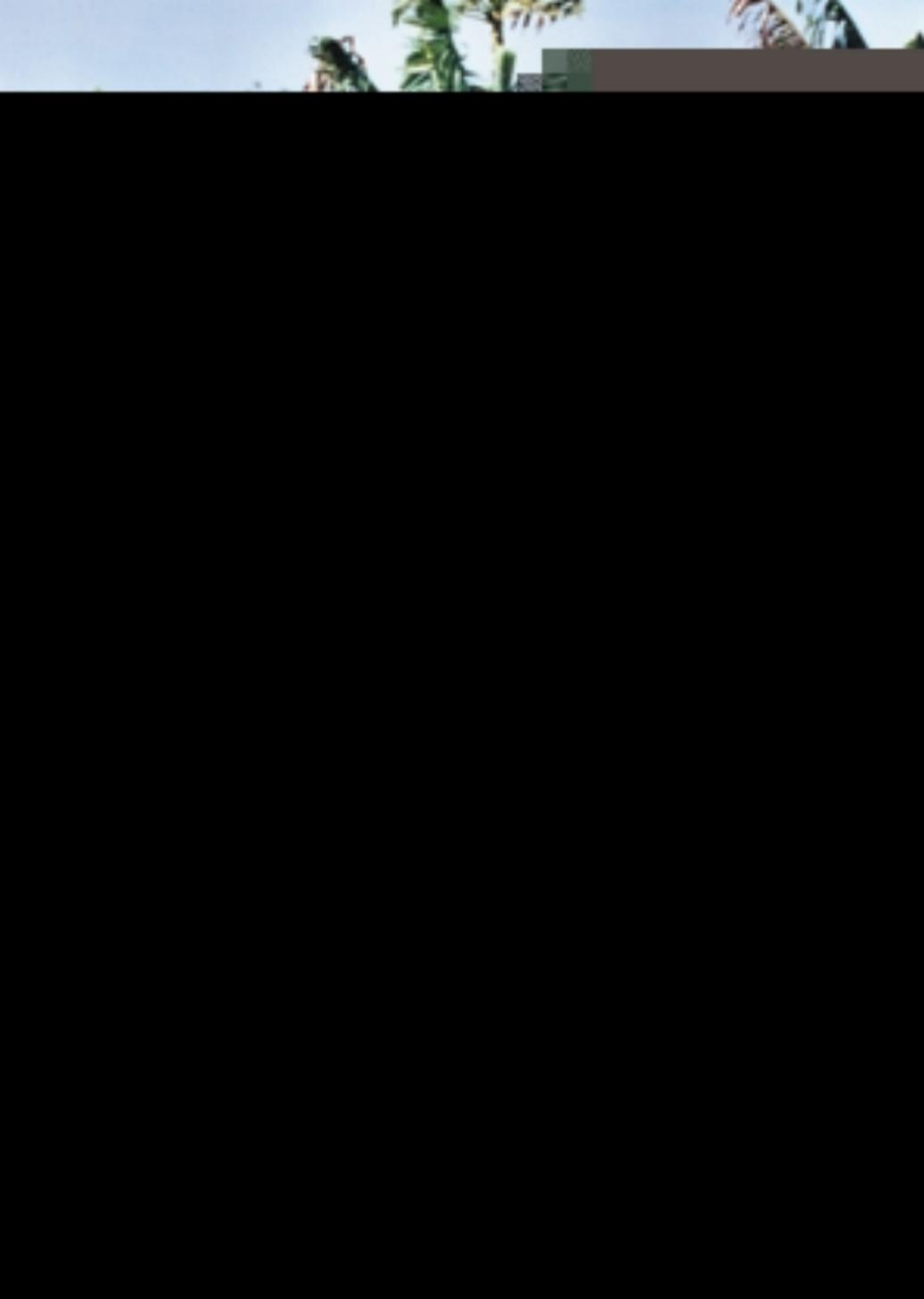
Quel que soit le choix, les élus communaux, ainsi que les autres représentants des usagers, doivent être formés à la négociation de la délégation de service public et réellement parties prenantes dans l'organisation du service et le choix du délégataire.

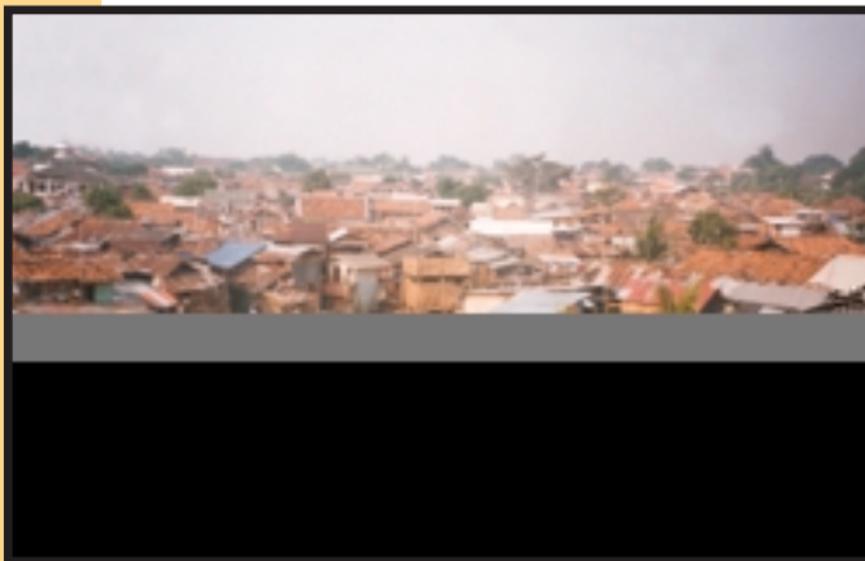
C'est en ce sens que le pS-Eau travaille depuis de nombreuses années en reliant les compétences et les savoir-faire des collectivités, des associations, des entreprises et des chercheurs au service de l'essor de services publics efficaces et pérennisés. La concertation et la mise en synergie des moyens et des hommes sont les seules à même de relever le défi de l'accès à l'eau potable et l'assainissement pour tous.

itos



René ALA
PRÉSIDENT DU pS-EAU
AMBASSADEUR DE FRANCE





La métamorphose des villes

LA DYNAMIQUE DE LA CROISSANCE URBAINE	6
DES SITUATIONS COMPLEXES SUR LE TERRAIN	7
LA MOBILISATION DES ACTEURS DU MONDE DE L'EAU	8
QUELS SONT LES DÉFIS À RELEVER ?	10

La métamorphose des villes



LA DYNAMIQUE DE LA CROISSANCE URBAINE

Un siècle après l'accélération de la croissance des villes engagée par la révolution industrielle en Europe et en Amérique du Nord, le monde en développement connaît à son tour un phénomène d'exode rural sans précédent. D'ici 2020, le nombre de villes dont la population est comprise entre 1 et 5 millions de citoyens devrait augmenter d'environ 13%, contre 25% pour celles dont la population est comprise entre 0,5 et 1 million d'habitants.

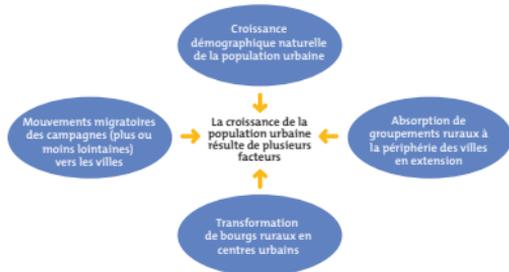
Ce sont surtout les centres urbains regroupant moins de 5 millions d'habitants qui se multiplieront dans les 15 prochaines années

Le secteur de l'eau connaît dans les pays en développement une période de profonds bouleversements. Les villes grandissent et concentrent de nouvelles contraintes, les usagers appellent à une meilleure adaptation des services à leurs besoins et à leur situation réelle, et les acteurs traditionnels font face à la nécessité d'une coopération accrue avec le niveau local.

Ce phénomène de croissance urbaine s'accompagne bien souvent de la multiplication des quartiers informels, les *favelas* au Brésil, les *townships* en Afrique du Sud ou encore les *slums* en Inde. Les villes sont le nouveau mirage des ruraux, dont l'arrivée engendre de nouvelles tensions sociales et appelle la création de nouvelles formes de gouvernance au sein de la cité. Les nouveaux arrivants s'installent dans des conditions très aléatoires, souvent en périphérie, au bord des décharges, dans des immeubles abandonnés ou dans des bas-fonds marécageux. La structuration insuffisante de ces nouveaux espaces urbains rend plus complexes encore les interventions des opérateurs pour desservir des populations dont les habitats sont précaires et hétérogènes.

L'insécurité foncière est très forte dans les villes des pays en développement : elle touche jusqu'à 40 % des habitants*

*Source : programme PRECEUP.



PHILIPPINES, MANILLE,
QUARTIER DE NAVOTAS

Les facteurs de la croissance urbaine

Les populations à faibles revenus installées à la périphérie des villes sont bien souvent les premières touchées par les manques d'eau et les crises sanitaires : en grande partie faute de ressources financières, les réseaux publics n'ont pu se développer assez rapidement pour atteindre ces zones excentrées. On estime qu'un relèvement de 1 % du taux de croissance urbaine se traduit par une chute de 2,5 % du taux de couverture de l'alimentation en eau potable⁶.

Nombre de villes de plus de 500 000 habitants dans le monde en 2000.

Tranche 1	> 10 millions	19
Tranche 2	5 à 10 millions	22
Tranche 3	1 à 5 millions	370
Tranche 4	0,5 à 1 million	433

Source : Nations Unies.

Évolution du taux d'urbanisation



Source : Nations Unies.

⁶Source : programme PRECEUP.

DES SITUATIONS COMPLEXES SUR LE TERRAIN

→ L'organisation d'une économie locale de l'eau

La réalité de l'approvisionnement en eau dans les zones non reconnues par les pouvoirs publics est souvent plus complexe qu'il n'y paraît. Le statut peu clair de la propriété foncière, le « squat », le nombre élevé des habitats provisoires et l'installation totalement anarchique de certaines populations empêchent souvent l'extension ou la densification du réseau par l'opérateur officiel ou les services municipaux.

En l'absence de service officiel, une économie locale de l'eau s'organise pour pallier les déficiences de l'approvisionnement classique

L'économie locale de l'eau qui préexiste au raccordement de certains quartiers se maintient souvent en doublon avec l'opérateur officiel –qu'il soit public ou privé– pour proposer une alternative à ceux qui ne peuvent pas bénéficier d'un branchement au réseau public ou tout simplement pour organiser la desserte des nouveaux venus. La diversité des situations et des besoins du consommateur final offre ainsi des micro-marchés à une multitude de prestataires indépendants (porteurs d'eau, revendeurs, coopératives, flottes de camions...) regroupés sous l'appellation « secteur informel » bien que cette notion recouvre des réalités très différentes.

Ces « intermédiaires », souvent accusés d'offrir un sous-service à des prix exorbitants, prennent en charge une distribution de proximité auprès des usagers dépourvus d'accès individuel. Entre les différents niveaux de service proposés par l'opérateur officiel (bornes-fontaines, réservoirs, connexions indivi-



PHILIPPINES, CEBU,
PORTEUR D'EAU À MABOLO



PHILIPPINES, CEBU,
QUARTIER DE PARADISE ISLAND

duelles), l'offre des fournisseurs locaux indépendants et la (re)vente par les particuliers, l'utilisateur non connecté au réseau peut être desservi de façon très inégale selon le contexte propre à sa zone d'habitation. Les prestations sont alors très diverses tant en ce qui concerne les prix pratiqués que la qualité de l'eau proposée et les quantités disponibles.

De façon générale, la qualité, la disponibilité et le prix de l'eau sont d'autant plus défavorables au consommateur final que la chaîne d'approvisionnement compte beaucoup d'intermédiaires

Sans nier l'existence de rentes de situation ni le contrôle du service par des organisations non légitimées par les pouvoirs publics, il est essentiel de reconnaître que les acteurs locaux de l'économie de l'eau répondent dans la plupart des cas par des services différenciés à une demande très précise des usagers que les standards de l'opérateur ne permettraient pas toujours de satisfaire. Ces services donnent souvent lieu à des transactions difficilement mesurables dont il est parfois difficile de comprendre le bénéfice pour l'utilisateur sans une connaissance approfondie du contexte socio-économique local.

→ Des risques importants pour la santé publique

Si la desserte en eau n'est pas toujours équitable, l'assainissement est pour sa part souvent négligé ou inexistant, malgré les conséquences dramatiques de telles lacunes sur la santé et l'environnement. L'urgence en matière d'assainissement se trouve là où les densités de population sont les plus élevées.

Dans les zones d'habitat précaire, la promiscuité amplifie considérablement les conséquences de l'absence de système d'assainissement public

Faute de moyens financiers et faute d'avoir été sensibilisées sur ce sujet, certaines populations issues des campagnes conservent des habitudes rurales parfois inadaptées aux conditions de vie en milieu urbain. Quand ils existent, les systèmes improvisés observés sur le terrain font souvent appel à l'utilisation de mauvais matériaux ou sont mal dissociés des réseaux d'adduction d'eau, augmentant ainsi les risques de contamination de l'eau potable par les eaux usées.

LA MOBILISATION DES ACTEURS DU MONDE DE L'EAU

Face à cette situation, il est nécessaire de mobiliser tous les acteurs susceptibles d'apporter une contribution efficace pour permettre un accès généralisé et stable à une eau de qualité en quantités suffisantes : collectivités, pouvoirs publics, opérateurs privés, institutions financières internationales, organisations non gouvernementales et, bien sûr, les habitants eux-mêmes.

Les réponses à apporter sont à la fois technologiques, financières et organisationnelles ; elles doivent porter sur l'ensemble des étapes de la chaîne de l'eau.

De nouvelles formes de collaboration doivent être imaginées afin de faciliter la mise en œuvre de politiques de services publics réalistes prenant en compte les habitudes et les besoins de l'ensemble des usagers (y compris des plus pauvres)

Certaines municipalités se sont ainsi engagées dans une dynamique de partage des responsabilités avec d'autres acteurs du secteur public, du secteur privé ou même du secteur informel. De tels partenariats visent à impliquer l'ensemble des acteurs du monde de l'eau, qu'il s'agisse de nouveaux venus ou d'acteurs plus traditionnels ayant développé une autonomie accrue.



INDE.
CORVÉE D'EAU



HAÏTI, PORT AU PRINCE.
FORAGES PRIVÉS

On trouve parmi ces acteurs :

■ **Les collectivités locales.**

De nombreux pays se sont engagés dans un processus de décentralisation qui attribue aux collectivités locales des prérogatives importantes (sinon des moyens) pour assurer le service public de l'eau.

■ **Les grands opérateurs publics ou privés.**

Ces derniers mettent leurs savoir-faire techniques, commerciaux et organisationnels au service des collectivités pour les aider à améliorer le fonctionnement et l'organisation de leurs services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement.

■ **Les bailleurs de fonds.**

Apporteurs de capitaux, ils jouent un rôle fondamental pour le financement des projets. On trouve les institutions financières internationales (Banque Mondiale, Banque Asiatique de Développement, etc), les opérateurs privés (qui peuvent intervenir aux côtés d'autres acteurs dans le cadre de montages financiers), les banques de développement nationales dans certains pays ou encore des agences publiques comme l'Agence Française de Développement.

■ **Les organisations non gouvernementales.**

Les ONG occupent une place importante parmi les acteurs du monde de l'eau. Leur origine (pays du Nord, pays du Sud), leur échelle d'action (locale, régionale, nationale, internationale), leur activité

(depuis les interventions humanitaires d'urgence jusqu'aux actions d'aide au développement), leur taille et leurs modes de financement sont extrêmement variés. De l'association caritative locale aux importantes organisations financées par des dons privés, le secteur est très diversifié. À titre d'exemple, la mégalopole de Manille aux Philippines regroupe à elle seule plusieurs milliers d'ONG.

■ **Les représentants de la société civile.**

Pour compenser la faiblesse des structures municipales dans certains quartiers défavorisés des grandes villes, des associations d'entraide (églises, associations de quartier...) investissent souvent le champ des grands services publics dans les domaines de l'approvisionnement en eau potable, de l'éducation, de la santé.

■ **Les comités de gestion.**

À l'issue de projets de construction de systèmes d'alimentation en eau potable dans les zones défavorisées, certains responsables mettent en place au sein de la population des structures chargées de l'exploitation des nouveaux équipements.

■ **Les petits opérateurs privés.**

Qu'il s'agisse d'entreprises ou de particuliers, ils négocient parfois avec les collectivités locales l'autorisation de distribuer de l'eau dans certains quartiers. Ces petits opérateurs sont souvent bien placés pour connaître la demande solvable des usagers.



PHILIPPINES, CEBU,
QUARTIER DE PARADISE ISLAND

QUELS SONT LES DÉFIS À RELEVER ?

Défi n° 1

IMPLIQUER AU MIEUX LES PROFESSIONNELS DE L'EAU

Dans une logique d'urbanisation durable, le secteur de l'eau requiert aujourd'hui une gestion rationalisée du service, ainsi que la mobilisation de nouvelles ressources financières. Dans ces deux domaines, les professionnels sollicités peuvent être publics comme privés. Lorsque des acteurs privés sont amenés à intervenir, l'organisation de leur participation est centrale pour le bon fonctionnement du partenariat avec les autorités organisatrices. Quels schémas contractuels permettent de s'adapter à la diversité des contextes locaux ?

Défi n° 2

CONCILIER PRIX DE L'EAU ET DROIT À L'EAU

Dans l'idée d'un « droit à l'eau universel », l'eau en tant que ressource naturelle ne peut avoir de prix. Pourtant, sous l'effet d'une croissance urbaine non maîtrisée, la fourniture d'eau devient un enjeu d'exploitation économique au service d'intérêts particuliers, pénalisant souvent les usagers les plus pauvres. Au-delà des débats sur la participation d'opérateurs privés à la gestion du service, les réalités du terrain illustrent la nécessité de trouver des solutions financières concrètes garantissant un accès équitable au service.



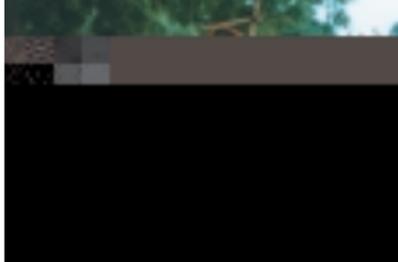
Défi n° 3

DÉVELOPPER L'APPROCHE PARTENARIALE

Les modalités pratiques des partenariats locaux entre les différents acteurs intervenant dans le domaine de l'eau et de l'assainissement (municipalités, opérateurs, communautés, ONG) demeurent difficiles à établir. La réalité montre pourtant que l'on ne peut confier toutes les responsabilités à un seul acteur : l'apprentissage de la coopération est donc un enjeu fondamental. Ainsi, les opérateurs doivent parfois s'entourer de partenaires maîtrisant bien le contexte local et capables d'assurer la liaison avec les membres des communautés.



PHILIPPINES,
VILLE DE CÉBU



MALI,
BORNE FONTAINE RÉHAUSSÉE

Défi n° 4

PARTAGER LES SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES ET L'INNOVATION

Certaines innovations technologiques récentes apportent d'ores et déjà des solutions concrètes pour une gestion performante des services d'eau et d'assainissement dans les pays du Sud. Dans les années à venir, les efforts de recherche et de développement permettront encore de réduire le coût de mise en œuvre de ces technologies, les rendant ainsi plus largement accessibles. C'est grâce à une telle démarche que des offres différenciées pourront être définies, permettant à tous de profiter au mieux d'un service public de qualité.



Défi n° 5

COMPRENDRE L'USAGER ET MIEUX IDENTIFIER SES BESOINS

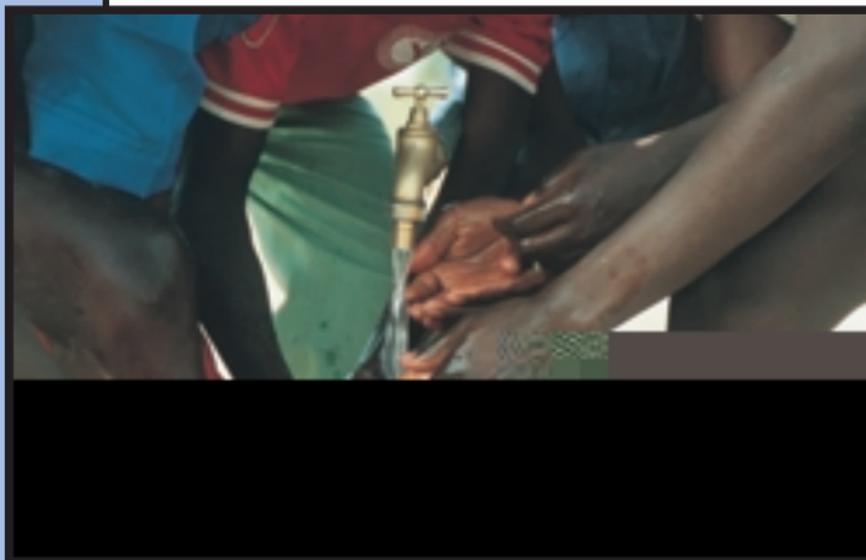
Il est urgent de replacer les préoccupations et les besoins des usagers au centre des processus de décision. Les services municipaux historiquement en charge des services urbains ont longtemps effectué seuls les principaux choix techniques et organisationnels, sans impliquer suffisamment les communautés. Les quartiers défavorisés constituent en effet des environnements complexes et difficiles d'accès (topographie, insécurité, manque de données statistiques...), au sein desquels le consommateur final est souvent mal connu de l'opérateur.

Défi n° 6

FAVORISER DES COMPORTEMENTS PLUS RESPONSABLES

La promotion d'une utilisation responsable des infrastructures d'eau et d'assainissement est essentielle pour assurer le caractère durable des améliorations apportées à la situation d'une communauté urbaine défavorisée. La transmission effective des messages fondamentaux en matière d'hygiène et de protection de la ressource est parfois rendue difficile par la persistance de pratiques mal adaptées à la vie communautaire dans un contexte de densité élevée.





Six défis pour l'avenir

Défi n° 1		
IMPLIQUER AU MIEUX LES PROFESSIONNELS DE L'EAU		14
Défi n° 2		
CONCILIER PRIX DE L'EAU ET DROIT À L'EAU		17
Défi n° 3		
DÉVELOPPER L'APPROCHE PARTENARIALE		20
Défi n° 4		
PARTAGER LES SAVOIR-FAIRE TECHNIQUES ET L'INNOVATION		22
Défi n° 5		
COMPRENDRE L'USAGER ET MIEUX IDENTIFIER SES BESOINS		24
Défi n° 6		
FAVORISER DES COMPORTEMENTS PLUS RESPONSABLES		26

tences en matière de gestion des services d'eau et d'assainissement. Les volumes d'investissement nécessaires impliquent également le recours aux capitaux privés à un moment où, tous secteurs confondus, la concurrence pour l'accès aux ressources financières globales s'intensifie. Selon le type de contrat, le délégataire peut être amené ou non à participer au financement des infrastructures. A travers le choix des modalités de son intervention, c'est la fonction même de l'opérateur qui est en jeu : doit-il assumer lui-même le rôle de banquier ou seulement représenter une garantie supplémentaire pour la levée de capitaux auprès des bailleurs de fonds ?

Partant du principe que le coût de la mobilisation des fonds privés est souvent plus élevé que dans le cas d'un recours aux fonds publics, l'idée est alors de procéder à des financements mixtes publics et privés.

D'autre part, l'existence de risques de change importants justifie une participation accrue des investisseurs privés locaux, quitte à imaginer un système de garantie par les institutions financières internationales en cas de retrait ou d'insuffisance des capacités d'investissement. L'opérateur, pour sa part, peut supporter une partie du risque commercial sans prendre à sa charge la totalité des risques financiers.

■ La propriété des infrastructures de l'ancien monopole public



MALI, SEGOU,

GROUPEMENT CIVIQUE DE BOUGOUFFIÉ

structures et veille à ce que la réalité de l'exploitation corresponde bien aux termes du contrat. La fonction d'organisation doit alors être confiée à l'autorité publique (centrale ou locale, i.e. l'Etat ou la ville elle-même selon les cas) qui a préalablement négocié et signé le contrat de délégation avec le partenaire privé.

■ **Dans le cas précis d'un régime de délégation**, par lequel les pouvoirs publics confient pour une période donnée la gestion des services d'eau à un opérateur privé, la régulation contractuelle doit répondre à trois objectifs principaux :

1. Assurer aux donneurs d'ordres publics les moyens de contrôler –et le cas échéant d'encourager ou de réorienter– l'action des acteurs privés pour que le service soit pris en charge dans les meilleures conditions possibles (respect du principe d'équité dans l'accès

aux services de base, planification des investissements pour l'extension et la densification des réseaux existants, etc) ;

2. Garantir que les habitants, abonnés ou non, bénéficient quantitativement et qualitativement de l'ouverture à la gestion privée (couverture assurée des besoins vitaux, tarification supportable, consultation des communautés et prise en compte de leurs revendications) ;

3. Donner à l'opérateur privé les garanties et la latitude d'action nécessaires pour lui permettre d'honorer ses engagements contractuels en choisissant les meilleures options stratégiques et techniques pour une gestion équilibrée de l'exploitation (et tout en intégrant ses contraintes notamment en matière de coûts et de rentabilité prévisionnelle).

➤ TCHAD : UN PARTENARIAT ÉVOLUTIF SUR MESURE

Au Tchad, le mauvais état des infrastructures publiques et la dispersion de la population à l'échelle du pays n'ont pas permis d'entrer directement en concession. Le système proposé par Vivendi Water s'est donc appuyé sur une progressivité de la prise en charge par l'opérateur privé. Le contrat comporte donc une première phase durant laquelle Vivendi Water, dans le cadre d'une délégation globale de gestion, assume toutes les tâches de direction de la STEE (Société Tchadienne d'Électricité et d'Eau) :

- mise à disposition des équipes compétentes pour assurer le bon fonctionnement de l'existant ;
- développement d'une meilleure connaissance du système ;
- dimensionnement plus adapté aux besoins réels, tenant compte des réductions de pertes programmées ;
- élaboration d'un plan d'investissements pour augmenter les capacités de production.

La deuxième phase consiste en un contrat d'exploitation où les investissements sont pris en charge par les bailleurs internationaux, l'opérateur assumant pour sa part le risque commercial.

Enfin, une fois les premiers investissements réalisés et les tarifs ajustés, une troisième phase est prévue, pendant laquelle l'opérateur devient concessionnaire et assume pleinement le financement des investissements.



PHILIPPINES, CEBU,
UNE ABONNÉE REVENDEUSE



PHILIPPINES, CEBU,
REVENTE DE VOISINAGE CHEZ CELIA

Défi n° 2

→ Concilier prix de l'eau et droit à l'eau

Dans l'idée d'un « droit à l'eau universel », l'eau en tant que ressource naturelle ne peut avoir de prix. Pourtant, sous l'effet d'une croissance urbaine non maîtrisée, la fourniture d'eau devient un enjeu d'exploitation économique au service d'intérêts particuliers, pénalisant souvent les usagers les plus pauvres. Au-delà des débats sur la participation d'opérateurs privés à la gestion du service, les réalités du terrain illustrent la nécessité de trouver des solutions financières concrètes garantissant un accès équitable au service.

■ **L'eau constitue un patrimoine commun.** Tout individu a le droit de disposer quotidiennement – et idéalement dans son propre foyer – d'une eau propre et saine. Dans les centres urbains en croissance, ce droit fondamental ne peut être respecté que par l'instauration d'un service de distribution juste et équitable. « Droit à l'eau » signifie également « droit à un service d'eau de qualité », c'est-à-dire notamment un service d'approvisionnement continu (ou du moins prévisible), qui prenne également en charge l'évacuation et le traitement des eaux usées. Un tel service a un coût important ; l'application à grande échelle du concept « d'eau gratuite pour tous » a prouvé que la gratuité généralisée du service d'eau rendait en pratique impossible le maintien d'un service de qualité. Non durable sur le plan financier, la gestion de l'eau devient tôt ou tard non durable sur les plans technique, environnemental et sanitaire. Le phénomène de croissance urbaine et l'augmentation de la population d'usagers à faibles revenus soulèvent d'autre part la question de la modernisation et de l'extension des réseaux, très coûteuses et néanmoins essentielles pour que soit respecté le principe fondamental d'équité dans l'accès au service.

■ **Avant même d'envisager de nouveaux programmes d'investissement,** il s'agit d'abord d'optimiser les infrastructures existantes pour alimenter un plus

grand nombre d'usagers avec les mêmes moyens. Les programmes de détection des fuites, faisant appel à des compétences pointues que seuls des professionnels peuvent apporter, permettent de réduire considérablement les volumes d'eau perdue. En exploitant mieux les capacités des infrastructures existantes (i.e. en atteignant de meilleurs ratios qualité/coût d'exploitation), on reporte dans le temps la mobilisation de nouvelles ressources financières. C'est un moyen pour tenter de résoudre la contradiction entre les difficultés budgétaires des collectivités d'une part, et leurs immenses besoins en investissements d'autre part.

■ Il existe ensuite plusieurs façons de faciliter l'accès à l'eau pour les foyers les plus démunis.

- Le coût de la connexion représente souvent la principale barrière financière pour l'accès à l'eau. En l'absence de politique de branchements sociaux, les familles à faibles revenus disposent rarement de la mise de fonds initiale nécessaire à leur raccordement au réseau officiel.

Dans un premier temps, les municipalités ont souvent cherché à promouvoir l'installation de connexions partagées qui se sont souvent soldées par des échecs.

Une autre solution consiste à favoriser le regroupement en collectifs d'usagers, pour développer la capacité d'épargne et la solidarité financière locales, notamment grâce aux techniques de *community empowerment* et de microfinance.

- La politique tarifaire doit permettre de répartir les charges de façon supportable pour tous, même si l'expérience montre que la perspective d'un recouvrement total des coûts d'investissement et d'exploitation sur la simple base des tarifs de consommation est souvent irréaliste. L'existence de tarifs n'implique pas que tout le monde paie l'eau au même prix : faire payer l'eau n'exclut en rien la mise en place d'un tarif social ni le financement des investissements par le contribuable.

La mise en place de systèmes de tarification progressive par tranches concilie préoccupations sociales (solidarité entre consommateurs) et



HAÏTI, PORT AU PRINCE, CITÉ SOLEIL

DISTRIBUTION D'EAU PAR UN ORGANISME CARITATIF

environnementales (utilisation plus responsable de la ressource) et s'avère généralement peu coûteuse pour les autorités publiques et l'opérateur. Mais elle s'accompagne parfois d'effets pervers qu'il est nécessaire de corriger : le partage d'une connexion entre plusieurs foyers entraîne une augmentation des volumes consommés et annule donc l'effet positif du prix subventionné.

■ **Enfin, l'amélioration des services d'eau et d'assainissement** favorise le développement économique et la réduction de la pauvreté. Elle peut prendre des formes très diverses : augmentation du débit journalier d'une borne fontaine, installation de connexions individuelles à faible pression, augmentation du nombre d'heures de fourniture d'eau, etc. Les enquêtes menées dans les quartiers marginalisés soulignent une nette demande pour un service meilleur, quitte à payer le mètre cube d'eau un peu plus cher.

➤ GABON : UN PASSAGE EN GESTION DÉLÉGUÉE RÉUSSI

À la suite d'une réforme institutionnelle des secteurs de l'électricité et de l'eau potable achevée en 1993, le Gouvernement gabonais a choisi, en 1996, de confier la gestion de ces activités à un partenaire privé. Il a entrepris de rechercher un actionnaire de référence pour la société d'énergie et d'eau du Gabon (SEEG), société dont il détenait la majorité du capital.

Avec le concours de la Société Financière Internationale, filiale de la Banque Mondiale, un appel d'offres international a conduit au choix, en 1997, de Vivendi Water comme actionnaire majoritaire de la SEEG à hauteur de 51 %, le reste du capital étant détenu par des investisseurs gabonais.

Cette délégation de gestion correspondait à la volonté de l'Etat gabonais de se désengager du financement des infrastructures, tout en assurant l'extension et l'amélioration du service. Le contrat de concession, d'une durée de 20 ans à partir du 1er juillet 1997, présente plusieurs points originaux, en particulier :

- une **baisse importante du tarif lors de l'appel d'offres** : 17,25 % de réduction des tarifs de l'eau et de l'électricité, avec une formule de révision en fonction de l'évolution du coût des facteurs de production (combustibles, équipements, personnel) ;
- le **maintien de la gestion commune de l'eau et de l'électricité**, pour des raisons à la fois historiques et économiques (économies d'échelle pour les aspects commerciaux, subventions croisées entre les deux secteurs) ;
- **des objectifs de desserte de la population** selon les zones géographiques (centres urbains, zones isolées) à atteindre pendant la durée de la concession.

Du fait de ses ressources pétrolières, le Gabon est souvent considéré comme un pays riche en Afrique. La pauvreté n'est pourtant pas absente, et se retrouve, outre les centres isolés en pleine forêt et les zones périphériques des centres urbains, parfois en pleine ville dans des zones difficiles à desservir. Pour l'heure, en matière d'eau potable, deux mécanismes facilitent l'accès pour les populations les plus défavorisées :



AFRIQUE.

BORNE FONTAINE : LIEU DE VIE

- un **prix social du branchement**, assorti d'une tarification sociale pour une consommation mensuelle égale ou inférieure à 15 m³, prix pouvant bénéficier d'un crédit sans intérêts sur 24 mois. Le nombre de branchements sociaux s'élève, fin 2001, à 11 320, soit 15 % de l'ensemble des branchements eau ;

- l'**accès aux fontaines publiques est gratuit pour les habitants**. Les consommations correspondantes sont assurées par un fonds alimenté par l'ensemble des clients (hormis les clients au tarif social) pour chaque mètre cube consommé.

Par rapport aux objectifs fixés par le contrat, les taux de desserte étaient, fin 2000, largement supérieurs dans l'ensemble des zones desservies : la progression est de plus de 30 % en quatre ans. Au cours des prochaines années, l'accent sera mis sur les centres urbains isolés.

➤ Évolution du taux de desserte en eau potable au Gabon

	CONVENTION DE CONCESSION		RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE
	Recensé 1993	Objectifs 2000	2000
Réseau de Libreville	49,3	53	61,3
Franceville	38,6	43	58
Port Gentil	37,7	43	49,5
Centres isolés desservis en 1996	33	38	40,1
Centres isolés à desservir	0	12	7

➤ Comparaison des tarifs entre abonné normal et abonné bénéficiant du tarif social au Gabon (Tarif HT en FCFA)

	ABONNÉ CLASSIQUE	ABONNÉ SOCIAL	ÉCART (1) - (2)
Branchements	120 000	63 129	- 47 %
Location compteur/mois	236	236	0 %
Prix au m ³ au 01/01/02	266,71 FCFA*	136,08 FCFA*	- 49 %

* 650 FCFA = 1 €

Défi n° 3

→ Développer l'approche partenariale

Les modalités pratiques des partenariats locaux entre les différents acteurs intervenant dans le domaine de l'eau et de l'assainissement (municipalités, opérateurs, communautés, ONG) demeurent difficiles à établir. La réalité montre pourtant que l'on ne peut confier toutes les responsabilités à un seul acteur : l'apprentissage de la coopération est donc un enjeu fondamental. Ainsi, les opérateurs doivent parfois s'entourer de partenaires maîtrisant bien le contexte local et capables d'assurer la liaison avec les membres des communautés.

■ **Le partenariat public-privé doit gagner en flexibilité et s'ouvrir à de nouveaux partenaires**, conduisant ainsi l'opérateur à travailler localement avec des représentants de la société civile (organisations non gouvernementales, associations de quartier, leaders de communauté), et avec des acteurs locaux de la distribution et de la vente d'eau (le « secteur informel » : porteurs, coopératives).
Les décentralisations entreprises dans de nombreux

pays, si elles restent imparfaites, ont contribué à rapprocher les décideurs et les populations, facilitant ainsi la participation des habitants, qu'ils soient citoyens, usagers ou consommateurs.

Service de proximité par excellence, l'approvisionnement en eau doit être au cœur de telles réformes. Les habitants des quartiers défavorisés n'acceptent de se mobiliser que pour les besoins qu'ils jugent prioritaires. Ils doivent être associés à la définition de la politique de l'eau dans leurs quartiers et sensibilisés à la nécessité de systèmes d'assainissement performants.

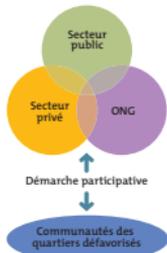
■ **La formalisation concrète de partenariats sur le terrain demeure délicate**, bien qu'elle permette globalement d'améliorer les taux de couverture en facilitant l'extension du réseau. Les collectivités publiques ont intérêt à encadrer les dynamismes populaires informels par des délégations de service contractualisées et confiées à des associations ou à des groupements d'usagers (comme par exemple pour la construction et la gestion de latrines et de fosses septiques en Inde). Il s'agit à la fois de définir et de négocier avec les opérateurs et les usagers le niveau de coût et la qualité souhaitable du service et de mettre en place une

➤ LES PARTENARIATS PUBLIC-PRIVÉ-ONG : L'exemple du projet pilote du KwaZulu-Natal (Afrique du Sud)

Depuis mars 1999, Vivendi Water coordonne en Afrique du Sud un projet pilote innovant dans deux townships (quartiers excentrés créés sous le régime de l'apartheid) de la province du KwaZulu-Natal. Ce projet est mené en partenariat avec les villes de Durban et de Pietermaritzburg, la société Umgeni Water, la Water Research Commission (Gouvernement sud-africain) et les ONG Mvula Trust et ELET.

Avec pour objectif l'installation de services d'eau et d'assainissement durables dans les communautés urbaines et périurbaines défavorisées, cette initiative s'inscrit dans le cadre plus global défini par le « Business Partners for Development » (BPD), programme initié par la Banque Mondiale destiné à favoriser la convergence des ressources, expertises et intérêts de trois catégories d'acteurs : les opérateurs privés, les pouvoirs publics et les représentants de la société civile (en particulier les organisations non gouvernementales).





AFRIQUE DU SUD, DURBAN,

DMWS, SOCIÉTÉ DES EAUX DE DURBAN

Le principe des partenariats tri-sectoriels

organisation transparente de la concurrence entre les différents fournisseurs. Cependant, de tels processus mettent en relation des acteurs aux tailles et aux légitimités très diverses et il est souvent difficile pour les services municipaux et l'opérateur privé d'établir un dialogue et d'accepter la coopération locale. Les organisations non gouvernementales peuvent dans ce cadre leur apporter une aide précieuse.

■ **Il existe plusieurs façons de privilégier une participation active des communautés** afin de permettre aux habitants d'accepter de façon progressive les différentes implications d'un nouveau projet d'approvisionnement en eau sur leur vie quotidienne (modification des habitudes de consommation, transformation du cadre de vie et même parfois bouleversement de certaines relations hiérarchiques).

Leur contribution directe à une partie des travaux sous forme de mise à disposition de main d'œuvre – par exemple pour le creusement des tranchées destinées à l'enfouissement des canalisations d'un nouveau réseau d'assainissement ou encore pour l'entretien des ouvrages réalisés – est une solution couramment utilisée, qui permet d'autre part de réduire les investissements nécessaires et les coûts d'exploitation. Il est

alors essentiel que les habitants soient formés non seulement à l'installation des infrastructures, mais également à leur maintenance, pour assurer la pérennité du projet.

■ **Une nouvelle « gouvernance urbaine » qui serve de cadre** à cette participation accrue des communautés aux différents processus de décision doit être mise en place. Dans cette perspective, il est indispensable d'identifier tous les niveaux de représentation, y compris certaines formes parfois ancestrales de structuration de la société civile – comme en Bolivie où certains découpages territoriaux encore appliqués par les habitants remontent à l'ère précolombienne –. La consultation initiale doit être suffisante pour comprendre les aspirations réelles des communautés, mais elle doit être accompagnée et structurée dans le sens où les choix techniques et les méthodes d'approvisionnement relèvent avant tout des compétences de l'opérateur. Le dialogue est le moyen pour l'utilisateur d'exprimer ses souhaits, mais dans le cas où la communauté ne parle pas d'une seule voix ou n'est pas réaliste sur ses capacités, la prise de décision finale doit avant tout s'établir sur des choix rationnels.

Plus de 40 actions sociales et techniques (soit des études, soit des projets terrain) ont été lancées par les partenaires au cours des trois dernières années. On peut citer à titre d'exemple :

- des programmes d'éducation sanitaire et de sensibilisation à l'hygiène ;
- la remise à niveau des équipements et infrastructures ;
- des programmes de réduction des pertes en eau ;
- la conception et la mise en fonction de niveaux de service innovants ;
- des programmes d'information à destination des usagers ;
- la formation et l'implication de sous-traitants locaux ;
- le lancement d'un programme de suivi du partenariat et d'évaluation de ses résultats.

Il n'existe pas de modèle à proprement parler pour les partenariats tri-sectoriels : lors de la constitution de tels partenariats, de très nombreux paramètres locaux doivent être pris en compte. Cependant, l'expérience a montré qu'un certain nombre de principes devaient être respectés pour assurer la viabilité des projets. Il s'agit notamment :

- de l'implication réelle des communautés d'utilisateurs à toutes les étapes du projet ;
- de la participation active du secteur public au-delà de son soutien institutionnel ;
- du financement de l'ONG partenaire par des tiers non impliqués dans le projet ;
- de l'évaluation systématique du partenariat selon différents aspects (recouvrement des coûts, résolution des conflits, respect du planning des tâches, participation équilibrée des acteurs, évaluation de l'impact réel sur les bénéficiaires, etc).



ABU DHABI, JEBEL DHANNA,

UNITÉ DE DESALEMENT D'EAU DE MER

Défi n° 4

→ Partager les savoir-faire techniques et l'innovation

Certaines innovations technologiques récentes apportent d'ores et déjà des solutions concrètes pour une gestion performante des services d'eau et d'assainissement dans les pays du Sud. Dans les années à venir, les efforts de recherche et de développement permettront encore de réduire le coût de mise en œuvre de ces technologies, les rendant ainsi plus largement accessibles. C'est grâce à une telle démarche que des offres différenciées pourront être définies, permettant à tous de profiter au mieux d'un service public de qualité.

■ **Les technologies membranaires**, secteur où Vivendi Water s'est particulièrement engagé, sont appelées à de forts développements. Elles permettent régulièrement à d'importantes innovations de voir le jour : nano-filtration, membranes immergées, osmose inverse... Considérées il y a peu de temps encore comme des technologies de pointe onéreuses, elles tendent à se démocratiser grâce aux efforts de recherche et d'optimisation. Elles permettent par exemple de proposer des usines et des unités mobiles de dessalement dans des gammes de prix et pour des volumes d'eau traitée qui rendent déjà cette solution avantageuse par rapport aux coûts élevés du transport de l'eau sur de longues distances.

■ **Une autre application majeure** des technologies membranaires concerne la construction et l'exploitation d'usines de traitement des eaux usées qui permettent, outre une meilleure protection de l'écosystème, l'utilisation de l'eau recyclée pour les besoins de l'industrie et de l'agriculture. Sur la base d'un contrat BOOT d'une durée de 20 ans lancé en mai 2001, les technologies de réutilisation des eaux usées ont ainsi permis à la ville de Durban en Afrique du Sud de mieux protéger ses ressources, tout en accroissant les volumes d'eau disponibles notamment pour l'alimentation des quartiers péri-

phériques (libération de 8% d'eau potable en plus pour la consommation humaine).

■ **La réhabilitation, la gestion efficace et l'optimisation du fonctionnement des réseaux de distribution d'eau potable sont d'autres défis majeurs.** Grâce notamment aux Systèmes d'Information Géographique et à leurs nombreuses applications, la mise en place de schémas directeurs et de programmes de détection et de réduction des fuites permet de lutter efficacement contre le gaspillage des ressources, en atteignant des taux de rendement des réseaux proches de 80%. Ces systèmes peuvent également s'intégrer dans les phases de conception des réseaux ou encore appuyer utilement la mise en œuvre des programmes d'éducation sanitaire.

■ Enfin, l'efficacité des actions de développement passe également par la consultation des habitants et par une adaptation concertée des technologies utilisées à leurs besoins et à leurs moyens.

La mise en place d'une offre complète de niveaux de service différenciés permet alors de prendre en compte les réalités concrètes du terrain. Les systèmes basse pression constituent par exemple une alternative souvent intéressante pour les foyers dont les revenus ne leur permettent pas d'accéder directement à une connexion individuelle à haute pression.

LE DESALEMENT D'EAU DE MER
L'eau douce ne représente que 2 % des ressources mondiales en eau et elle tend à se raréfier. Anticipant la croissance des besoins de ses clients dans les zones déficitaires, Vivendi Water a développé un savoir-faire unique dans le dessalement de l'eau de mer et des eaux saumâtres. Il existe deux principaux types de procédés : le dessalement thermique et le dessalement membranaire, qui peuvent être combinés dans les cas où leur intégration réduit les coûts et augmente les performances.



SIG

(SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE)

LE PROGRAMME DE RÉHABILITATION du réseau d'AEP* de Kolkata (Bengale, Inde)

En 1999, Seureca Space (société d'études et d'ingénierie filiale de Vivendi Water) a remporté un contrat pour l'amélioration de la gestion du service des eaux de Kolkata. Ce contrat porte sur la réalisation de différentes études :

- la modélisation du réseau et sa transcription sur de nouvelles cartes ;
- l'installation d'un système de surveillance des débits ;
- la mise en place et la gestion de compteurs pour les consommateurs les plus importants ;
- le développement d'un progiciel lié au SIG (Système d'Information Géographique) qui permettra d'effectuer un suivi selon les indicateurs de débit, de pression, de consommation, de facturation et de recouvrement des coûts ;
- le lancement d'un programme de détection des fuites.

Le service des eaux de la ville de Kolkata, comme c'est le cas pour la plupart des mégapoles indiennes, sont en effet confrontés à des problèmes de pénurie d'eau et d'obsolescence de leurs infrastructures. L'eau n'est disponible que 4 heures par jour au mieux et à des pressions très basses, le comptage de l'eau consommée est soit inexistant soit très défaillant et les pertes sont importantes. On estime que les volumes d'eau perdus dans les réseaux de la ville représentent près de 40 % des volumes produits, soit plus de 450 000 m³ par jour.

Prévue sur une durée de trois ans, l'intervention de Seureca Space permettra d'améliorer le niveau de service et la qualité de l'eau distribuée, sur la base d'un investissement limité mais aux retombées importantes et durables. Le bénéfice pour la municipalité portera notamment sur les points suivants :

- un état des lieux complet des réseaux d'adduction d'eau et d'assainissement dans une zone sélectionnée ;
- la maîtrise d'équipements de haute technologie et la formation du personnel destiné à l'utiliser ;
- une meilleure connaissance des consommations, en particulier celles des 100 plus gros clients industriels et commerciaux ;
- une nette amélioration du rendement des réseaux grâce au programme de réduction des fuites.

* Approvisionnement en eau potable.

Défi n° 5

→ Comprendre l'usager et mieux identifier ses besoins

Il est urgent de replacer les préoccupations et les besoins des usagers au centre des processus de décision. Les services municipaux historiquement en charge des services urbains ont longtemps effectué seuls les principaux choix techniques et organisationnels, sans impliquer suffisamment les communautés. Les quartiers défavorisés constituent en effet des environnements complexes et difficiles d'accès (topographie, insécurité, manque de données statistiques...), au sein desquels le consommateur final est souvent mal connu de l'opérateur.

■ **De nombreuses municipalités des pays en développement** expriment aujourd'hui un réel besoin de méthodes qui les aident à mieux comprendre les habitudes et les attentes des usagers, afin d'améliorer la qualité de leurs services publics et le taux de satisfaction des habitants. De telles compétences peuvent être apportées d'une part par des professionnels de la distribution d'eau, habitués à évaluer leurs performances sur la base de la satisfaction de leurs clients et par des associations ou organisations non gouvernementales d'autre part, rompues aux techniques de liaison communautaire, grâce à leurs différentes expériences de terrain.

■ **La compréhension des pratiques quotidiennes et des différents usages de l'eau** dans les zones urbaines marginalisées doit s'appuyer sur l'établissement, dans le temps, d'un réel dialogue avec les usagers. Une relation de confiance et de respect mutuel est en effet la seule garante de l'obtention de données qualitatives et quantitatives valables.

La compréhension des rapports entre hommes et femmes au sein de la communauté permet d'identifier les bons interlocuteurs et de leur permettre de s'exprimer sans biais. Dans de nombreux cas, on observe que les hommes prennent la parole pour exposer

les préférences et les besoins du foyer, alors que paradoxalement ce sont les femmes qui s'occupent quotidiennement de la gestion de l'eau. La consultation et la participation des femmes doit donc être privilégiée, dans la mesure où elles sont les principales utilisatrices (et gestionnaires au quotidien), pour des usages tant domestiques (tâches consommatrices d'eau comme vaisselle ou toilette) qu'économiques (artisanat, petite restauration).

■ **L'identification des besoins des usagers** passe d'autre part par l'observation des services de proximité qui se sont développés au sein de la communauté. Une analyse détaillée de l'offre locale (acteurs, caractéristiques techniques, prix pratiqués, services dérivés, déficiences, améliorations attendues) est souvent très révélatrice des véritables besoins liés à l'approvisionnement en eau et à l'assainissement. Les préférences des usagers vont donc s'exprimer selon différents critères, principalement le partage de l'accès, la disponibilité, la proximité, la qualité et le prix. Il est d'autant plus difficile d'établir une échelle des préférences parmi ces critères que les attentes varient très nettement d'un foyer à l'autre.

Ainsi, certains usagers peuvent payer très cher de faibles quantités d'eau, si cela leur permet par ailleurs de bénéficier d'un espace salubre pour effectuer leur lessive. La jarre d'eau n'est alors que l'unité de facturation du service associé.

■ **Parallèlement aux différents modes d'approvisionnement** proposés par les fournisseurs locaux, l'opérateur peut alors étudier et mettre en place différents « niveaux de service ». Selon les cas, l'accès sera individuel ou partagé, rationné ou non, continu ou discontinu etc. Autant de caractéristiques qui dépendent non seulement de la faisabilité technique, mais aussi du statut administratif de la zone desservie. Tout en respectant ces différentes contraintes, une large palette de services reste envisageable. Cependant, la volonté d'améliorer les conditions d'accès à l'eau entraîne parfois une modification des rôles et des rapports de force au sein de la communauté.



CAMBODGE

CONNEXION INDIVIDUELLE



PHILIPPINES, CEBU

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE D'UNE ASSOCIATION DE BORNE FONTAINE



L'IMPORTANCE DE LA PARTICIPATION DES FEMMES

L'introduction d'un nouveau système de potabilisation dans une banlieue de Bogota (Colombie)

(Expérience présentée par Enda Colombie dans le cadre d'une conférence électronique « Genre et Eau » animée par le programme Solidarité-Eau.)

CONTEXTE

Ce projet conduit dans une banlieue de Bogota portait sur la mise en place de filtres lents à sable, adaptés aux jardins d'enfants communautaires. Si le filtre marche correctement, il évite d'avoir à faire bouillir l'eau pour la rendre potable et permet de constituer une réserve en cas de coupures du service (gain de temps pour les femmes).

La mise en œuvre et la gestion autonome de ce nouveau système de potabilisation se sont appuyées sur des associations de femmes existantes. Les filtres ont été adaptés techniquement à chaque jardin d'enfants, construits avec les femmes, qui ont en outre été accompagnées pendant plusieurs années pour la maintenance. Un manuel de construction et d'entretien a été rédigé de façon participative pour répondre aux imprévus, guider les réparations et former les nouvelles responsables.

IMPACT

Le projet a permis aux femmes de développer de nouvelles compétences :

- meilleure compréhension des grandes étapes de la gestion de l'eau (production, contrôle qualité, visite de stations d'épuration, etc) ;
- capacité à réaliser des travaux de plomberie et d'entretien dans leurs logements et dans leurs locaux, ce qui représente des économies voire dans certains cas des petits revenus ;
- participation à des formations et à des mouvements civiques locaux ;
- animation et éducation au développement ;
- enrichissement de la pédagogie pratiquée dans les jardins d'enfants et formation des parents et groupes de jeunes sur l'eau et l'environnement urbain pour la mise en œuvre de projets écologiques autogérés (stations écologiques expérimentales de compostage et agriculture urbaine notamment).

FACTEURS DE SUCCÈS

- fonctionnement démocratique des groupes de gestion des filtres (diffusion de l'information, maintenance régulière, etc) ;
- approche environnementaliste, et non seulement hygiéniste de ce type d'actions, valorisant la santé et le contrôle des habitants sur leur environnement ;
- formation technique des femmes à la maintenance (plomberie, fonctionnement biologique, suivi des prélèvements) ;
- identification et traitement des facteurs freinant l'appropriation des connaissances (crainte de se tromper, rotations trop fréquentes des responsables, apprentissage oral sans support, etc) ;
- intégration des femmes dans un travail communautaire plus large : intégration des connaissances dans l'enseignement donné aux enfants, voire dans d'autres actions communautaires (festival environnemental annuel par exemple), échanges et formations communes aux différents jardins d'enfants autogérés.



PHILIPPINES, CEBU

PARADISE ISLAND



INDE

JEUNES SE LAVANT DANS LA RUE

Défi n° 6

→ Favoriser des comportements plus responsables

La promotion d'une utilisation responsable des infrastructures d'eau et d'assainissement est essentielle pour assurer le caractère durable des améliorations apportées à la situation d'une communauté urbaine défavorisée. La transmission effective des messages fondamentaux en matière d'hygiène et de protection de la ressource est parfois rendue difficile par la persistance de pratiques mal adaptées à la vie communautaire dans un contexte de densité élevée.

■ **Après les études socio-économiques en amont et l'installation des équipements techniques appropriés**, une phase d'éducation et de formation souvent longue et délicate doit être menée. Toutes les expériences montrent l'importance des programmes de sensibilisation et d'éducation mis en œuvre dans les quartiers défavorisés.

Pour ce type d'activités, il est souvent essentiel de faire appel à des spécialistes locaux. Les campagnes d'éducation doivent s'aligner sur les priorités locales. Selon les contextes, la création d'une culture de l'eau et la responsabilisation des populations peuvent avoir différents objectifs.

■ **Dans les régions confrontées à des pénuries d'eau**, les programmes devront porter principalement sur la promotion d'une consommation responsable et sur la valeur de l'eau en tant que ressource rare.

■ **Dans les villes où la priorité porte sur la réduction des volumes d'eau perdus** et à la maintenance des infrastructures, les usagers seront sensibilisés au repérage et au signalement systématique des fuites.

■ **Enfin, lorsqu'il s'agit d'améliorer les conditions sanitaires**, les programmes insisteront sur l'utilisation des systèmes d'assainissement et sur l'entretien et la préservation des points d'approvisionne-

ment. L'objectif est alors de développer chez les usagers la conscience des relations de cause à effet qui existent entre leurs pratiques quotidiennes et la qualité de leur environnement sanitaire. Parallèlement à cette sensibilisation, les programmes d'éducation ont pour objectif d'inculquer des gestes simples à reproduire et de changer le rapport de l'usager à l'eau.

■ **La mise en place d'un programme d'éducation est délicate** car elle comporte certaines ambiguïtés intrinsèques qui peuvent limiter son acceptation par les bénéficiaires. Certains peuvent donc dénoncer ces programmes au nom de l'ingérence dans la vie de la communauté (promotion d'idées, de pratiques, voire de services et de produits) ou leur prêter des objectifs commerciaux. Ces ambiguïtés montrent la nécessité d'un code éthique et d'une précision sur les objectifs afin d'éviter que la campagne ne soit perçue par les usagers que comme une simple campagne de publicité.

■ **Des méthodologies participatives appropriées permettent d'obtenir des résultats concrets**, tout en contribuant à instaurer une relation de confiance avec la communauté. Parmi les principaux freins rencontrés dans la conduite des programmes, on retrouve régulièrement l'illettrisme ou les difficultés à communiquer lorsque les habitants ne parlent que le dialecte local.

Il est souvent nécessaire de recourir à des descriptions imagées et à des supports visuels à travers lesquels les individus peuvent clairement s'identifier et s'approprier leur environnement. Certaines communautés ont une culture écrite, d'autres une culture orale : il s'agit alors d'identifier les outils de communication, les formulations et les illustrations qui permettront de rendre les messages facilement compréhensibles pour les populations « cibles ».

Le succès des campagnes repose autant dans le choix des supports (radio, presse, affiches, théâtre de rue, etc) que dans le choix des illustrations (références culturelles locales notamment).



AFRIQUE DU SUD, PIETERMARITZBURG,

LATRINES À FOSSE

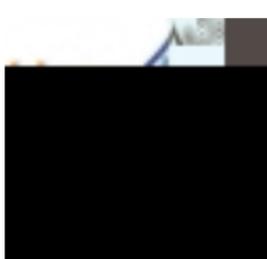
■ Des outils de *monitoring* (remontée de l'information) et d'évaluation doivent également être mis en place afin de mesurer l'efficacité de la campagne réalisée et éventuellement d'évaluer son potentiel de « répliquabilité » dans des contextes différents. Une telle démarche peut s'appuyer sur des indicateurs qualitatifs comme les pratiques liées à l'hygiène, le comportement des consommateurs, le degré de conscience qu'ils ont de leurs droits et de leurs responsabilités, etc. Les outils de *monitoring* peuvent par ailleurs servir d'interface de communication entre le fournisseur de service et ses clients et initier un véritable processus d'apprentissage entre l'ensemble des acteurs.

■ Les enfants et les femmes sont les principaux vecteurs de changement à l'intérieur d'une communauté (ils sont d'ailleurs souvent amenés à prendre de nombreuses responsabilités dans la vie quotidienne du foyer). Pour faire adopter les bonnes pratiques aux nouvelles générations, c'est donc vers eux que les campagnes d'éducation et de sensibilisation doivent être tournées en priorité.

Au delà de l'appropriation des messages par les enfants, grâce à l'utilisation de supports simples et ludiques, l'objectif est également de les amener à éveiller la sensibilité de leurs parents, souvent moins concernés ou moins accessibles. Une bonne alchimie entre jeu et responsabilisation permet alors d'attirer l'attention des enfants et donc de l'ensemble du foyer sur les améliorations possibles de la gestion domestique de l'eau (signalement des fuites, réduction du gaspillage, amélioration des conditions de stockage, etc).



LES PRINCIPAUX MESSAGES DES CAMPAGNES D'ÉDUCATION



MEXIQUE, AGUASCALIENTES,

CAMPAGNE DE COMMUNICATION SOCIALE DE CAASA

> LES CAMPAGNES DE COMMUNICATION SOCIALE DE CAASA (Aguascalientes, Mexique)

Le service des eaux de la ville d'Aguascalientes, située à quelques centaines de kilomètres au Nord de Mexico City, a été concédé en 1993 à CAASA, filiale de Vivendi Water. Le concessionnaire a entre autres été amené à développer en 1996 un département chargé de la communication sociale dont l'objectif principal porte sur la création d'une « culture de l'eau » fondée sur deux axes : économie et bon usage de l'eau d'une part et prise de conscience de la valeur du service d'autre part. Deux campagnes de communication ont ainsi été mises en place entre septembre 98 et novembre 99 :

- « ¡ Tu que la tienes, cuidala ! » (*toi qui l'as, prends en soin !*) : quelque soit le niveau de service mis à disposition, il est nécessaire d'économiser l'eau.
- « ¡ Salvemos el agua ! » (*sauvons l'eau*) : l'eau est un élément essentiel qui n'est pas inépuisable, d'où la nécessité pour les habitants de signaler les fuites et de réduire leur consommation.

Ces deux campagnes (affiches et spots télévisés) ont été orientées vers les enfants, considérés comme les principaux vecteurs du changement. Le concessionnaire utilise des outils marketing et en particulier des études de marché qualitatives (*focus groups* et enquêtes de satisfaction), mais il s'agit avant tout de montrer l'exemple notamment en diminuant les délais de réponse lorsque des fuites sont signalées.

Ces campagnes de communication ont déjà commencé à porter leurs fruits : les jeunes notamment ont de plus en plus conscience de la valeur de l'eau en tant que ressource et du coût élevé de l'approvisionnement. Au cours des débats radiodiffusés durant lesquels les auditeurs sont interrogés sur le paiement de l'eau, il apparaît que sept personnes sur dix trouvent normal de payer pour le service d'eau et d'en avoir une utilisation mesurée et responsable.





Le programme AQUADEV a été créé à l'initiative de Vivendi Water en juin 2001. Il regroupe une cinquantaine de correspondants répartis dans le monde entier (Amérique du Sud, Afrique, Asie, Europe).

Parallèlement à l'action de Water Force (cellule d'intervention humanitaire d'urgence de Vivendi Water), ce programme est l'expression d'une volonté de dépasser le stade de l'urgence pour entrer dans une logique de développement. Au travers de projets autonomes, lancés et soutenus localement, l'objectif est ainsi d'imaginer en partenariat avec les acteurs publics et les représentants de la société civile les solutions qui faciliteront l'accès de tous aux services publics d'eau et d'assainissement.

Pour relever les défis que pose la croissance urbaine, AQUADEV souhaite apporter une contribution autour des axes suivants :

- **soutenir les équipes** confrontées sur le terrain à la gestion des services d'eau et d'assainissement, en centralisant et en mettant à disposition les outils et les expériences des membres du réseau (en matière de conseil aux collectivités, de sélection des équipements, de liaison avec les communautés) ;

- **identifier des solutions techniques** adaptées au contexte des quartiers défavorisés, tant pour l'ingénierie technique de réseau que pour les outils de recouvrement des factures et de maintenance des installations. En plus des critères techniques, AQUADEV privilégie la prise en compte des pratiques sociales et culturelles, afin d'accélérer l'appropriation des projets et des infrastructures par les populations.

- **promouvoir un modèle de partenariat innovant**, basé sur une « bonne gouvernance » entre l'opérateur privé, la collectivité et les représentants de la société civile.

CONTACT :

Thierry VANDELDE :
thierry.vandelde@generale-des-eaux.net

AQUADEV
Vivendi Water
52, rue d'Anjou
75384 Paris cedex 08, France

Profils &



Le programme Solidarité-Eau est une association née en 1984, dans le courant de la décennie internationale de l'eau potable et de l'assainissement (DIEPA), d'une volonté des ministres européens de l'Environnement d'accroître la coopération européenne dans le domaine de l'eau.

Son Conseil d'administration rassemble des représentants de collectivités locales, d'organismes professionnels de l'eau (agences de l'eau, distributeurs, bureaux d'études), du secteur de la recherche, d'associations de solidarité internationale et des pouvoirs publics.

Son objectif est de faciliter les initiatives locales de coopération internationale et les échanges Nord/Sud, en encourageant la cohérence des actions menées. Il développe des activités d'échange et de concertation, de capitalisation, de diffusion d'information et d'appui aux porteurs de projet. Il anime cinq programmes d'actions :

- deux programmes géographiques, « Eau et environnement en Méditerranée » et « Bassin fleuve Sénégal »,
- trois programmes thématiques, « Eau potable et assainissement dans les quartiers périurbains et les petits centres », « Migration, développement et initiatives économiques » et « Genre et Eau ».

Partenaires :

Académie de l'Eau, Agence française de Développement, Aquassistance, Association des Maires de France, Groupe de Recherche et d'Echanges Technologiques, Groupe de Recherche et de Réalisation pour le Développement Rural dans le tiers-monde, Ingénieurs Sans Frontières, Institut des sciences et des techniques de l'Equiperment et de l'Environnement pour le Développement, ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement, ministère des Affaires étrangères, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Agence de l'Eau Seine Normandie, Conseil Régional Limousin, Conseil Régional Nord Pas-de-Calais, Syndicat des Eaux d'Île-de-France, Vivendi Water.

CONTACT :

Pierre-Marie GRONDIN :

grondin@pseau.org

programme Solidarité-Eau

32, rue Le Peletier
75009 Paris, France

contacts

Directeurs de la publication :
Pierre-Marie GRONDIN, Thierry VANDELDE

Comité Editorial :
Fabien COX, Pierre DISSAUX, Benoît DONCOEUR, Anne FROGER,
Claire de LA PORTE, Nomadéis (Cédric BAECHER et Nicolas DUTREIX),
Nicolas RENARD, Pierre VICTORIA

Comité de Relecture :
Marc DELAYE, Charles-Louis de MAUD'HUY, Pierre SCHULHOF,
Jean-Pierre TARDIEU, Alain TRONCHE

Remerciements :
Lise BREUIL, Olivia DREVET-DABBOUS, Joan ROUSSOULIERE
Véronique VERDEIL, Karine WESTERLOPPE

Crédits photos :
Richard MAS, Véronique VERDEIL, SIDEM, Seureca Space,
Sedif (Syndicat des Eaux d'Ile-de-France), Thierry VANDELDE

Création graphique :
ROYERE & DUBUS - 01 45 54 52 55

DCOM/COR/O7-02/A19
RCS Paris 421 345 042 Vivendi Water



