



Ministère de l'Hydraulique
et de l'Assainissement

DURABILITÉ DES SERVICES D'EAU EN MILIEU RURAL

RAPPORT D'ÉTUDE ②

Propositions de recommandations en matière
de durabilité des services d'eau en milieu rural,
Mauritanie

MARS 2018



Coordination et rédaction : Frédéric David

Contribution : Bernard Gay, Ana Sanchez Riquelme

Maquette : Hélène Gay (Gret)

Photographies de couverture :   nhaut!

TABLE DES MATIERES

I.	Introduction.....	5
II.	Synthèse comparative des résultats de la phase 1 de l'étude	5
1.	Notation des indicateurs	5
2.	Résultats	7
2.1.	Qualité du service	7
2.2.	Performances du service	8
2.3.	Gouvernance des services	9
2.4.	Synthèse des indicateurs selon les trois axes.....	10
III.	Recommandations.....	11
1.	R1 Améliorer la qualité des infrastructures	11
1.1.	Rappel des constats.....	11
1.2.	Recommandations.....	11
2.	R2 Clarifier la Gestion communautaire et privée	13
2.1.	Rappel des constats.....	13
2.2.	Proposition de recommandation	14
3.	R3 Développer une politique tarifaire.....	16
3.1.	Rappel des constats.....	16
3.2.	Proposition de recommandations.....	16
4.	R4 Améliorer les capacités des gestionnaires	18
4.1.	Rappel des constats.....	18
4.2.	Proposition de recommandations.....	18
5.	R5/R6 Renforcer le suivi interne, externe et la régulation.....	21
5.1.	Rappel des constats.....	21
5.2.	Propositions de recommandations	22
IV.	Conclusion	26

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Les 31 recommandations émanant de l'étude	3
Tableau 2 : Grille de notation des indicateurs	6
Tableau 3 Recommandations opérationnelles pour améliorer la qualité des infrastructures – R1	13
Tableau 4 Recommandations opérationnelles à court terme pour clarifier la gestion communautaire et privée (R2)	15
Tableau 5 Recommandations opérationnelles à moyen/long terme pour clarifier la gestion communautaire et privée (R2)	15
Tableau 6 Recommandations opérationnelles pour mettre en œuvre une politique tarifaire (R3).....	18
Tableau 7 : Présentation des modalités de formations	19
Tableau 8 Recommandations opérationnelles pour renforcer les capacités des gestionnaires (R4)	20
Tableau 9 : Acteurs engagés dans la régulation	23
Tableau 10 : Production des rapports et restitutions	23
Tableau 11 Recommandations opérationnelles pour renforcer le suivi interne (R5).....	24
Tableau 12 Recommandations opérationnelles pour renforcer le suivi externe et la régulation (R6).....	25

ACRONYMES

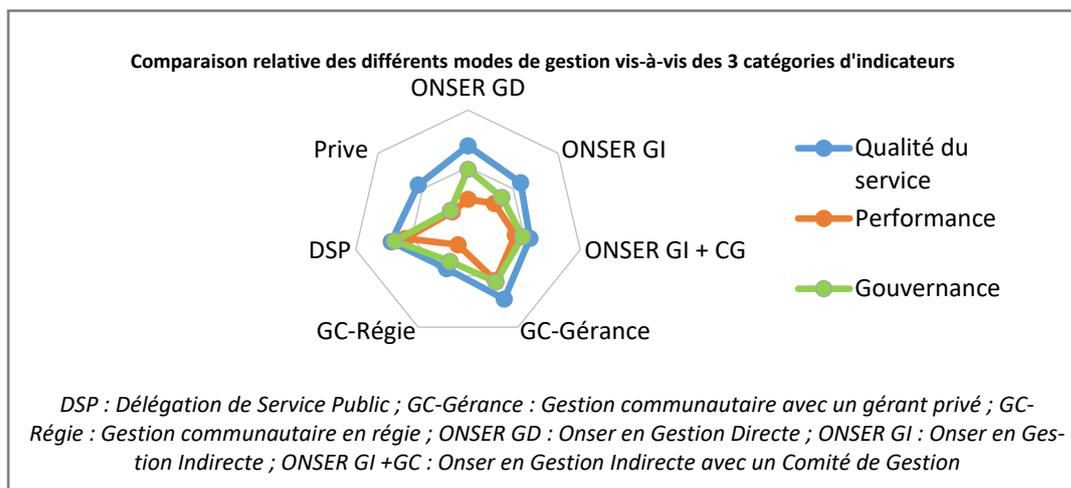
AEP : Adduction d'eau potable
APD : Avant-projet détaillé
APS : Avant-projet sommaire
ARE : Autorité de régulation de l'eau
AUE : Association d'usagers de l'eau
CMSP : Charge de mission du service public
FRERE : Fonds de renouvellement et d'extension du réseau
DAO : Dossier d'appel d'offre
DH : Direction de l'hydraulique
DINEPA : Direction nationale de l'eau potable et de l'assainissement en Haïti
DRHA : Direction régionale d'hydraulique et assainissement
DSP : Délégation de service public ;
GC-Gérance : Gestion communautaire avec un gérant privé ;
GC-Régie : Gestion communautaire en régie ;
MHA : Ministère de l'hydraulique et assainissement
ONG : Organisation non gouvernementale

ONSER Office national du service de l'eau en milieu rural
ONSER GD : Onser en Gestion Directe ;
ONSER GI : Onser en Gestion Indirecte ;
ONSER GI + GC : Onser en Gestion Indirecte avec un Comité de Gestion
PEPAM : Programme d'eau potable et d'assainissement du Millénaire du Sénégal
PV : Procès-verbal

RESUME

L'objectif de cette étude est d'identifier les facteurs clés du maintien de la durabilité des services d'eau en milieu rural en vue de pouvoir sécuriser durablement l'accès des populations au service essentielle qu'est l'eau potable. Un état des lieux a fait l'objet d'un premier rapport établi suite à une série d'enquête dans 55 sites. La durabilité a été analysée à travers une grille de lecture qui se compose en trois axes : 1) la qualité des services ; 2) les performances techniques, commerciales et financières des services et 3) la bonne gouvernance des services au niveau local. Il a permis de mettre en exergue les points forts et faibles des différents types de gestion et de faire ressortir les éléments clés importants pour améliorer la durabilité des services.

Le présent rapport présente dans une première partie un rappel des principaux résultats du premier rapport à travers une comparaison des différents types de gestion selon les indicateurs retenus et qui ont pu être évalués avec les données collectées.



Une seconde partie propose des recommandations à court et moyen long terme sur les six axes clés identifiés :

- R1 Améliorer la qualité des infrastructures
- R2 Faire évoluer la gestion communautaire et privée
- R3 Développer une politique tarifaire
- R4 Améliorer les capacités des gestionnaires
- R5/R6 Renforcer le suivi interne, externe et la régulation

Un tableau récapitulant les 31 recommandations formulées sont présentés dans les pages suivantes, avec des indications de pas de temps de mise en œuvre. Ces recommandations nécessiteront d'être appropriées par les responsables concernés, en particulier la Direction de l'Hydraulique, l'Autorité de Régulation et l'Onser. Elles pourront être intégrées dans leurs feuilles de routes ou plans d'actions. Certaines des recommandations pourraient faire l'objet aussi de programmes spécifiques financés ou mis en œuvre par les partenaires techniques et financiers : intégration de pratiques dans leurs projets telles que partage des études à la DH, intégration de plans de formations, expérimentation de systèmes de suivi communal, etc.

Tableau 1 : Les 31 recommandations émanant de l'étude

Recommandations		Responsable	Mise en œuvre	
			Court terme	Moyen terme
Améliorer la qualité des infrastructures (R1)		Responsable		
1. Directives et normes				
1	Finaliser le document des directives et normes	DH/MHA		
2	Produire un manuel de projet	DH		
3	Diffuser largement ces documents	DH		
2. Conception et exécution des travaux				
4	Définir et diffuser des obligations à minima aux maîtres d'ouvrages et bureaux d'études	DH		
5	Mettre en place un archivage centralisé informatisé des études et d'une liste des bureaux d'études et entreprises	DH		
6	Renforcer la DH et les DRHA au suivi des études, contrôle des travaux et gestion de bases de données	MHA		
Faire évoluer la gestion communautaire et privée à court terme				
1. Wilaya du Trarza				
7	Intégration des sites du Trarza dans la DSP-Onser	ARE/ONSER		
2. Autres Wilayas				
8	Définition des conditions et modalités migration et information auprès des autorités administratives, des DRHA et des maires sur la migration des sites			
9	Mise à jour des contrats Onser-Gestion indirecte	MHA		
10	Mise en place et suivi de la migration des sites nouveaux et en difficultés (arrêts prolongés, conflits de gestion, etc)	MHA		
Faire évoluer la gestion communautaire et privée à moyen terme (R2)				
11	Modification des textes régissant les DSP, pour permettre l'intégration de nouveaux sites dans les lots existants	MHA		
12	Etudes de mise en délégation par zone, intégrant tous les sites	DH/ARE		
Mettre en œuvre une politique tarifaire (R3)				
13	Réaliser une étude tarifaire	MHA		
14	Décider des tarifs à appliquer	MHA		
15	Mettre en œuvre un plan de communication	MHA		

Faible ressources nécessaires

Ressources nécessaires moyennes

Ressources nécessaires importantes

Recommandations		Responsable	Mise en œuvre	
			Court terme	Moyen terme
Renforcer les capacités des gestionnaires (R4)				
16	Réaliser une étude sur la formation des acteurs aux métiers de l'eau	DH		
17	Réalisation et diffusion de manuels techniques et affiches	DH		
18	Intégrer des critères dans les dossiers d'appels d'offres pour les DSP	ARE		
Renforcer le suivi interne (R5)				
1. Installation/réhabilitation de compteurs de production				
19	Obliger les gestionnaires d'eau à équiper leurs AEP d'un compteur de production conforme à une norme de qualité.	DH		
20	Insertion dans les contrats des gestionnaires d'une mention portant sur leur responsabilité sur les équipements de comptage	ONSER/ARE		
2. Accompagnement des gestionnaires pour la mise en place d'un suivi interne				
21	Renforcement du dispositif de suivi: définition des ressources humaines dédiées, procédures, outils, systèmes informatisés	DH/ARE/ONSER		
22	Organisation d'ateliers locaux de formation et de diffusion du système de suivi	DH/ARE/ONSER		
23	Suivi et évaluation du dispositif de suivi	DH/ARE/ONSER		
Renforcer le suivi externe et la régulation (R6)				
1. Contexte institutionnel				
24	Définition de modèles et d'indicateurs standards pour les comptes-rendus	MHA / ARE		
2. DSP et Onser				
25	Réalisation plus fréquente et systématique des visites de contrôle et de suivi	ARE/Onser		
26	Communication et restitutions des rapports annuels auprès des acteurs locaux : communes, autorités, DRHA	ARE/Onser		
3. Gestion communautaire et privée				
27	Responsabiliser les DRHA et communes sur le suivi	DH		
28	Communication auprès des gestionnaires des obligations de reporting et de restitution	DRHA/communes		
4. Suivi local : Mise en place de référents locaux / AUE				
29	Définition du dispositif de régulation au niveau local (référents locaux/AUE) et leur mission	DH		
30	Responsabiliser les DRHA et communes pour la communication auprès des localités	DH		
31	Assurer un suivi de leur mise en place	DRHA/Communes		

I. INTRODUCTION

L'objectif de cette étude sur la durabilité des services d'eau en milieu rural est d'identifier les facteurs clés du maintien de la durabilité des services à travers une analyse menée au niveau national et de produire des recommandations.

Un état des lieux a fait l'objet d'un premier rapport établi suite à une série d'enquête dans 55 sites. Il a permis de mettre en exergue les points forts et faibles des différents types de gestion et de faire ressortir les éléments clés à améliorer pour améliorer la durabilité des services.

Le présent rapport présente dans une première partie un rappel des principaux résultats du premier rapport à travers une comparaison des différents types de gestion selon les indicateurs retenus et qui ont pu être évalués avec les données collectées.

Une seconde partie propose des recommandations sur les six axes clés identifiés. Les recommandations ont été établies à partir des constats du premier rapport et d'entretiens complémentaires auprès des principaux acteurs sectoriels.

II. SYNTHÈSE COMPARATIVE DES RESULTATS DE LA PHASE 1 DE L'ETUDE

Le premier rapport a fait l'objet d'une analyse de la durabilité et de la qualité de 55 services d'eau potable selon les différents modes de gestion existants en Mauritanie. Une grille d'analyse a été utilisée qui comprend trois axes : la qualité, la performance et la gouvernance des services. Les indicateurs utilisés sont présentés ci-dessous. L'objectif n'est pas d'attribuer une note aux pratiques d'un site mais de bien situer les modes de gestion les uns par rapport aux autres.

1. Notation des indicateurs

Les définitions des notes, s'est basée sur les pratiques observées et non sur les pratiques attendues. La note attribuée à un site pour un paramètre n'a donc pas d'intérêt en tant que telle, mais c'est bien sa comparaison à d'autres sites qui est visée. Tous les paramètres ont fait l'objet d'une notation sur 4, sans pondération. Certains paramètres renseignant sur des aspects assez proches, ont parfois été agrégés en un seul.

Il est présenté en page suivante la grille de notation utilisée. Au total, 3 à 5 indicateurs par axe ont été retenus, soit 12 indicateurs au total. Certains indicateurs ont été calculés sur la base de sous-indicateurs : 1) continuité du service ; 9) Outils de gestion et archivage et 10) Compétences et pratiques.

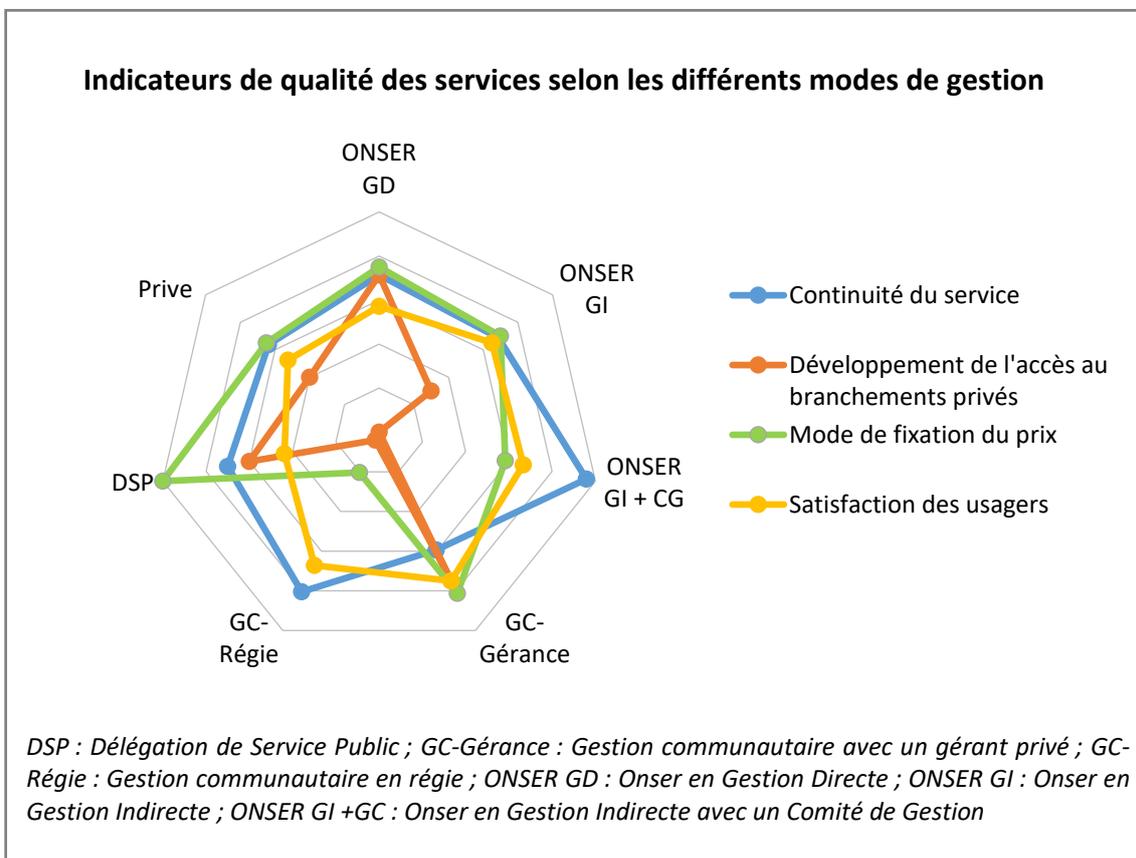
Tableau 2 : Grille de notation des indicateurs

Indicateurs de qualité												
1.Continuité du service (1.1+1.2 / 2)			Note /4	2. Mesures pour développer l'accès au BP		Note /4	3. Fixation du prix		Note /4	4. Satisfaction des usagers		Note /4
1.1 Continuité service /mois	Note /4	1.2. Continuité service /jour	Note /4									
Aucun arrêt	4	Continu	4	oui		4	Compte d'exploitation	4	Très satisfait		4	
Entre 1 et 3 jours / mois	3	Entre 6 et 12 heures par jour	2	aucune		0	ONSER	3	Assez satisfait		3	
Entre 4 et 7 jours / mois	2	moins de 6 heures par jours	1				Concertation population	1	Peu satisfait		2	
Plus d'une semaine	1						Gratuite	0	Pas du tout satisfait		0	
Arrêt du service	0						NC	0				
Indicateurs de performances						Indicateurs de gouvernance						
5.Recouvrement	Note /4	6.Epargne mensuelle	Note /4	7.Financement de matériel par le prix de l'eau	Note/4	8.Séparation des rôles	Note/4					
90 à 100%	4	> 200 kUM	4	Oui	4	DSP	4					
80 à 90%	3	100 à 200 kUM	3	Non	0	ONSER GI	3					
70 à 80%	2	30 à 100 Kum	2			ONSER GI + CG	3					
60 à 70%	1	2 à 30 kUM	1			ONSER GD	2					
< 60%	0	0	0			GC-Gérance	2					
						GC-Régie	1					
						Prive	0					
Indicateurs de gouvernance												
9. Outils de gestion et archivage (Somme 9.1 à 9.5 / 5)			Note /4									
9.1 Outils techniques	Note /4	9.2. Outils commerciaux	Note /4	9.3.Outils financiers	Note /4	9.4.Outils de gestion	Note /4	9.5.Modalités d'archivage	Note /4			
Au moins un outil utilisé	4	Au moins un outil utilisé	4	Au moins un outil utilisé	4	Utilisation des trois types d'outils	4	Oui			4	
Présence d'outil mais non rempli	2	Aucun outil utilisé	0	Présence d'outil mais non rempli	2	Un ou deux types d'outil utilisé	2	Non			0	
Aucun outil utilisé	0			Aucun outil utilisé	0	Aucun outil	0					
10. Compétences et pratiques (Somme 10.1 à 10.3 / 3)			Note /4									
10.1.Formation personnel	Note /4	10.2.Outillage	Note /4	10.3.Entretien récurrent du système énergétique	Note /4	11.Suivi interne	Note/4	12.Suivi externe	Note /4			
Oui	4	pas de matériel sur place	0	Oui	4	Restitution interne	3	ONSER GD			2	
Non	0	Petit matériel de plomberie	4	Non	0	Rapport	2	ONSER GI			2	
						Aucun	0	ONSER GI + CG			3	
								GC-Gérance			3	
								GC-Régie			1	
								DSP			4	
								Prive			0	

2. Résultats

Voici ci-dessous la comparaison des modes de gestion en fonction des différents axes.

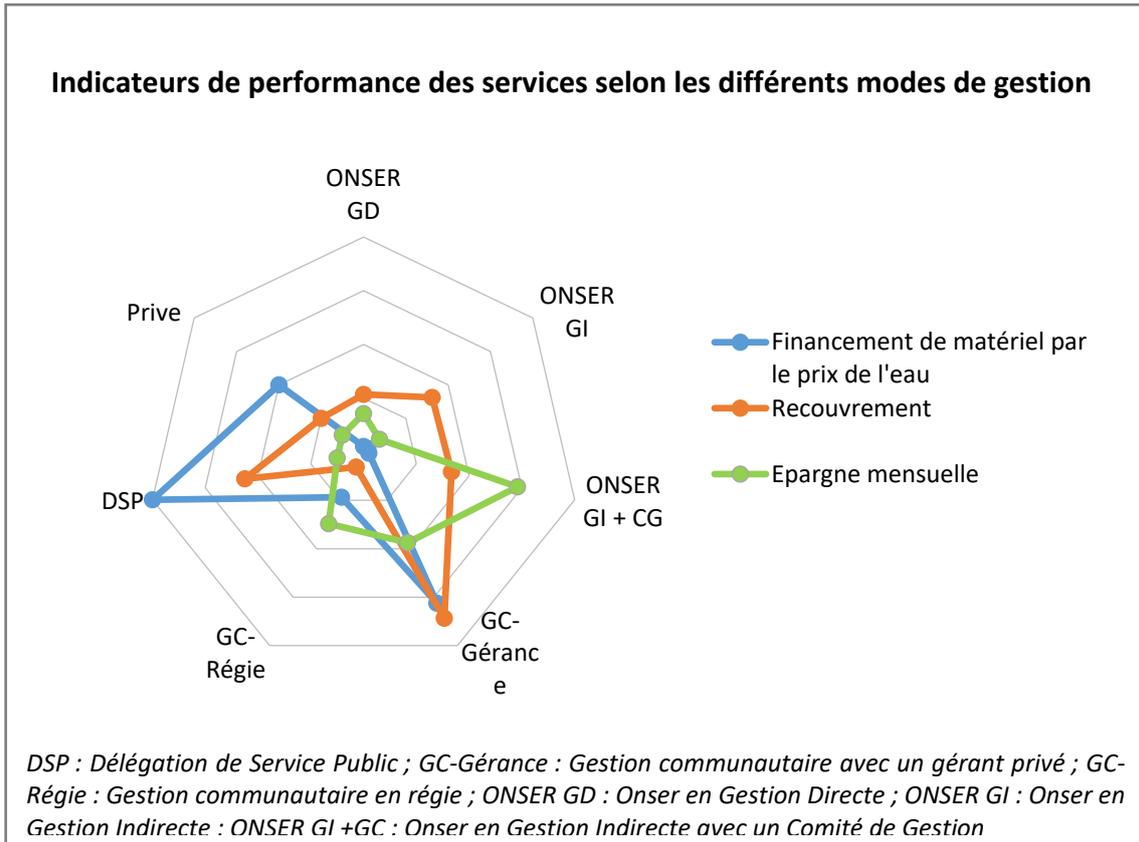
2.1. Qualité du service



Les constats suivants ressortent de cette analyse :

- La continuité du service est satisfaisante quel que soit le mode de gestion.
- Le développement de l'accès aux branchements particuliers est plus faible lorsqu'il s'agit d'une gestion communautaire (soit en gestion communautaire directe soit dans le cadre de contrats avec l'Onser).
- Nous avons jugé le mode de fixation du prix comme peu satisfaisant lorsqu'il a fait seulement l'objet d'une concertation (pas de calcul lié au prix de l'eau), soit le plus souvent dans la gestion communautaire en régie.
- La satisfaction des usagers est la moins bonne au niveau des DSP (coût de l'eau jugé trop onéreux) et en cas de gestion privée (nombreux motifs d'insatisfaction dont manque de confiance).

2.2. Performances du service

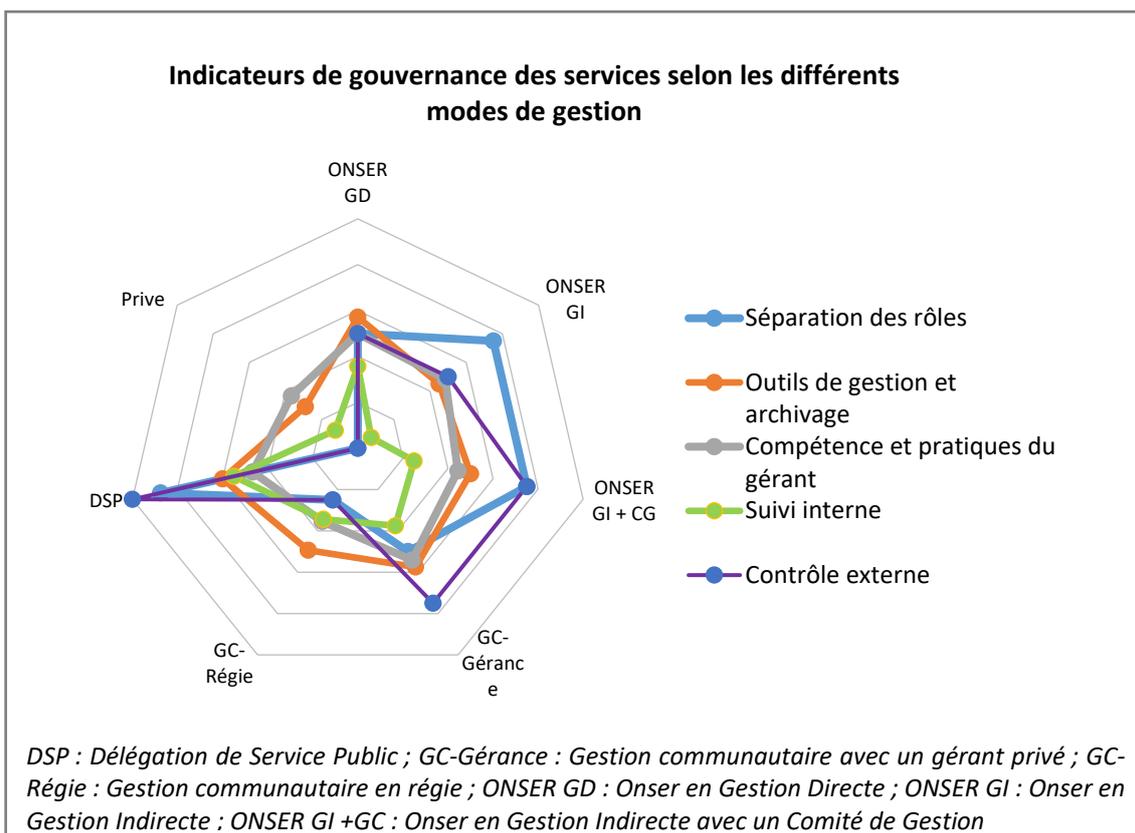


Les indicateurs de performance ont été les plus difficiles à évaluer parce que de nombreuses données n'étaient pas disponibles tels que le volume pompé, les recettes, les dépenses, etc. Ces données n'ont pas pu être collectées en raison d'un manque généralisé de compteurs d'eau de qualité permettant de faire un suivi correct, et d'un manque de données et d'archivage. Seuls trois indicateurs ont pu faire l'objet d'une évaluation.

Deux modes de gestion ressortent comme plus performants : la DSP et la Gestion communautaire avec gérant en raison de leur capacité à renouveler le matériel de type électromécanique (pompe, groupe électrogène) dont le coût est intégré au tarif de l'eau et qui possèdent un bon taux de recouvrement.

En termes de niveau d'épargne, le mode de gestion Gestion communautaire avec gérant (GC-Gérance) Onser en gestion indirecte avec un comité de gestion (GI + CG) ont de bons résultats, en raison notamment d'une séparation des rôles entre le gérant et le comité de gestion. Les résultats plus faibles des autres modes de gestion en matière d'épargne dénotent soit un manque de transparence ou de confiance des gérants auprès de l'enquête, soit une méconnaissance des niveaux épargnés par le personnel local (DSP, Onser).

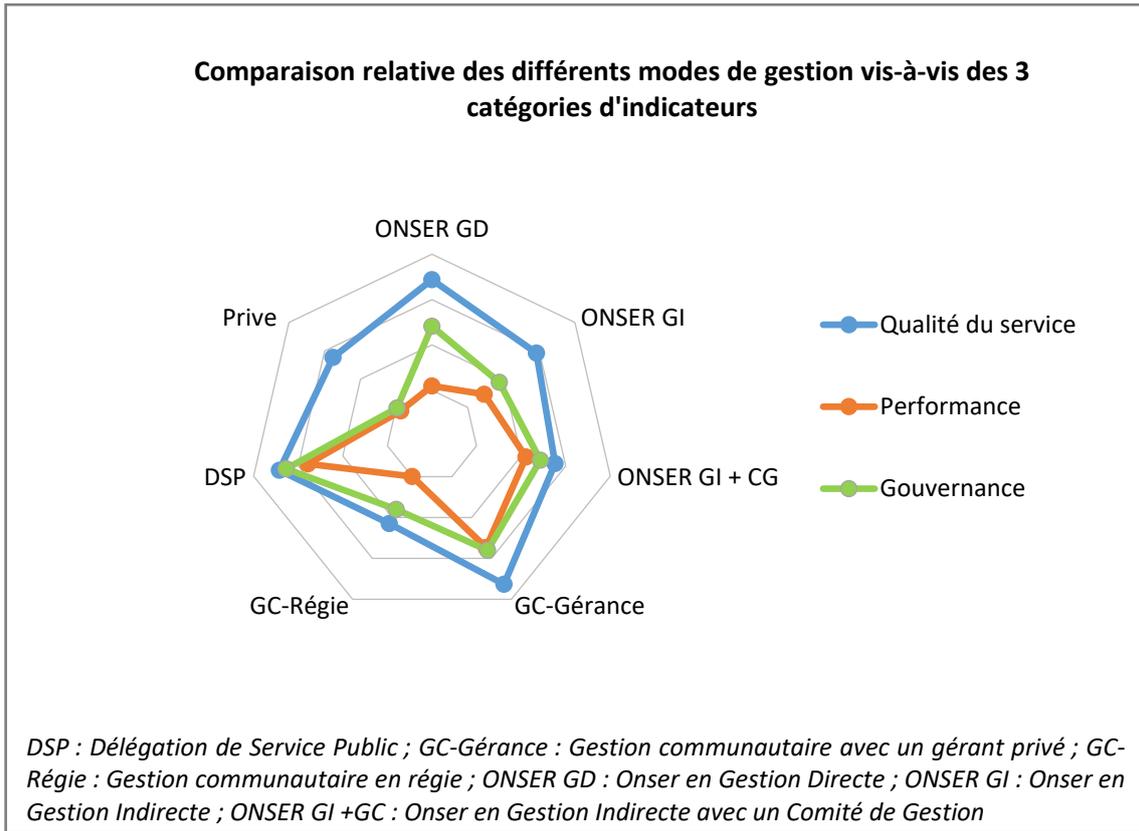
2.3. Gouvernance des services



En ce qui concerne la bonne gouvernance les constats suivants peuvent être ressortis :

- Les compétences du personnel au niveau local sont faibles dans toutes les situations. Nous pourrions noter cependant qu'il existe davantage de compétence en interne à l'Onser et dans les DSP et que cela permet de réduire le temps de réparation des pannes.
- Les outils de gestion et d'archivage nécessitent d'être améliorés quels que soient les types de gestion.
- Le suivi interne est globalement faible pour tous les modes de gestion, mais plus particulièrement dans le cas de la gestion privée et de la gestion Onser en gestion indirecte.
- Le contrôle externe/régulation est plus effectif lorsqu'il existe une séparation des rôles bien définie. Les rôles joués par les comités de gestion, lorsqu'il y a séparation des fonctions, et par l'ARE permettent un contrôle plus strict.

2.4. Synthèse des indicateurs selon les trois axes



La qualité globale des services est acceptable pour tous les modes de gestion.

Concernant la performance du service de l'eau, les meilleurs taux sont réalisés pour les sites en DSP. Deux autres modes de gestion donnent également de bons résultats : la gestion communautaire avec gérant et la gestion Onser indirecte avec comité de gestion.

Figure 1 Site d'Awleigue



III. RECOMMANDATIONS

1. R1 Améliorer la qualité des infrastructures

1.1. Rappel des constats

Une AEP durable ne peut l'être quand elle ne fonctionne que la moitié du temps ou si la pression de l'eau dans le réseau est trop faible. Il est constaté que la majorité des causes de dysfonctionnements provoquant une discontinuité des services provient des capacités de stockage et de production. Cette remarque est à rapprocher du fait que presque toutes les réhabilitations réalisées ont concerné la réalisation de nouveaux réservoirs. Par ailleurs, de trop nombreux sites n'ont pas de compteurs de distribution. Le mauvais dimensionnement des infrastructures qui est le plus souvent lié à des études trop sommaires voire inexistantes, a un impact direct sur le fonctionnement et la durabilité des services.

1.2. Recommandations

Il convient donc d'améliorer la qualité des infrastructures. Celle-ci est liée à plusieurs facteurs : 1) l'existence et l'application de normes et de directives relatives à la conception et à la réalisation des AEP ; 2) la réalisation d'études préalables adéquates ; 3) une exécution de travaux de qualité.

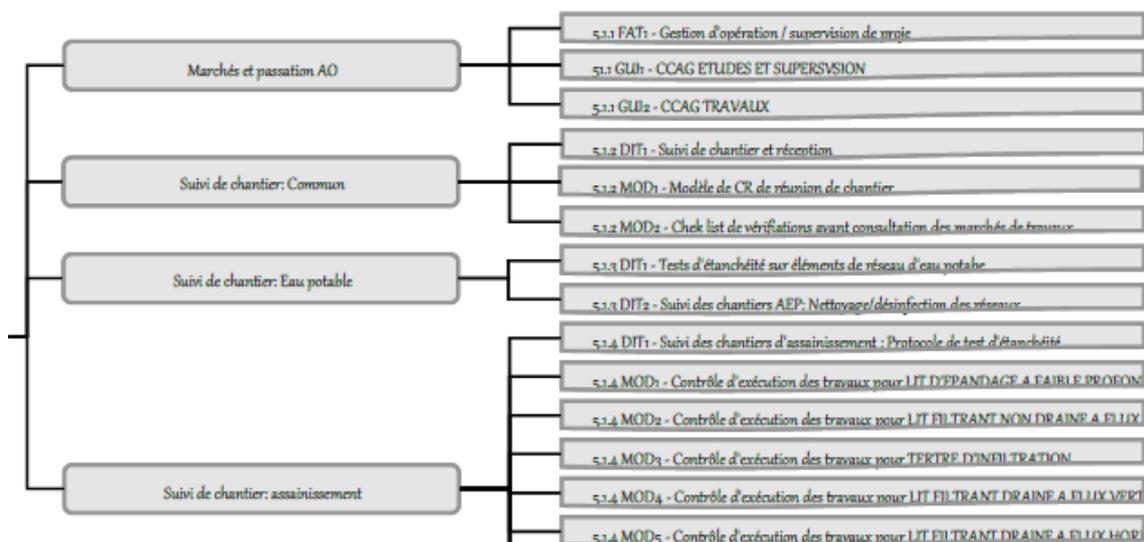
1. Directives et normes

La Direction de l'Hydraulique a réalisé un document dans le cadre du projet 5 Wilayas définissant des directives, des normes et des guides. Le premier travail consisterait donc à valider le contenu de ce document au niveau ministériel et de le diffuser largement.

Ce document pourrait être complété par un manuel de mise en œuvre d'un projet à l'attention des porteurs de projet – bailleurs de fonds, communes, ONG, bureaux d'études, entreprises – indiquant de manière simplifiée les étapes à suivre pour la réalisation d'un projet ainsi qu'un rappel des textes réglementaires à appliquer. Les étapes de validation et le rôle de l'administration pourra être ainsi bien défini, mieux connu et maîtrisé.

Ces outils serviront de cadre de référence pour l'intervention des différents acteurs. Ils permettront une harmonisation de leurs interventions et la prise en compte des mesures d'accompagnement nécessaires à la mise en œuvre de projets dans leur programmation budgétaire (par exemple la formation du personnel d'exploitation, la dotation en équipements de maintenance et de suivi de la qualité de l'eau).

Ce type de document a été mis en place dans plusieurs pays dont la diversité des acteurs intervenant dans le secteur nécessitait une harmonisation. Par exemple au Sénégal, le PEPAM a réalisé un manuel de projet. En Haïti, un référentiel technique complet sur les textes, les réglementations, techniques et les mesures d'accompagnement à la gestion a été défini par la Direction de l'eau (DINEPA).



Extrait du référentiel technique de la DINEPA en Haïti élaboré avec l'appui de l'UNICEF présentant des Fascicules Techniques (FAT), Directives Techniques (DIT), guides (GUI) et modèles (MOD) ;

2. Conception et exécution des travaux

La conception, l'exécution des travaux et leur supervision sont les étapes clés dans la qualité des infrastructures. Les données et notes de calcul a minima que doit comporter chaque étude (APS, APD) ainsi que les documents à transmettre (caractéristiques des ouvrages, PV d'essais, plans de recollements) devront donc être préalablement précisées dans les documents officiels (normes et guides). Il s'agira aussi de rendre obligatoire :

- la transmission des études à la Direction de l'Hydraulique et aux DRHA,
- l'implication du gestionnaire - lorsque celui-ci est identifié - dans la conception et le suivi des travaux,
- la mise en place d'un contrôleur des travaux indépendant de l'entreprise qui réalise les travaux,
- la diffusion des rapports de chantiers, des essais techniques, des plans de récolement auprès du DRHA compétent,
- la réception des travaux en présence du DRHA,
- de rendre visible et de manière durable le travail des différents acteurs :
 - *référencer les maitres d'œuvres, les entreprises, de travaux, les contrôleurs et les maitres d'ouvrages délégués dans une base de données nationale,*
 - *mettre en place une plaque sur les infrastructures effectuées indiquant leurs noms et contacts.*

Ces mesures nécessitent de renforcer la Direction de l'Hydraulique et les DRHA afin qu'elles soient en mesure de pouvoir assurer leur rôle.

Il serait aussi utile de mettre en place un archivage centralisé informatisé des études réalisées et une liste des différents bureaux d'études avec leurs contacts. Une partie de cette base de données pourrait être publique afin que les bureaux d'études et entreprises puissent être facilement recontactés par la suite.

Tableau 3 Recommandations opérationnelles pour améliorer la qualité des infrastructures – R1

N°	Recommandations R1	Responsable
1. Directives et normes		
1.1	Finaliser le document des directives et normes	DH/MHA
1.2	Produire un manuel de projet à l'attention des porteurs de projet définissant les étapes à suivre, les procédures administratives de validation, les règles à respecter.	DH
1.3	Diffuser largement ces documents à travers des reproductions du manuel, une mise en ligne et un nouvel atelier de partage.	DH
2. Conception et exécution des travaux		
2.1	Définir et diffuser des obligations à minima aux maîtres d'ouvrages et bureaux d'études : données sur les études, suivi des travaux, la diffusion des documents techniques et la visibilité des intervenants sur site	DH
2.2	Mettre en place un archivage centralisé informatisé des études réalisées et une liste comprenant les différents bureaux d'études avec leurs contacts	DH
2.3	Renforcer la DH et les DRHA aux missions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Activités de coordination - Procédures de validation - Réception des travaux - Gestion d'une base de données au niveau national et régional 	MHA

2. R2 Clarifier la Gestion communautaire et privée

2.1. Rappel des constats

La gestion communautaire qui était promue de manière générale dans l'Afrique de l'Ouest durant les dernières décennies est progressivement abandonnée dans la sous-région ces dernières années, souvent pour des raisons de professionnalisme et de gestion patrimoniale. En Mauritanie, ce mode de gestion n'est aujourd'hui plus souhaité par la Direction de l'Hydraulique. Pourtant, près de la moitié des services d'eau ruraux opèrent sous ce mode de gestion. Le premier rapport de l'étude a fait le constat que les performances des services sous ce mode de gestion sont variables. En effet, il a pu être observé des situations où les communautés villageoises se sont organisées de manière sérieuse dans des sites complexes et peuvent présenter de très bons bilans financiers. Cependant, il existe à contrario des situations fragiles où même l'approvisionnement du gasoil n'est pas garanti tous les jours. Le niveau d'implication de personnes du village et leur légitimité apparaît comme un facteur de succès ou d'échec : certains sites en gestion communautaire peuvent devenir opaques voire se transformer en gestion privée si trop peu de personnes s'impliquent réellement dans le service. Dans tous les cas, il n'existe pas de contrôle externe au village, excepté quelques rares situations où le DRHA assure un suivi.

La gestion privée, également non promue par l'État, présente des résultats très mitigés : peu de transparence, peu de contrôle, des performances faibles, peu de relation avec des acteurs, une satisfaction des usagers moins bonne. Cette modalité de gestion pose question lorsque le gestionnaire ne fait aucun compte-rendu.

Il s'agit donc de faire évoluer ces deux modes de gestion vers des modalités promues aujourd'hui par la direction de l'hydraulique.

Actuellement, il existe deux modalités promues dans les zones rurales et semi-rurales pour les aductions d'eau et postes d'eau autonome : soit par l'Onser, en référence au Décret n°2010 relatif à

la *création de l'Office national des services d'eau potable en milieu rural*, soit par un délégataire dans le cadre d'une délégation de service public (DSP), en référence au Décret n°2007-107 relatif *aux conditions et au seuil de délégation du service public de l'eau*. Selon le décret, toutes les localités supérieures à 500 habitants doivent passer en délégation de service public, bien que ceci ne soit pas encore généralisé.

Sur la base de ces textes et en vue d'apporter des modifications au code de l'eau, des propositions ont été émises dans le cadre du projet 5 Wilayas. Selon les principes directeurs du code de l'eau, il s'agirait à terme de définir des lots viables qui seraient soumis à une procédure de délégation de service publics. Elle repose sur le constat que des lots d'adduction d'eau potable et de postes d'eau peuvent atteindre le seuil de rentabilité nécessaire pour intéresser une entreprise délégataire, sans aboutir à des niveaux de tarifs excessifs, si ces lots sont délimités à partir de critères correctement définis.

En parallèle, les dernières évolutions institutionnelles sur l'organisation des services de l'Onser proposent de mettre en délégation progressivement tous les sites de l'Onser, qui assurerait alors la gestion du patrimoine, et dont le processus de sélection des opérateurs et leur suivi serait assuré par l'Autorité de Délégation. Une première expérience est cours sur la zone du Trarza. Ce nouveau schéma va donc faire évoluer le cadre institutionnel vers une généralisation de la délégation de service publique, associant les deux acteurs principaux actuels que sont l'Onser et l'Autorité de Régulation.

2.2. Recommandations

Les transformations institutionnelles envisagées nécessitent un temps d'adaptation et de mise en place. Il est proposé ci-dessous des recommandations à court terme, dans une phase transitoire de mise en place des nouveaux dispositifs, et à moyen-long termes pour anticiper certains points qui seront à prendre en compte dans le nouveau schéma.

A court terme, les sites sous gestion communautaire et sous gestion privée pourraient migrer :

- pour les sites du Trarza : dans les lots de DSP-Onser. Ceci nécessite de réaliser en premier lieu un état des lieux des services, de réaliser les investissements pour mettre à niveau les infrastructures et de définir les lots à déléguer en fonction de l'économie des services en présence.
- pour les sites des autres Wilaya qui présentent des dysfonctionnements importants, signalés auprès des autorités administratives, sectorielles ou des communes : vers des modalités de type Onser-Gestion-indirecte. Cette migration ne nécessite pas de changements profonds : un contrat sera établi entre l'Onser et le comité de gestion ou le gérant privé. Le contrat précisera les responsabilités de chacun, les droits et obligations et permettra d'une part de remettre dans le cadre légal ces modes de gestion et d'autre part de formaliser le suivi à travers l'Onser.

A moyen-long terme, il s'agira d'intégrer tous les sites soit dans des lots de délégations existants de proximité, soit dans les nouveaux lots de DSP de l'Onser. Dans le premier cas, il s'agira de faire évoluer la réglementation rendant possible l'intégration de nouveaux sites dans les lots existants et définissant les conditions d'intégration. L'intégration de tous les sites sous le régime de DSP nécessitera de faire des études de mise en délégation par zone pour assurer une péréquation entre sites peu ou plus rentables.

D'un point de vue pratique, les étapes pour mettre en place ces recommandations sont les suivantes :

Tableau 4 Recommandations opérationnelles à court terme pour clarifier la gestion communautaire et privée (R2)

N°	Recommandations R2 – court terme	Responsable
1.	Wilaya du Trarza	
1.1	Intégration des sites en gestion communautaire et privée du Trarza dans la DSP-Onser	ARE/ONSER
2.	Autres Wilayas	
2.1	Définition des conditions et modalités migration et information auprès des autorités administratives, des DRHA et des maires sur la migration des sites	MHA
2.2	Mise à jour des contrats Onser-Gestion indirecte intégrant des obligations de reporting, de restitution et de performances	MHA
2.3	Mise en place et suivi de la migration des sites nouveaux et en difficultés	DH

Tableau 5 Recommandations opérationnelles à moyen/long terme pour clarifier la gestion communautaire et privée (R2)

N°	Recommandations R2 – moyen/long terme	Responsable
1.	Modification des textes régissant les DSP, pour permettre l'intégration de nouveaux sites dans les lots existants	MHA
2.	Études de mise en délégation par zone, intégrant tous les sites	DH/ARE

Figure 2 Site de Zravia



3. R3 Développer une politique tarifaire

3.1. Rappel des constats

Les niveaux de tarifs observés dépendent principalement de la manière dont ils sont fixés : sur la base d'un consensus communautaire (gestion communautaire notamment), d'un compte d'exploitation et cahier des charges (DSP) ou de tarifs fixés arbitrairement (Onser). Pourtant, un tarif haut ou bas, détermine les capacités du système à être durable si l'on considère qu'une AEP doit pouvoir assurer son fonctionnement, sa maintenance, le renouvellement des équipements fonctionnels et un suivi externalisé.

D'un point de vue social, les tarifs élevés sont moins acceptés surtout lorsque des sites à proximité ont des tarifs plus bas. L'acceptation de tarifs reflétant les coûts réels sont souvent acceptés lorsqu'il s'agit d'avoir un nouveau service d'eau.

En tout état de cause, les conditions sous lesquelles sont subventionnées ou non les AEP ne sont aujourd'hui pas équitables. Les différences de tarifs entre modes de gestion – non objectivés – conduisent, de la part des usagers, à des récriminations et à des conflits. L'absence d'une politique tarifaire, précisant les modalités de fixation des tarifs et les responsabilités de prises en charges, ne permet pas une bonne lisibilité des tarifs et leur bonne compréhension par les usagers.

3.2. Recommandations

Au regard de l'étendue du pays, de la diversité des systèmes, des différences de coût par zone et de pratiques de consommations, il ressort comme difficile de mettre en place un tarif de l'eau unique à l'échelle du pays. Cette solution nécessiterait aussi de mettre en place des mécanismes de compensation qui nécessitent une solide organisation de la gestion de l'eau à l'échelle du pays, ce qui n'est pas le cas.

Cependant, au vu des constats exposés, il ressort comme indispensable qu'il y ait une cohérence dans la structure tarifaire à l'échelle de périmètres. Cette cohérence tarifaire pourrait s'établir au niveau des lots de DSP mis en place, à l'instar de l'expérience qu'est en train de mener l'Onser dans la Wilaya du Trarza.

Il s'agirait de réaliser une étude tarifaire par grandes zones du pays qui permettrait :

- de fixer les objectifs de couverture des charges du service de l'eau par l'utilisateur, et par là de préciser les responsabilités des différents acteurs sur le financement des services : délégataire, maître d'ouvrage, État,
- de fixer les règles financières entre le délégataire et le maître d'ouvrage (taxes et redevances du délégataire, bonus/malus selon les indicateurs de performance)
- de proposer des règles pour définir les structures tarifaires de l'eau que l'utilisateur devra payer (tarif binôme/monôme, tarif avec ou sans tranche, tarif selon catégorie d'utilisateurs),
- de définir les mécanismes de compensation permettant à rendre un accès minimal à l'eau à tous les ménages,
- de développer un outil permettant à l'ARE et au MHA de fixer les prix à l'utilisateur et les modalités de redevances des délégataires de manière plus précise.

Cette étude tarifaire devra prendre en compte :

- tous les coûts des services (comme le fait déjà actuellement l'ARE) : fonctionnement, maintenance, renouvellement, renouvellement du patrimoine, coûts indirects liés au suivi et à la gestion du patrimoine, extensions de réseau. La réalité des coûts selon les différentes zones d'intervention devra être étudiée. Les coûts liés aux impôts et taxes devra faire l'objet de l'étude également.
- la demande en eau, les niveaux de capacité et la volonté à payer des ménages,

- Les possibilités de transferts de charges et de péréquation : entre types d'usages (domestique, agricole, élevage, commercial, ...), ou par tranches de volumes, ou entre rural et urbain.

Les trois piliers d'une étude tarifaire : la durabilité sociale, la durabilité financière et la durabilité économique.

D'un point de vue social, une structure tarifaire doit être déterminée à partir d'un bon niveau d'information sur les capacités et volontés à payer des ménages, en considérant les couches les plus démunies. Les écarts de tarifs entre différents sites peuvent être acceptés dans la mesure où les modalités de fixation des tarifs sont cohérents, correspondent à une réalité locale et sont compris par les usagers. Si des subventions sont décidées pour rendre accessible à tous l'eau potable, celles-ci doivent être équitables (elles ciblent les plus pauvres) ou au minimum égalitaires (sans discrimination négative). La réflexion autour d'une politique tarifaire devrait aussi pouvoir questionner les différences qui existent entre l'urbain et le rural. Il existe d'autres mécanismes pour rendre accessible les tarifs de l'eau : économies d'échelles à travers des regroupements de sites ; subventions croisées.

La durabilité financière renvoie à la contrainte d'équilibre financier des services d'eau. Si le bien "eau" est un bien commun essentiel, sa distribution relève de la fourniture de service public qui a un coût. Le recouvrement de ces coûts est un impératif de la durabilité car c'est la garantie d'un service qui fonctionne correctement. Le non-respect de cette contrainte d'équilibre se traduirait, à moyen et long terme, par des externalités négatives, bien plus importantes. Ces externalités négatives peuvent être économiques (perte de productivité liée à la discontinuité du service), humaines (risques sanitaires) et environnementales (non-respect de la capacité de reproduction des systèmes hydrologiques). Il est recommandé que les tarifs puissent prendre en charge au minimum le fonctionnement, l'entretien, la maintenance légère et lourde, le renouvellement des équipements fonctionnel, les coûts de suivi interne ainsi qu'une partie du coût de suivi externe (par exemple, la prise en charge de la mission d'un agent 2 fois dans l'année). Dans la mesure du possible, il est possible qu'un fond de renouvellement et d'extension soit alimenté, à l'instar du compte FRERE. Dans le cas de système solaire, il est aussi possible de pouvoir épargner au renouvellement des panneaux photovoltaïques.

La durabilité économique renvoie à la notion de préservation des ressources en eau. Elle implique par conséquent une tarification incitative qui sensibilise l'utilisateur, domestique et non domestique, à la rareté de la ressource. Cette contrainte est importante car elle intègre la notion de coût d'opportunité de l'usage de la ressource pour l'ensemble de la collectivité. En l'absence d'études sur le renouvellement des nappes phréatiques, il convient d'appliquer un principe de précaution permettant de limiter les risques liés à une possible baisse des niveaux des nappes. Cette durabilité économique est traduite par une facturation au volume, mais peut être amplifiée par un système de tranches (coût au m³ plus élevé pour les gros consommateurs).

La mise en place de la nouvelle politique tarifaire devra s'accompagner d'une communication auprès de tous les acteurs, et en particulier auprès des usagers, afin que chacun puisse mieux comprendre les raisons du coût de l'eau.

Tableau 6 Recommandations opérationnelles pour mettre en œuvre une politique tarifaire (R3)

N°	Recommandations R3	Responsable
1.	Réaliser une étude tarifaire définissant les zones de délégations et les règles de fixation des tarifs et des redevances des délégataires	MHA
2.	Décider des tarifs à appliquer	DH
3.	Mettre en œuvre un plan de communication pour expliquer les nouvelles règles tarifaires	DH

4. R4 Améliorer les capacités des gestionnaires

4.1. Rappel des constats

Un point mis exergue lors des enquêtes est le faible niveau de capacité du personnel local. Bien qu'un certain nombre d'entre eux connaissent leurs métiers, la maintenance effective est trop souvent très mal réalisée ou réalisée avec du matériel non adéquat. Il existe peu de personnes qui ont bénéficié de formations théoriques, la plupart ayant été formées "sur le tas". Ce manque de capacité technique se ressent dans le maintien des infrastructures mais aussi dans les durées de réparation de pannes (intervention extérieure nécessaire).

4.2. Recommandations

Ces constats amènent à formuler des recommandations sur trois points : 1) le référentiel de compétences 2) les critères de sélection des gestionnaires 3) le renforcement de dispositifs de formations.

- *La définition d'un référentiel de compétences*

Il s'agit de définir un référentiel qui permette de préciser quelles sont les tâches à accomplir et les compétences associées. Un ensemble de compétences sera nécessaire pour chaque type de système. Par exemple, pour les petits systèmes, le personnel sur place sera amené à être plus polyvalent pour assurer la gestion technique, commerciale et financière. Ce référentiel de compétence devra permettre également de préciser des fiches de poste métiers types et de préciser les formations nécessaires à chaque compétence à acquérir et le niveau d'instruction minimal nécessaire.

- *Les critères de sélection des gestionnaires*

Il s'agit d'insérer dans les dossiers d'appels d'offre (DAO) pour la gestion des AEP des critères obligatoires sur les compétences à mobiliser, en fonction de la complexité des AEP (complexité technique, mais aussi commerciale et managériale), ainsi qu'un schéma organisationnel précisant comment sont mobilisés les différents personnels selon leurs compétences. Par exemple, il pourra être exigé la présence de compétences en maintenance électromécanique et de préciser comment cette compétence est mobilisée sur l'ensemble des lots.

Il sera possible d'intégrer également dans les DAO la mise en place d'un plan de formation de recyclage pour les opérateurs locaux.

- *Le renforcement de dispositifs de formation*

Il n'existe pas de centre de formation dédié aux métiers de l'eau en Mauritanie. Il en résulte un coût élevé pour pouvoir bénéficier de ces formations dans la sous-région. Les formations ne sont donc souvent pas accessibles. Il existe cependant des écoles qui forment à des compétences nécessaires à la gestion des services d'eau, comme par exemple l'électromécanique ou la plomberie. Cependant, encore trop peu de personnes sont formées et peu d'entre elles retournent travailler en milieu rural car lorsque l'on possède ce type de formation on reste souvent en zone urbaine.

Il ressort comme nécessaire en premier lieu de pouvoir développer des mécanismes de formation qui puissent s'adresser directement au personnel sur le terrain. L'Onser, dans ses nouvelles fonctions, pourrait être un acteur important délivrant ces formations, soit seul, soit associé aux centres régionaux de formation professionnelle.

Aussi, une offre de formation destinée aux bureaux d'études et de contrôle pourrait permettre de relever le niveau de compétences et de diversifier l'offre.

Il est proposé ci-dessous plusieurs modalités de formation possibles à mettre en place qui peuvent être complémentaires.

Tableau 7 : Présentation des modalités de formations

Modalité de formation	Caractéristiques	Avantages	Inconvénients / Limites
Centre de formation centralisé à Nouakchott	<p><u>Durée</u> : modules de quelques mois à plusieurs années.</p> <p><u>Public Cible</u> : formation professionnalisante pour personnes en poste ou nouveaux élèves</p>	<p>Mobilisation de professeurs plus facile</p> <p>Possible mutualisation de coûts au sein d'instituts de formations existants</p> <p>Formation théorique plus poussée, pouvant intégrer des modules adressés à des bureaux d'études et de contrôle</p>	<p>Coût d'investissement important</p> <p>Gestion du centre à définir</p> <p>Coût de formation important (professeur, prise en charge participants)</p>
Formations décentralisées dans des centres secondaires	<p><u>Durée</u> : modules de plusieurs jours à plusieurs années.</p> <p><u>Public Cible</u> : formations et recyclages pour personnes en poste</p>	<p>Possible mobilisation d'agents de l'Onser ;</p> <p>Permet l'échange entre pairs</p> <p>Formateurs-référents à proximité des sites d'intervention</p> <p>Formations pratiques in situ possible</p> <p>Coût de fonctionnement peut être acceptable</p>	<p>Coût d'investissement des centres</p> <p>Personnel à mettre à disposition (formateurs)</p>
Formations volantes	<p>Formations pratiques in situ avec une équipe de formateurs qui fait une tournée des sites dans son périmètre d'intervention.</p> <p><u>Durée</u> : un à plusieurs jours</p> <p><u>Public Cible</u> : personnel en poste</p>	<p>Légèreté du dispositif : pas de centres de formations nécessaires</p> <p>Formations pratiques et adaptées</p>	<p>Coût de prise en charge des formateurs</p> <p>Supervision des formateurs à anticiper</p>

Formations par les projets	Formation du personnel lors de la mise en services des AEP <u>Durée</u> : un à plusieurs jours <u>Public Cible</u> : personnel en poste	Financement par les projets Formations pratiques et adaptées	Caractère ponctuel Nécessité d'harmoniser les modules de formation Supervision de l'effectivité des formations
-----------------------------------	---	---	--

Le contenu des formations comprendra l'ensemble des différents métiers, à savoir la plomberie/hydraulique, l'électromécanique, les systèmes solaires, le traitement de l'eau, la gestion commerciale et financières, les outils de gestion, le suivi technique et financier et le reporting. Des supports infographiés devront être développés pour les différents modules, ainsi que la planification des tâches récurrentes. Les modules devront être adaptés selon les modalités de formations et les publics cibles.

D'autre part, la réalisation de manuels et affiches sur des aspects spécifiques communs à la gestion des services permettrait de faciliter les formations à dispenser pour chacun des acteurs (par exemple pour la formation dispensée ponctuellement par les projets) : plans de maintenance préventive, réparation de fuites, actions récurrentes à réaliser, outils de gestion, maintenance des groupes électrogènes, panneaux, gestion commerciale etc.

Tableau 8 Recommandations opérationnelles pour renforcer les capacités des gestionnaires (R4)

N°	Recommandation R4	Responsable
1.	Réaliser une étude sur la formation des acteurs aux métiers de l'eau comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - la définition du référentiel de compétences et des formations nécessaires - l'identification des centres de formations et instituts existantes en Mauritanie sur les compétences identifiées - le diagnostic des centres susceptibles de pouvoir accueillir des formations - la proposition de modalités de formation - le chiffrage du coût et l'identification de sources de financement 	DH
2.	Réalisation et diffusion de manuels et affiches sur des aspects spécifiques communs à la gestion des services	DH
3.	Intégration de critères dans les dossiers d'appels d'offres pour les DSP exigeant un niveau de compétence et d'instruction pour le personnel et d'une bonne organisation pour l'entreprise ;	ARE

5. R5/R6 Renforcer le suivi interne, externe et la régulation

5.1. Rappel des constats

Un des principaux facteurs de durabilité des services concerne les modalités de monitoring (suivi interne) et de contrôle (ou mécanisme de pression). Lorsqu'il existe un suivi, une reddition des comptes, le service est de meilleure qualité, ou bien des mesures sont prises par les autorités déléguées. Or, de nombreux sites fonctionnent sans forme de suivi ou sans dispositif de régulation.

Le suivi fait appel à trois étapes :

- *La production et l'archivage des données* : cette composante est actuellement très faiblement assurée en raison d'un manque de compteurs, d'un manque criant d'outils et de procédures pour collecter et archiver ces données.
- *L'analyse des données et la production de rapports* : cette étape permet d'être informé des bons ou mauvais résultats du système, de pouvoir communiquer sur les résultats et de pouvoir prendre des décisions. Bien que cette composante existe dans un certain nombre de sites, les rapports sont souvent très sommaires et les données sont peu analysées.
- *La diffusion et la mise en débat de l'état de la gestion* : cette étape garantit la transparence du service, permet de rendre compte aux usagers et aux acteurs institutionnels. Cette composante est actuellement assurée principalement par les comités de gestion auprès des assemblées villageoises. Il existe aussi des restitutions annuelles, communales et devant le MHA par l'ARE, dans le cadre des DSP.

Force est de constater que la mise sous pression des gestionnaires par un acteur externe est un facteur nécessaire à une bonne qualité de service : assemblées villageoises, associations d'usagers de l'eau, communes, DRHA, Hakem, Autorité de Régulation, Direction Générale de l'Onser. Les dérèglements d'un service pour cause de défaut de gestion sont amoindris dans ces situations, ou bien les gestionnaires sont changés, comme cela a été le cas dans plusieurs sites visités.

Le rôle des Communes ou des autorités administratives est souvent limité à la gestion des conflits plutôt qu'au suivi régulier des services.

Très peu d'associations d'usagers existent, alors que ces associations ont pour rôle la défense des usagers.

La fonction de "chargé de mission de service public" (CMSP) n'est toujours pas effective aujourd'hui, excepté dans la commune Rosso. Or, les missions de cet acteur externe, comprennent le suivi et l'appui conseil aux exploitants dans le cadre des DSP.

Il est toutefois nécessaire de rappeler ici que le suivi, en dehors d'une question de compétence des acteurs, est limité par son coût, engendré principalement par les missions et la rémunération des agents de suivi. La mise en place d'un dispositif de suivi va de pair avec la mise en place de son financement.

Figure 3 Facture de Treidat

القديم	الفارق	السعر	المبلغ المستحق	المتأخرات	الضريبة القيمة المضافة	المجموع	المبلغ المدد عليه	الدائي عليه
		250 أوغية			600 أوغية			

5.2. Recommandations

La mise en place d'un suivi du service de l'eau constitue un élément central et essentiel pour garantir la qualité et la pérennité du service. Ce suivi sera différent selon les cas, en fonction des différentes modalités de gestion.

Nous distinguons quatre niveaux concernant le suivi :

<p><i>Les compte-rendu réguliers</i></p>	<p>Le service de l'eau étant un service public d'intérêt général et répondant à des besoins de base de très haute priorité, tout exploitant se doit de produire des données de performance de son service de l'eau. Ceci devrait être obligatoire toujours et partout.</p> <p>Ces données, qui peuvent être très rudimentaires dans une première étape, sont à remettre tout d'abord au maître d'ouvrage (MHA) et à l'ARE et également aux autorités locales, aux communes et aux associations d'usagers.</p> <p>Il s'agit de situations mensuelles et d'un rapport annuel.</p>
<p><i>Le suivi local</i></p>	<p>Il s'agit de créer un lien entre les usagers et l'exploitant. Les usagers pourront exprimer leurs doléances mais également comprendre les contraintes de l'exploitation.</p> <p>Le suivi local crée un premier niveau de pression sur l'exploitant afin qu'il assure le meilleur service. La présence de ce suivi local est un des facteurs de qualité et de durabilité des services.</p> <p>Cette fonction est assurée actuellement dans les localités où existent des AUE si tant est que ces AUE soient fonctionnelles. La commune pourrait également être un des acteurs du suivi local.</p>
<p><i>L'appui-conseil</i></p>	<p>C'est une fonction exercée depuis l'extérieur qui a pour but d'éclairer l'exploitant sur les résultats de son activité et de lui apporter des conseils.</p> <p>L'appui conseil peut être exercé au cours d'une ou deux visites annuelles ou au cours de séminaires régionaux.</p> <p>C'était un des rôles du CMSP (qui n'a jamais vu le jour). C'est aussi une fonction qu'assure actuellement l'ARE envers les gestionnaires de la DSP.</p> <p>L'appui conseil aura également comme fonction de produire des réflexions et des situations au niveau national, en comparant les résultats des autres exploitants sur l'ensemble du pays.</p>
<p><i>Le contrôle externe</i></p>	<p>Il s'agit de contrôler de manière externe et indépendante que le gestionnaire du service de l'eau respecte les termes de son contrat : le tarif, les heures d'ouverture, les quantités d'eau fournies, les durées de réparation des pannes, les extensions de réseau, etc.</p> <p>Cette fonction est dévolue au maître d'ouvrage (MHA, Onser) ou à l'ARE.</p> <p>Elle doit se faire en continu, au vu de situations mensuelles et lors d'une visite formelle annuelle.</p>

Différents acteurs seront engagés pour assurer ces fonctions de suivi. Voici une proposition :

Tableau 9 : Acteurs engagés dans la régulation

	DSP	Onser Gestion Indirecte	Onser Gestion Directe	Gestion privée	Gestion Communau- taire
<i>Suivi local</i>	AUE ou 3 personnes responsabilisées (*) et Commune				Bureau (3 à 6 personnes)
<i>Appui-conseil</i>	ARE	Onser	Onser	(à ramener vers Onser)	Onser
<i>Contrôle externe</i>	ARE	ARE	ARE	DRHA	DRHA

(*) La mise en place d'associations d'usagers de l'eau peut être parfois lourde à mettre en œuvre et elles ne sont pas toujours actives. Il est nécessaire cependant de mettre en place une forme de représentation des usagers au niveau local qui sera responsabilisée en matière de suivi de proximité. Cette forme de représentation peut être à géométrie variable en fonction des localités et pourra être réduite à trois personnes identifiées.

Les comptes rendus réguliers faits par le gestionnaire sont à adresser aux acteurs suivants :

Tableau 10 : Production des rapports et restitutions

	DSP	Onser Gestion Indirecte	Onser Gestion Directe	Gestion privée	Gestion Communau- taire
<i>Fiches men- suelles</i>	ARE	Onser et ARE	Onser et ARE	DRHA	DRHA
<i>Compte-rendu annuel</i>	ARE / AUE / Commune / Autorités administratives / MHA				
<i>Responsable de la restitu- tion annuelle</i>	ARE	Onser	Onser	DRHA	DRHA

a) Recommandations pour le suivi interne et la production de comptes rendus

Il est absolument nécessaire de disposer de données sur le fonctionnement des services de l'eau. Ces données doivent être collectées par l'exploitant sur le terrain. Pour que ces enregistrements soient effectifs, il est nécessaire :

- que les équipements de comptage soient existants et fonctionnels. Ces équipements peuvent être financés directement par les gestionnaires et installés par eux-mêmes dans la plupart des cas, ou bien ils peuvent faire appel à un plombier.
- que des outils de gestion soient disponibles sur place : cahiers de pompage, cahier de maintenance, registres de facturations, journal de caisse, rapports périodiques. Des modèles standardisés peuvent être développés et diffusés auprès des gérants.
- que le personnel chargé du remplissage, de l'archivage et de la diffusion de ces données soit formé à leur utilisation,
- qu'une personne soit responsabilisée sur le suivi/contrôle de la réalisation de ces tâches au sein du gestionnaire : un responsable du suivi interne - technique, commercial et financier

- devrait pouvoir centraliser les rapports périodiques et s'assurer que la chaîne de l'information soit assurée. Cette personne doit être en mesure de faire un rapport annuel sur l'ensemble des AEP que la structure gère, qui sera envoyé à l'autorité organisatrice, à l'Agence de Régulation Multisectorielle et aux DRHA.

Tableau 11 Recommandations opérationnelles pour renforcer le suivi interne (R5)

N°	Recommandations R5	Responsable
1. Installation/réhabilitation de compteurs de production		
1.1	Obliger les gestionnaires d'eau à équiper leurs AEP d'un compteur de production conforme à une norme de qualité.	DH/ARE
1.2	Insertion dans les contrats des gestionnaires d'une mention portant sur leur responsabilité sur les équipements de comptage	ONSER/ARE
2. Accompagnement des gestionnaires pour la mise en place d'un suivi interne		
2.1	Renforcement du dispositif de suivi : <ul style="list-style-type: none"> - Identification des référents chargés du suivi. - Conception d'une procédure de suivi pour les différentes modalités de gestion, - Conception/adaptation d'outils de gestion standardisés et d'un manuel d'utilisation, pour chaque mode de gestion. - Renforcement des systèmes informatisés centralisés collectant les données de suivi 	DH/ARE/ONSER
2.3	Ateliers locaux de formation et de diffusion du système de suivi et des outils	DH/ARE/ONSER
2.4	Suivi et évaluation du dispositif de suivi	DH/ARE/ONSER

La mise en place de dispositifs de suivi interne est une action lourde et difficile. Elle pourrait se faire par étapes : par wilaya par exemple.

b) Recommandations pour le suivi externe et l'appui conseil

L'approche proposée peut paraître lourde et difficile à mettre en œuvre, que ce soit pour des questions de moyens humains et financiers. Cependant, il faut distinguer les modes de gestion reconnus par les textes en vigueur, qui nécessitent de mettre en place des procédures rigoureuses, et les autres modes de gestion non promus sur lesquels le suivi pourra être plus léger, considérant que ces modes de gestion sont appelés à évoluer. Il est proposé ci-dessous les actions pour assurer ce suivi externe pour les différents types de gestion.

Tableau 12 Recommandations opérationnelles pour renforcer le suivi externe et la régulation (R6)

N°	Recommandations R6	Responsable
1.	Contexte institutionnel	
1.1	Définition de modèles et d'indicateurs standards pour les comptes rendus permettant une consolidation nationale et la comparaison	MHA / ARE
2.	DSP et Onser	
2.1	Réalisation plus fréquente et systématique des visites de contrôle et de suivi	Onser / ARE
2.2	Communication et restitutions des rapports annuels auprès des acteurs locaux : communes, autorités, DRHA	Onser / ARE
3.	Gestion communautaire et privée	
3.1	Responsabilisation des DRHA et des communes sur le suivi : <ul style="list-style-type: none"> - préciser leur cahier des charges sur le suivi, - développer les outils pour le suivi : procédures de suivi, base de données standardisée, - les former. 	DH
3.2	Communication auprès des gestionnaires des obligations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - fournir un rapport annuel simplifié - assurer une restitution locale annuelle avec prise en charge du déplacement du DRHA et de la commune 	DRHA Communes
4.	Suivi local : Mise en place de référents locaux ou d'associations d'usagers de l'eau chargés de la veille locale du service et de la médiation aux usagers	
3.1	Définition de la procédure de définition des référents/AUE et leur mission	DH
3.2	Responsabilisation des DRHA et des communes pour la communication auprès des localités	DH
3.3	Mise en place des responsables villageois	DRHA Communes

IV. CONCLUSION

Les recommandations qui ressortent de cette étude n'ont d'intérêt que si elles sont partagées et appropriées par le Ministère de l'Hydraulique qui constitue l'acteur principal de la politique de suivi du service de l'eau.

Pour être mises en œuvre, il faut une réelle volonté politique et des moyens. La volonté politique est à mettre en place au plus haut niveau, à travers une réflexion qui devrait se tenir au niveau du ministre et de son cabinet. Les moyens peuvent être dégagés de différentes manières mais principalement à travers les recettes provenant de la vente de l'eau.

Il serait souhaitable que les recommandations qui auront été approuvées par le MHA puissent être intégrées dans sa stratégie nationale et ses plans d'actions.

Certaines recommandations pourraient aussi faire l'objet de programmes par les partenaires techniques et financiers : actions spécifiquement prises en charge (telles que la formation, l'étude tarifaire, la conception des outils de suivi, etc.) ou intégration de pratiques dans les projets nouveaux (tel que le partage des études à la DH, l'expérimentation de systèmes de suivi, etc.).

Figure 4 Site de Jraive



Cet ouvrage a été réalisé avec le soutien financier de l'Unicef en Mauritanie



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands

Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité du Gret et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant l'avis des partenaires financiers.



Campus du Jardin d'agronomie tropicale de Paris
45 bis avenue de la Belle Gabrielle
94736 Nogent-sur-Marne Cedex, France
Tél. : 33 (0)1 70 91 92 00 – Fax : 33 (0)1 70 91 92 01
gret@gret.org – <http://www.gret.org>

CONTACT EN MAURITANIE :

REPRÉSENTATION DU GRET EN MAURITANIE

e-mail : mauritanie@gret.org

tél. : +222 45 25 84 96

www.gret.org/mauritanie

En Mauritanie : Moulaye Ould Bleilla, bleilla.mr@gret.org

Au siège : Thomas Lejeune, lejeune@gret.org