

suez

2001

NOVEMBRE

LA VRAIE BATAILLE DE L'EAU





# LA VRAIE BATAILLE DE L'EAU

NOVEMBRE 2001



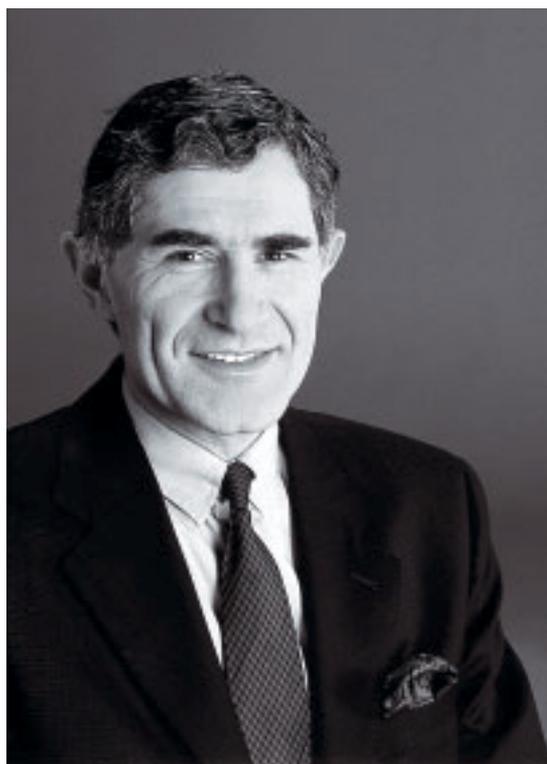
## SOMMAIRE

---

"LA VRAIE BATAILLE DE L'EAU" : LETTRE OUVERTE DE GERARD MESTRALLET <i>(Le Monde du 26/10/01)</i>	04
LE "WATER RESOURCES ADVISORY COMMITTEE" DE SUEZ	08
LA GESTION DELEGUEE DU SERVICE DE L'EAU : UN CONCEPT ADAPTE	11
<i>Concession pour l'eau potable et l'assainissement : région métropolitaine de Buenos Aires (Argentine)</i>	13
<i>Concession multi-services eau-assainissement-électricité : Casablanca (Maroc)</i>	14
<i>B.O.T. pour la production d'eau potable : Johor Bahru (Malaisie)</i>	15
<i>Contrat d'affermage pour la distribution d'eau : Paris Rive Gauche (France)</i>	16
<i>Contrat d'exploitation du service de l'eau potable : Atlanta (Géorgie, USA)</i>	17
<i>Contrat d'assistance à la gestion de l'eau potable et de l'assainissement : Amman (Jordanie)</i>	18
<i>Contrat d'assistance à la gestion de l'eau potable et de l'assainissement : District Fédéral de Mexico (Mexique)</i>	19
L'EAU POUR TOUS : LE PROGRAMME DE ONDEO POUR SERVIR LES COMMUNAUTES A FAIBLES REVENUS	20
<i>La Paz : l'eau pour tous dans les banlieues défavorisées</i>	21
<i>Buenos Aires : 800 000 personnes nouvellement connectées au réseau d'eau potable dans les quartiers pauvres</i>	26
<i>Afrique du Sud : approvisionnement en eau des populations rurales et périurbaines</i>	30

# LA VRAIE BATAILLE DE L'EAU

Lettre ouverte



Gérard Mestrallet,  
Président-Directeur Général de SUEZ.

**Le Monde**

Le 26 octobre 2001

Pour tous, la tragédie du 11 septembre a marqué un basculement du monde. C'est, entre autres, celui de la dérive économique des continents : le fossé qui s'accroît entre pays riches et pauvres, favorise, sans les excuser, tous les extrémismes. Or, l'accès à l'eau est peut-être l'un des premiers enjeux. C'est pourquoi, plus que jamais, il nous faut inventer des réponses et des solidarités nouvelles, mais aussi chasser les vieilles lunes.

Il y a deux ans, j'ai créé un comité de vingt experts mondiaux, personnalités indépendantes, venant de dix-sept pays différents et reconnues internationalement dans les domaines de l'eau et du développement durable. Pour un groupe privé, c'était une démarche nouvelle. Mais il nous fallait anticiper, imaginer les orientations en matière de gestion durable des ressources en eau et de service de l'eau dans les mégapoles mondiales.

C'est en m'appuyant d'une part sur les recommandations de ce comité et, d'autre part, sur l'expérience des équipes de SUEZ dans 130 pays, que je lance cet appel : "L'eau pour tous, vite !"

L'eau est bien sûr un enjeu géopolitique qui peut être porteur de risque de conflits. Mais, contrairement aux idées reçues, l'eau est avant tout un facteur de rapprochement des peuples. Au cours des quatre dernières décennies, neuf conflits armés seulement ont eu pour origine l'accès à l'eau ; mais 141 traités ont été signés sur la gestion concertée de ressources frontalières. Le traité indo-pakistanaï sur l'Indus a ainsi été signé en 1960 entre deux pays en situation d'extrême tension. Il n'a jamais été remis en question à l'occasion des trois guerres qui ont opposé ces deux nations.

Ne fantasmons pas sur les guerres de l'eau. Attachons-nous plutôt à mener la vraie bataille de l'eau, celle qui tue insidieusement 30 000 enfants tous les jours, celle que livre chaque



jour un milliard d'hommes et de femmes qui n'ont pas aisément accès à cette ressource. Cette guerre se situe sur le terrain sanitaire et social. Battons-nous pour l'accès à l'eau pour tous, le plus vite possible.

Les chiffres n'ont guère évolué depuis 1990 ; la proportion d'urbains bénéficiant de l'eau potable régresse chaque jour ; les efforts de développement des réseaux d'eau potable et d'assainissement des eaux usées n'ont pas suivi la croissance démographique et l'explosion urbaine. Au forum de La Haye, en 2000, le Conseil mondial de l'eau a montré qu'il faudrait plus que doubler le rythme annuel d'investissements consacrés au secteur de l'eau, pour parvenir à une situation satisfaisante en ...2025. Nous en sommes loin.

Depuis une dizaine d'années, les institutions internationales, et tout particulièrement la Banque Mondiale, ont prôné comme un axe du renouveau des politiques de l'eau le partenariat public-privé, afin de mobiliser de nouvelles sources de financement et d'appliquer des méthodes de gestions plus efficaces.

Pour un groupe comme le nôtre, disposant d'une expérience séculaire dans le partenariat avec les collectivités locales

pour la gestion des services d'eau, ce fut une mutation extraordinaire. Nous avons multiplié par cinq le nombre de nos clients et notre filiale Ondeo dessert aujourd'hui 115 millions de personnes dans le monde, à Buenos Aires, Santiago du Chili, La Paz, Casablanca, Atlanta, Budapest, Mexico, Djakarta, Manille, Amman, Barcelone, Indianapolis, New Delhi, Gaza... Ce modèle donne des résultats concrets. De nombreux gouvernements engagent des réformes pour le promouvoir, dans le cadre d'une concertation étroite entre les gouvernements, les autorités locales et les institutions internationales.

Cette politique modèle suscite pourtant des débats à caractère dogmatique. Certains invoquent les risques d'une privatisation de l'eau, de sa transformation en bien marchand ou de la mondialisation de l'industrie de l'eau.

Soulignons tout d'abord que le terme de mondialisation n'a pas de sens appliqué aux services de l'eau. Nous assurons des services de proximité, gérons une ressource locale qui se transporte peu, sous contrat avec des collectivités locales, en utilisant des infrastructures fixes : pas question de délocalisation dans notre métier !



Trois principes guident notre action :

- L'eau est un bien commun. Nous sommes opposés à la privatisation de la ressource en eau car, à nos yeux, l'eau n'est pas une marchandise. Nous ne sommes pas des marchands d'eau. Nous ne vendons pas un produit mais assurons un service, celui de rendre disponible à chacun et en permanence une eau purifiée et de restituer cette eau au milieu naturel après traitement. C'est le prix de ce service qui est facturé et non l'eau comme matière première.
- De la même façon, la privatisation des infrastructures de l'eau dans les pays en développement ne nous semble pas nécessaire. Nous avons démontré l'intérêt d'un partenariat public-privé dans lequel les infrastructures sont confiées à l'opérateur privé pour la durée de son contrat. A lui de les entretenir et de les améliorer. C'est sur ce modèle de gestion déléguée qu'à Casablanca ou à Buenos Aires, nous avons investi près de 2 milliards de dollars dans des ouvrages qui reviendront aux collectivités en fin de contrat. C'est donc par un abus de langage que le terme de privatisation est employé par certains pour ces modèles, dans lesquels le secteur public demeure le propriétaire final des infrastructures.
- Le droit universel de l'accès à l'eau doit être reconnu. Notre métier consiste à faire chaque jour de ce droit une réalité. Parmi nos clients dans le monde, 9 millions vivent en dessous du seuil de pauvreté. Desservir ces populations est un des principaux objectifs auxquels nous nous engageons par contrat. Une de nos plus grandes fiertés est d'avoir pu ainsi connecter en huit ans, à Buenos Aires, 1,6 million d'habitants au réseau d'eau potable et près d'un million à l'assainissement, sans augmenter le prix de l'eau. De même, à La Paz, en Bolivie, tous les habitants auront accès à l'eau potable avant fin 2001 alors qu'ils n'étaient que 60 % en 1997. En Argentine, en Bolivie, aux Philippines, en Indonésie, au Maroc, ces nouveaux clients sont souvent des familles défavorisées, vivant dans des bidonvilles.

Notre action se développe aussi en milieu rural. Nous associons les communautés locales aux décisions et parfois même à la réalisation des ouvrages en nous appuyant sur l'action efficace des ONG locales. Là où ces solutions ont été mises en œuvre, le prix de l'eau a été divisé par dix par rapport à celui pratiqué

**// Nous ne sommes pas des marchands d'eau.  
Nous ne vendons pas un produit mais assurons un service. //**



par les revendeurs d'eau, et sa qualité est incomparable. Ailleurs, plus vous êtes pauvre, plus l'eau est chère, moindre est sa qualité. Raccorder des quartiers défavorisés au réseau collectif est un impératif d'équité sociale. Pour nous, cela n'est pas du mécénat, c'est simplement notre métier, notre devoir, mais aussi notre fierté.

Nous sommes prêts également à participer à de grands projets d'aménagement ou de transfert de ressources en eau en partenariat avec le secteur public. Comment ne pas rêver, le jour où la paix sera revenue au Proche-Orient, de relier par un aqueduc la mer Rouge et la mer Morte.

Pour répondre à ces défis il faut des moyens financiers considérables. Le Conseil Mondial de l'Eau les a estimés à 180 milliards de dollars par an pour les seuls pays en développement. Pour cela, il faut conjuguer financements privés et fonds multilatéraux. C'est le rôle du politique. Aux autorités publiques l'initiative et le contrôle, au secteur privé l'exécution et la gestion : c'est cela le partenariat public-privé.

Car je tiens à affirmer que des solutions existent. Les groupes privés sont entraînés à intervenir vite, à atteindre des résultats concrets et vérifiables, à mobiliser des moyens financiers dans des pays où les budgets publics sont limités. Ils sont prêts à poursuivre leurs efforts pour inventer des solutions techniques, contractuelles et financières adaptées aux réalités locales, sous le contrôle des autorités publiques.

Les populations défavorisées attendent des solutions immédiates. Le monde a besoin des efforts des uns et des autres. Opposer le politique et l'économique dans le domaine de l'eau se fait aujourd'hui au détriment des plus démunis. Le combat pour l'eau a besoin de toutes les énergies. Or, si rien n'est fait, en 2025, 4 milliards d'hommes et de femmes n'auront pas un accès satisfaisant à l'eau potable.

Tel est le sens de notre engagement "l'eau pour tous, vite !". Tout cela ne sera réalisable que si les responsables politiques de tous les pays se mobilisent rapidement pour mettre en place les conditions d'une action plus ambitieuse et plus efficace.

***Tel est le sens du message qu'au nom de SUEZ  
et en tant que citoyen j'adresse cette semaine aux  
gouvernements, parlementaires et institutions  
internationales.***

***A la guerre pour l'eau, il nous faut opposer  
"la paix par l'eau".***

Gérard Mestrallet

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Mestrallet', written over a horizontal line.

# LE WATER RESOURCES ADVISORY COMMITTEE DE SUEZ

Le 4 février 2000 se réunit pour la première fois à Paris le Water Resources Advisory Committee (WRAC), comité indépendant créé par SUEZ pour l'accompagner dans sa réflexion sur les grands enjeux liés à la gestion des ressources en eau.

Le thème du partenariat entre le secteur public, les composantes de la société civile et le secteur privé est au cœur des débats. Le comité est présidé par Margaret Catley-Carlson.

Margaret Catley-Carlson : *"Il ne s'agit pas pour nous de dire, face à un projet, s'il est bon ou non, s'il peut être rentable ou pas. En revanche, nous pouvons dire comment un projet sera perçu par les habitants du pays ou de la région, quels sont les risques éventuels, sur le plan environnemental, social, politique ou financier, qu'il peut entraîner. Aider le Groupe, en un mot, à ouvrir les yeux sur tous les aspects d'un projet, en ne se focalisant pas sur ses seuls aspects techniques."*



Margaret Catley-Carlson

## **POURQUOI LE WRAC ?**

La création du WRAC s'inscrit dans une démarche d'entreprise responsable, citoyenne, qui trouve une justification spéciale dans les métiers de SUEZ.

En effet, SUEZ apporte à chacun les services essentiels à la vie : eau, énergie et propreté. Ces activités, en particulier les services de l'eau et de l'assainissement, présentent une forte composante sociale.

SUEZ a choisi comme ligne de conduite :

- de s'exprimer et de constituer une force de proposition, de créativité et d'innovation ;
- d'être exemplaire dans son mode de gouvernance d'entreprise, ouvert et à l'écoute des attentes de la société civile ;
- d'affirmer son positionnement à l'égard des institutions politiques, des représentants de la société civile, des organisations non-gouvernementales et des associations professionnelles.

## **LE FONCTIONNEMENT DU WRAC : RESPECT ET ECHANGE**

Le WRAC est un groupe d'experts de dix-sept nationalités très diverses, de toutes expertises : irrigation, droit international, environnement, développement social, financement..., et de tous milieux : chercheurs, institutions internationales, fonctionnaires, hommes d'affaires.

Les membres sont choisis pour leurs compétences et leur indépendance. Ils sont co-optés. Leur participation n'engage qu'eux-mêmes, et non les organismes auxquels ils appartiennent.

L'originalité de la démarche de SUEZ est d'inviter ces experts indépendants à prendre position librement sur des sujets et des projets. Les échanges se caractérisent par une qualité de relations, une volonté d'écoute mutuelle, une complète liberté d'expression, et, bien entendu, la confidentialité des débats.

Le comité se réunit deux fois par an, et, entre deux sessions le travail s'effectue en réseau, par groupes de réflexion autour de thèmes choisis à la fin de chaque session. L'administration du comité est assurée par la direction des ressources en eau de SUEZ.



*Dernière rencontre à Paris : sous le signe de la communication*

## **LES ETAPES-CLE**

---

Depuis février 2000, les membres du WRAC se sont réunis à Paris, Macao, Buenos Aires, puis de nouveau à Paris pour la quatrième session.

A l'issue de chacune des rencontres, un message fort s'est dégagé des travaux du WRAC :

- Lors de la première session, à Paris, SUEZ a été encouragé à prendre une part plus active à la gestion des ressources en eau dans chacune de ses implantations.
- La deuxième session, à Macao, a souligné l'importance des messages de la société civile et des ONG.
- La troisième session, à Buenos Aires, a été l'occasion pour le WRAC de constater sur le terrain le travail de Ondeo dans les services de l'eau et de l'assainissement aux populations défavorisées. Le partenariat public-privé y est apparu comme une solution parfaitement adaptée pour apporter ces services aux plus démunis.
- La quatrième session, tenue à Paris, a été l'occasion de confronter les opinions de ses membres, provenant du monde entier, sur la situation internationale à la suite des événements tragiques du 11 septembre.

La rhétorique des grandes conférences internationales sur l'eau n'a pas encore apporté d'améliorations suffisantes sur le terrain. Parallèlement, certains organismes de financement internationaux ont réduit leurs financements au secteur de l'eau et de l'assainissement. Dans ce domaine, l'humanité a plutôt régressé ces dernières années.

Dans ce contexte, le WRAC a apporté son soutien à la politique décidée par SUEZ de ne pas ralentir son développement et ses investissements à l'international, comme l'ont prouvé les récents contrats conclus en Indonésie ou dans

les Emirats, ainsi que l'introduction au New York Stock Exchange le 18 septembre dernier.

Plus que jamais le concept de partenariat public-privé sera un cadre indispensable pour apporter des solutions aux problèmes d'approvisionnement en eau et de collecte et traitement des eaux usées dans les pays en développement.

Cette notion reste cependant insuffisamment expliquée, et, par suite, mal comprise.

La poursuite du développement des partenariats public-privé exigera de la part de SUEZ une plus grande coopération avec l'ensemble des parties prenantes et une meilleure communication à chaque étape de l'élaboration, de la réalisation et de la gestion des projets.

Le WRAC a aussi encouragé SUEZ à étendre ses recherches et ses activités là où ses compétences répondent à des besoins, en amont et en aval des exploitations, afin de contribuer à une meilleure gestion, plus intégrée, des ressources en eau.

Selon le WRAC, SUEZ est un véritable acteur de la réduction du fossé entre pays industrialisés et pays en développement. Aussi recommande-t-il que le Groupe communique davantage sur ses réalisations.



## LES MEMBRES DU WATER RESOURCES ADVISORY COMMITTEE

Le WRAC est composé de membres choisis pour leurs compétences. Leur participation n'engage qu'eux-mêmes, et non les organismes auxquels ils peuvent appartenir. Tout nouveau membre doit être agréé par la majorité du Comité et par SUEZ.

MEMBRES	PAYS D'ORIGINE	PROFESSION
<b>M. Mohamed BENBLIDIA</b>	<i>Algérie</i>	Ingénieur, Professeur, Président de l'Institut Méditerranéen de l'Eau
<b>Ms. Laurence BOISSON de CHARZOURNES</b>	<i>France</i>	Professeur de droit à l'Université de Genève
<b>M. Adil A. BUSHNAK</b>	<i>Arabie Saoudite</i>	Professeur et Consultant Supreme Economic Council
<b>M. Jose Bernardo CABRAL</b>	<i>Brésil</i>	Sénateur, Juriste, Législateur dans le domaine de l'eau
<b>Ms. Margaret CATLEY-CARLSON</b>	<i>Canada</i>	Présidente du Global Water Partnership, Conseiller pour différents organismes nationaux, internationaux, publics et privés.
<b>M. Madhav A. CHITALE</b>	<i>Inde</i>	Président South Asia Technical Advisory Committee du Global Water Partnership
<b>M. Manuel CONTIJOCH-ESCONTRIA</b>	<i>Mexique</i>	Président Commission Irrigation et Drainage du Mexique, Consultant
<b>M. Michel DESBORDES</b>	<i>France</i>	Hydrologue, Professeur à l'Université de Montpellier II
<b>M. Alfred DUDA</b>	<i>Etats-Unis</i>	Hydrologue, Biologiste, Global Environment Facility
<b>M. Jose-María FLUXA</b>	<i>Espagne</i>	Professeur Université de Madrid, Président du Foro de Agua regroupant les ingénieurs espagnols spécialisés dans l'eau
<b>M. Namik KILIC</b>	<i>Turquie</i>	Consultant, Spécialiste des B.O.T. auprès du gouvernement
<b>M. Cosimo LACIRIGNOLA</b>	<i>Italie</i>	Conseiller, Président de l'Institut Agronomique Méditerranéen, membre du Cabinet du Ministre de l'Agriculture
<b>M. Guy LE MOIGNE</b>	<i>France</i>	Conseiller, Consultant auprès de la Banque Mondiale
<b>M. Jean MARGAT</b>	<i>France</i>	Consultant au Bureau de Recherche Géologique et Minière, vice Président du Plan-Bleu
<b>Ms. Tabeth MATIZA-CHIUTA</b>	<i>Zimbabwe</i>	Présidente du South African Technical Advisory Committee, GWP, vice Présidente IUCN
<b>Ms Yi QIAN</b>	<i>Chine</i>	Parlementaire, Ingénieur, Professeur
<b>M. Koussai QUTEISHAT</b>	<i>Jordanie</i>	Directeur Général du Middle East Desalination Research Center
<b>M. Abdullah SHARIZAILA</b>	<i>Malaisie</i>	Ingénieur, International Water Management Institute, ICID, GWP
<b>Ms. Patricia WOUTERS</b>	<i>Belgique</i>	Professeur en Droit International Public, Université de Dundee

# LA GESTION DELEGUEE DU SERVICE DE L'EAU

Un concept adapté

La gestion déléguée repose sur un **contrat** par lequel l'autorité publique confie certaines missions à un délégataire en lui fixant des objectifs, tout en conservant la propriété du patrimoine et le pouvoir de régulation, contrairement à la privatisation, qui est fondée sur le transfert de la propriété des ouvrages à un opérateur privé.

Elle constitue un cadre privilégié pour attirer les capitaux privés dans le secteur de l'eau. Ces derniers sont utilisés pour de nouveaux investissements, et non pour l'acquisition d'installations existantes. Par rapport à la privatisation, elle permet donc d'optimiser le tarif facturé au consommateur.

La gestion déléguée est une forme de partenariat qui donne à chacune des parties la fonction pour laquelle elle est la plus efficace et la plus légitime :

- Les pouvoirs publics définissent les grands objectifs du service et ses règles d'exécution, le mode de mise en concurrence et le contrôle des performances. Ils fixent les normes de qualité et de protection de l'environnement et les tarifs du service de l'eau.
- L'opérateur privé apporte le savoir-faire technique et managérial accumulé et en permanence actualisé par ses nombreuses expériences. Il s'engage par contrat à atteindre des résultats vérifiables en termes de qualité du service, d'extension de la zone de desserte ou de programme d'investissement. Il apporte sa crédibilité pour faciliter le financement du projet par les bailleurs de fonds de toute nature.

La gestion déléguée est un concept adaptable à chaque situation locale ; l'étendue et la durée des missions du délégataire, ainsi que son mode de rémunération, sont déterminés en fonction des priorités définies par les décideurs politiques.



On peut distinguer cinq types principaux de gestion déléguée, selon l'importance des engagements financiers de l'opérateur et l'origine de sa rémunération :

**1. La concession** est le contrat par lequel l'opérateur privé prend en charge, pour une durée de 20 à 30 ans, des infrastructures telles qu'elles existent, s'engage à les améliorer et à réaliser des infrastructures nouvelles. Il est chargé, pendant cette durée, de la gestion opérationnelle, patrimoniale et commerciale du service auprès des usagers. Il finance les investissements sur la durée du contrat (*Exemples : Buenos Aires, Casablanca*).

**2.** Dans un **BOT**, l'opérateur finance, construit, et exploite des ouvrages nouveaux de production d'eau potable, d'épuration ou d'assainissement, et facture le service rendu à l'autorité publique. A la différence de la concession, le "client" n'est pas l'utilisateur mais la collectivité publique (Exemple : *Johor Bahru*).

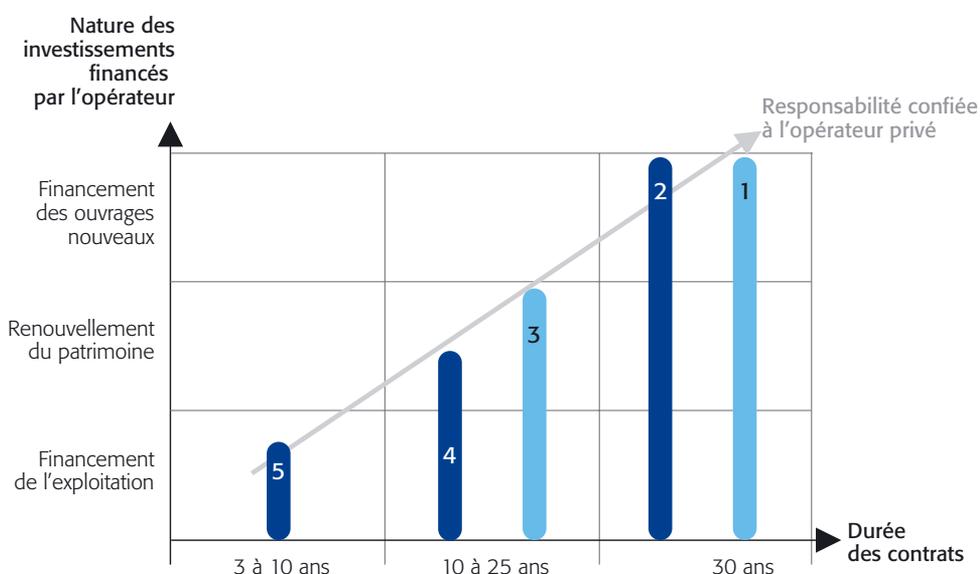
**3.** Dans un **affermage**, l'opérateur assure la gestion du service et l'entretien des installations pour une durée de 10 à 20 ans. Il finance le renouvellement des ouvrages existants, mais n'est pas chargé du financement des infrastructures nouvelles. Dans la plupart des cas, il perçoit le prix du service de l'eau auprès des usagers (Exemple : *Paris Rive Gauche*).

**4.** Dans un **contrat d'exploitation**, l'opérateur est chargé de la responsabilité complète du fonctionnement opérationnel

des installations. Il est rémunéré de sa prestation par la collectivité publique propriétaire de l'ouvrage (Exemple : *Atlanta*).

**5.** Dans un **contrat d'assistance** à la gestion, l'opérateur est chargé de réaliser un nombre limité de tâches avec des objectifs précis, par exemple : réduction des fuites, augmentation des taux de facturation et de recouvrement, amélioration des relations avec la clientèle... Sa rémunération lui est versée par l'autorité délégataire et peut être modulée en fonction des performances mesurées (Exemples : *Amman, Mexico*).

Des types de contrats intermédiaires entre ces grandes catégories peuvent être mis au point pour une parfaite adaptation aux situations locales.



	Type de contrat	Origine de la rémunération de l'opérateur
1	Concession	Usager final (facture d'eau) ●
2	BOT	Autorité publique ●
3	Affermage	Usager final (facture d'eau) ●
4	Contrat d'exploitation	Autorité publique ●
5	Contrat d'assistance à la gestion	Autorité publique ●



## CONCESSION POUR L'EAU POTABLE ET L'ASSAINISSEMENT

### Région métropolitaine de Buenos Aires (Argentine)

Le contrat de concession de Buenos Aires est le plus important jamais attribué dans le monde pour le service public de l'eau. Il a été confié après appel d'offres à Aguas Argentinas, un consortium associant investisseurs argentins et internationaux et dont Ondeo Services est le principal actionnaire et l'opérateur.

La tâche est immense : plus de 10 millions d'habitants vivent aujourd'hui dans la zone de la concession. A l'origine de celle-ci, 2,6 millions d'entre eux n'avaient pas accès au réseau d'eau potable et 5 millions au système d'assainissement (il s'agissait souvent de ménages défavorisés). 95 % des eaux usées étaient rejetées sans traitement au milieu naturel. Par contrat, Aguas Argentinas doit étendre d'ici 2023 la desserte à 100 % de la population pour l'eau potable et à 95 % pour l'assainissement.

### RESULTATS

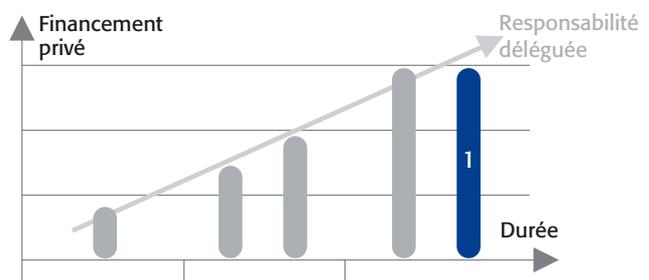
Aujourd'hui, Aguas Argentinas a déjà investi plus de 1,6 milliard US\$ dans le développement des infrastructures, soit un rythme annuel 18 fois plus élevé qu'avant 1993, générant 8 000 emplois nouveaux chez les fournisseurs et sous-traitants.

Parmi les résultats obtenus, on peut citer :

- l'augmentation de 37 % de la capacité de production d'eau potable, mettant ainsi fin aux coupures d'eau estivales ;
- l'extension des réseaux d'eau potable, permettant de raccorder 1 600 000 habitants supplémentaires (dont 800 000 en quartiers défavorisés) ;
- le raccordement d'environ 1 million d'habitants à l'assainissement ;
- un taux de recouvrement des factures de 94 % et un taux de satisfaction clientèle de 70 %.

Le prix de l'eau reste inférieur en 2001 à son niveau d'avant l'attribution de la concession.

Les principales actions en cours portent sur l'expansion du service de l'assainissement et sur l'extension des réseaux dans les quartiers défavorisés.



#### Responsabilités de l'opérateur privé :

	Eau potable		Eaux usées	
	Production	Distribution	Collecte	Traitement
Extension du système, renforcement	● Totale	● Totale	● Totale	● Totale
Renouvellement des ouvrages	● Totale	● Totale	● Totale	● Totale
Gestion administrative, gestion clientèle	● Totale	● Totale	● Totale	● Totale
Exploitation technique	● Totale	● Totale	● Totale	● Totale

<b>Filiale de Ondeo :</b>	Aguas Argentinas
<b>Capital détenu :</b>	35,59 %
<b>Client :</b>	Etat Fédéral Argentin
<b>Début du contrat :</b>	avril 1993
<b>Durée du contrat :</b>	30 ans
<b>Nb d'employés :</b>	3 787
<b>Population à desservir :</b>	Environ 10 000 000
<b>Investissements cumulés :</b>	1 600 millions US\$

# CONCESSION MULTI-SERVICES EAU-ASSAINISSEMENT-ELECTRICITE *Casablanca* (Maroc)



Le contrat de gestion déléguée de Lydec prévoit un plan d'investissement d'environ 3 milliards US\$ sur 30 ans, dont près de 200 millions ont déjà été réalisés. Il couvre la distribution d'eau potable et l'assainissement sur 27 communes représentant 4 millions d'habitants et la distribution d'électricité.

Ondeo Services est, avec 35% du capital, le principal actionnaire de Lydec. SUEZ est également présent à travers Elyo (Tractebel – 24%) et Aguas de Barcelona (5%).

Lors de l'entrée en vigueur du contrat, Lydec a réembauché la totalité du personnel (4 200 personnes) de la régie publique antérieure.

## RESULTATS

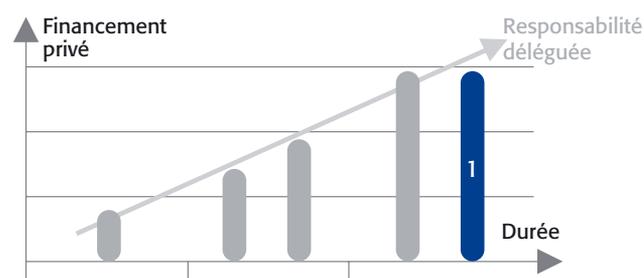
Les inondations consécutives aux orages, qui déstabilisaient périodiquement la vie économique de la ville, ont été supprimées grâce à une importante campagne de curage des canalisations, et à la mise en service en novembre 1999 d'une galerie de délestage du principal collecteur de l'agglomération. Au total, 70 millions US\$ ont été investis dans l'assainissement depuis le début du contrat.

Grâce à l'amélioration de la gestion, le prélèvement de l'agglomération sur la ressource en eau a été réduit, sur l'année 2000, de 12 millions de m<sup>3</sup>, soit l'équivalent de la consommation d'une ville de 200 000 habitants.

Le niveau de satisfaction de la clientèle est passé de 50 % en 1997, à 85 % en 2001, grâce, en particulier, à l'amélioration des conditions d'accueil de la clientèle dans les agences de l'entreprise.

Plus de 90 000 heures de formation ont été dispensées.

Une opération "branchement bleu", destinée à faciliter l'accès à l'eau potable pour les populations défavorisées, a été lancée avec succès.



### Responsabilités de l'opérateur privé :

- Totale
- Partielle

	Eau potable		Eaux usées	
	Production	Distribution	Collecte	Epuration
Extension du système, renforcement		●	●	●
Renouvellement des ouvrages		●	●	●
Gestion administrative, gestion clientèle		●	●	●
Exploitation technique		●	●	●

<b>Filiale de Ondeo :</b>	Lydec
<b>Cliant :</b>	Communauté Urbaine de Casablanca
<b>Début du contrat :</b>	avril 1997
<b>Durée du contrat :</b>	30 ans
<b>Nb d'employés :</b>	3 683
<b>Nb de branchements :</b>	516 000 pour l'eau 583 600 pour l'électricité
<b>Investissements réalisés :</b>	190 millions US\$



## B.O.T. POUR LA PRODUCTION D'EAU POTABLE *Johor Bahru* (Malaisie)

Le gouvernement de l'Etat de Johor a confié à Equiventures Sdn.Bhd. le contrat de modernisation, de financement, et d'exploitation des installations de potabilisation et d'approvisionnement en eau de la ville de Johor Bahru.

Equiventures est une joint venture entre Ondeo Services (25,5 %) et plusieurs partenaires malaisiens.

### RESULTATS

D'un point de vue technique, les installations ont été modernisées et leur capacité étendue de 182 à 377 milliers de m<sup>3</sup> par jour (extension d'une usine de production existante et construction d'une nouvelle usine). Cette capacité de production est aujourd'hui utilisée à 95 % ; elle sera portée à 536 milliers de m<sup>3</sup>/j en 2003 par une nouvelle extension.

La mise en place d'un outil de gestion des ressources en eau a permis d'améliorer significativement l'efficacité énergétique des installations et la gestion des risques climatiques du type El Niño, dont l'apparition en 1997 avait provoqué une sécheresse en 1998.

La compagnie contractante Equiventures a rempli et même dépassé tous les objectifs fixés en termes de qualité et quantité des eaux.

Une partie de la mission du partenaire privé était d'assurer un transfert de technologie. Des programmes de formation intense ont été mis en place pour le développement de capacités de management locales : la gestion opérationnelle est maintenant entièrement assurée par du personnel malaisien.



#### Responsabilités de l'opérateur privé :

● Totale

● Partielle

	Eau potable		Eaux usées	
	Production	Distribution	Collecte	Traitement
Extension du système, renforcement	●			
Renouvellement des ouvrages	●			
Gestion administrative, gestion clientèle				
Exploitation technique	●			

**Filiale de Ondeo :** Equiventures Sdn. Bhd.

**Client :** Gouvernement de l'Etat de Johor

**Début du contrat :** juillet 1992

**Durée du contrat :** 20 ans

**Nb d'employés :** 83

**Investissements réalisés :** 115 millions US\$

# CONTRAT D’AFFERMAGE POUR LA DISTRIBUTION D’EAU *Paris Rive Gauche* (France)



Le contrat d'affermage est un mode de délégation de la gestion du service d'eau fréquemment employé par les municipalités en France. A titre d'exemple, la Ville de Paris a confié en 1985 à Eau & Force (Parisienne des Eaux) l'affermage de la distribution de l'eau potable dans les six arrondissements situés en Rive Gauche de la Seine.

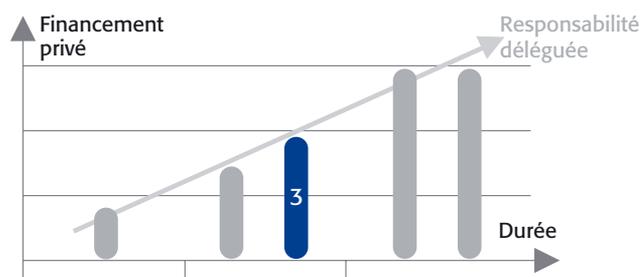
## RESULTATS

Les objectifs d'Eau & Force à Paris sont :

- L'efficacité économique : la société gère le système avec un effectif de 77 personnes ; le coût de la distribution de l'eau ne représente que 14 % du prix total du service de l'eau et de l'assainissement.
- L'efficacité technique : 10 millions de m<sup>3</sup> sont économisés chaque année grâce à la réduction des pertes constatées depuis la mise en vigueur du contrat. Des moyens techniques sophistiqués, associant réseau de mesure et modèles mathématiques, ont été mis en œuvre pour détecter en temps réel et localiser les fuites.
- La qualité de la relation avec les usagers : Eau & Force a pris des engagements portant sur l'information communiquée (qualité de l'eau, prix, suivi de la consommation), sur la simplification des démarches, et sur l'accès aux services d'urgence.

Dans le cadre du contrat, l'opérateur a financé et réalisé la rénovation ou le renouvellement du réseau de distribution. En quinze années, 260 km de conduites représentant 46 % de la longueur du réseau ont été ainsi réhabilités.

En Ile-de-France, Eau & Force participe également à la gestion du réseau APES (Alerte à la Pollution des Eaux de Surface) qui permet, grâce à des stations d'analyse automatique, de surveiller en temps réel la qualité de l'eau de la Seine.



### Responsabilités de l'opérateur privé :

	Eau potable		Eaux usées	
	Production	Distribution	Collecte	Traitement
Extension du système, renforcement				
Renouvellement des ouvrages		● Totale		
Gestion administrative, gestion clientèle		● Totale	● Totale	
Exploitation technique		● Totale		

<b>Filiale de Ondeo :</b>	Eau & Force (Parisienne des Eaux)
<b>Capital détenu :</b>	100 %
<b>Client :</b>	Ville de Paris
<b>Début du contrat :</b>	1985
<b>Durée du contrat :</b>	25 ans
<b>Nb d'employés :</b>	77
<b>Population desservie :</b>	750 000 (nuit) 1 500 000 (journée)
<b>Nb de branchements :</b>	27 500



## CONTRAT D'EXPLOITATION DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

**Atlanta**  
(Géorgie, USA)

À la suite d'un appel d'offres international, la ville d'Atlanta (Géorgie) a retenu United Water Services Atlanta (Ondeo Services 65 %) pour la production et la distribution d'eau potable aux 2 millions d'habitants de l'agglomération. Il s'agit du plus important contrat de gestion déléguée jamais signé dans ce domaine aux Etats-Unis.

Le service des eaux était auparavant géré par la municipalité d'Atlanta elle-même. L'objectif du contrat d'exploitation était de parvenir à une réduction des coûts grâce à un transfert de technologie (automatisation et économies d'énergie) et à une amélioration de l'organisation de l'entreprise.

### RESULTATS

UWSA a assuré, depuis la mise en place du contrat, et sans aucun licenciement, une réduction de 40 % des coûts d'exploitation, soit 20 MUS\$ par an.

Environ 30 000 fuites ont été réparées, et les coûts de consommation d'énergie ont été diminués de près de 9 % grâce à la modernisation des stations de pompage.

Sur toute la durée du contrat, les économies réalisées devraient s'élever à 400 millions US\$.

Plus de 6 500 heures de formation ont été dispensées. Toutes les bornes à incendie ont été vérifiées et réparées, assurant ainsi une meilleure protection contre les risques d'incendies.

UWSA a reçu de nombreuses récompenses, dont le "2001 US Conference of Mayor's Business Council's Excellence in Public/Private Partnership", et en 1999 le "Private Sector Award for Outstanding Performance" décerné par la National Association of Minority Contractors (Géorgie).



#### Responsabilités de l'opérateur privé :

- Totale
- Partielle

	Eau potable		Eaux usées	
	Production	Distribution	Collecte	Traitement
Extension du système, renforcement				
Renouvellement des ouvrages				
Gestion administrative, gestion clientèle	● Partielle	● Partielle		
Exploitation technique	● Totale	● Totale		

<b>Filiale de Ondeo :</b>	United Water Services Atlanta
<b>Client :</b>	Municipalité d'Atlanta
<b>Début du contrat :</b>	janvier 1999
<b>Durée du contrat :</b>	20 ans
<b>Nb d'employés :</b>	350
<b>Nb de branchements :</b>	139 000
<b>Population desservie :</b>	2 000 000

# CONTRAT D'ASSISTANCE A LA GESTION DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT

**Amman**  
(Jordanie)



**A**fin d'éviter une situation de pénurie liée à l'augmentation prévisionnelle de la population de 2,7 millions d'habitants supplémentaires d'ici 2020, les pouvoirs publics jordaniens ont décidé de rationaliser l'utilisation des ressources en eau.

Dans ce cadre, un prêt de 55 millions US\$ a été accordé par la Banque Mondiale afin de financer les investissements de réhabilitation et d'amélioration des usines de traitement et des réseaux, les investissements de restructuration des services, ainsi qu'un contrat de gestion et de maintenance. Ce contrat a été confié après appel d'offres à LEMA, consortium constitué de Ondeo Services (75 %) et d'un partenaire jordanien.

## RESULTATS

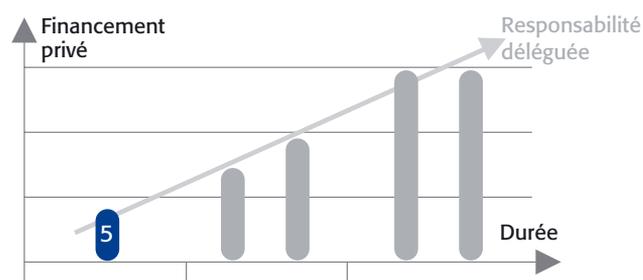
Depuis la mise en vigueur du contrat, et malgré une sévère sécheresse, l'eau a été distribuée en quantité et en qualité supérieures. Le curage préventif des réseaux d'assainissement a permis de réduire de 20 % le nombre d'obstructions ; les coûts d'électricité de l'usine de traitement des eaux ont été réduits de 6 %, soit une économie de 560 000 US\$ par an.

Les réparations de fuites ont atteint le nombre de 250 par jour, et les délais d'intervention ont été fortement réduits (moins de 8 heures).

Des moyens informatiques de gestion clientèle sont progressivement mis en place. Le nouveau centre d'appel de réception des réclamations permet une localisation immédiate des incidents et l'envoi des équipes d'intervention.

Le taux de recouvrement de créances a été largement accru. Une campagne de réparation et de remplacement des

compteurs d'eau a été lancée (50 000 unités par an). Enfin, Ondeo Services a assuré plus de 35 000 heures de formation pour le personnel de la société des eaux de la ville.



### Responsabilités de l'opérateur privé :

- Totale
- Partielle

	Eau potable		Eaux usées	
	Production	Distribution	Collecte	Traitement
Extension du système, renforcement				
Renouvellement des ouvrages				
Gestion administrative, gestion clientèle	<span style="color: #ADD8E6;">●</span>	<span style="color: #ADD8E6;">●</span>	<span style="color: #ADD8E6;">●</span>	<span style="color: #ADD8E6;">●</span>
Exploitation technique	<span style="color: #008080;">●</span>	<span style="color: #008080;">●</span>	<span style="color: #008080;">●</span>	<span style="color: #008080;">●</span>

<b>Filiale de Ondeo :</b>	Lyonnaise des Eaux-MW-Arabtech (LEMA)
<b>Client :</b>	Water Authority of Jordan
<b>Début du contrat :</b>	août 1999
<b>Durée du contrat :</b>	4 ans
<b>Nb de branchements :</b>	290 000
<b>Population desservie :</b>	1 700 000



## CONTRAT D'ASSISTANCE A LA GESTION DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT

### *District Fédéral de Mexico*

(Mexique)

L'agglomération de Mexico compte 19 millions d'habitants ; c'est une des villes du monde où l'accès aux ressources en eau est le plus problématique. La surexploitation de l'aquifère a des incidences catastrophiques. Le service de l'eau y est assuré par la Comisión de Aguas del Distrito Federal (CADF) qui a décidé de faire de la réduction des pertes à la distribution une priorité, leur niveau étant inacceptable dans ce contexte. La CADF a confié à quatre prestataires privés des contrats de services, visant à la fois la réduction des pertes physiques et l'amélioration du taux de facturation et recouvrement.

La société TECSA, filiale à 49 % de Ondeo Services, a été attributaire de la zone sud-est du Distrito Federal, où réside une population aux revenus souvent modestes.

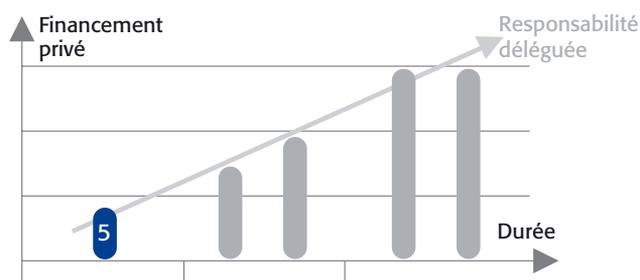
Les services comportent :

- des missions à caractère technique :
  - cartographie des réseaux d'eau potable et d'assainissement,
  - installation et maintenance des compteurs,
  - détection et réparation des fuites,
  - travaux de réhabilitation des réseaux et des branchements particuliers.
- des missions de gestion commerciale :
  - recensement des usagers,
  - relevé des compteurs,
  - émission de factures et recouvrement pour la Comisión de Aguas,
  - accueil des clients.

### RESULTATS

Les efforts ont d'abord porté sur l'installation de compteurs, au rythme de 7 500 par mois. 63 % des compteurs domestiques sont aujourd'hui lisibles à distance. Six centres d'accueil du public ont été mis en place. Ils reçoivent annuellement 750 000 clients. Les bénéfices d'exploitation reversés à la

municipalité, initialement très faibles, ont fortement progressé. Dans un deuxième temps, l'accent a été mis sur la réduction des fuites. 21 000 ont été détectées et réparées en 7 ans, et 33 200 branchements réhabilités. A Iztapalapa, la principale "délégation" desservie, les fuites ont été réduites d'un quart, soit une économie d'eau de 10 millions de m<sup>3</sup> par an.



#### Responsabilités de l'opérateur privé :

● Totale

● Partielle

	Eau potable		Eaux usées	
	Production	Distribution	Collecte	Traitement
Extension du système, renforcement				
Renouvellement des ouvrages		●	●	
Gestion administrative, gestion clientèle		●	●	
Exploitation technique		●	●	

<b>Filiale de Ondeo :</b>	TECSA
<b>Capital détenu :</b>	49 %
<b>Client :</b>	Distrito Federal
<b>Début du contrat :</b>	1993
<b>Durée du contrat :</b>	10 ans
<b>Population desservie :</b>	2 500 000
<b>Nb de compteurs posés :</b>	319 198

# L'EAU POUR TOUS

## le programme de Ondeo pour servir les communautés à faibles revenus

Dans de nombreuses grandes villes des pays en développement, une partie importante des habitants vit dans des bidonvilles ou des quartiers d'habitats précaires, qui ne sont ni légalement reconnus, ni desservis par les réseaux publics existants. Ils ne bénéficient d'aucun des avantages de la vie urbaine et n'ont pas accès aux services de base que sont la fourniture à domicile de l'eau potable ou l'évacuation des eaux usées.

Ondeo gère le service de l'eau dans plusieurs de ces métropoles, où elle dessert actuellement près de 9 millions de personnes à très faibles revenus. Afin de raccorder progressivement au système public d'adduction d'eau l'ensemble de la population, Ondeo a mis en place, dans ses principales implantations, un programme spécifique : "L'Eau pour Tous", destiné à mettre en œuvre les approches les plus adaptées.

Les principaux sites concernés sont les suivants :

Ville	Population totale (milliers)	Population pauvre desservie <sup>1</sup> (milliers)
<b>Buenos Aires</b> (Argentine)	11 800	<b>1 200</b>
<b>Casablanca</b> (Maroc)	4 500	<b>1 800</b>
<b>Cordoba</b> (Argentine)	1 400	<b>160</b>
<b>Djakarta</b> (Indonésie)	5 000	<b>430</b>
<b>La Paz - El Alto</b> (Bolivie)	1 600	<b>780</b>
<b>Manaus</b> (Brésil)	1 400	<b>150</b>
<b>Manille</b> (Philippines)	7 600	<b>751</b>
<b>Santa Fé</b> (Argentine)	1 800	<b>230</b>
<b>Santiago</b> (Chili)	5 100	<b>1 020</b>
<b>Provinces du Nord et du Cap Oriental</b> (Afrique du Sud)	6 300	<b>2 200</b>
<b>Total</b>	<b>46 500</b>	<b>8 720</b>

En quelques années, des millions d'habitants ont pu bénéficier de l'accès à l'eau dans des conditions qui n'auraient pas été envisageables sans un partenariat public-privé. Les trois exemples suivants montrent l'adaptation de ce type de partenariat aux situations locales.

1- En-dessous du seuil de pauvreté

## LA PAZ

# L'eau pour tous dans les banlieues défavorisées



*En juillet 1997, Aguas del Illimani, filiale de Ondeo Services, s'est vu concéder les services de l'eau et de l'assainissement des villes de La Paz et El Alto, et s'est engagée à étendre la couverture des réseaux d'eau et d'assainissement. La proportion de la population vivant en dessous du seuil de pauvreté représente 45 % à La Paz et 73 % à El Alto. Dès le démarrage de son activité, Aguas del Illimani a mené une action systématique en direction des communautés pauvres. Après 3 ans, 57 000 connexions d'eau et 37 000 connexions d'assainissement ont été réalisées, portant la couverture globale pour l'adduction d'eau à 96 % et celle en assainissement à 63 %, contre 68 % et 50 % trois ans auparavant.*

### CONTEXTE

La situation de l'accès aux services d'eau et d'assainissement de La Paz est caractéristique des zones urbaines des pays en développement : les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement n'étaient assurés que dans les quartiers riches.

En juillet 1997, le gouvernement bolivien a accordé à Aguas del Illimani (consortium dirigé par Ondeo Services) une concession pour l'exploitation et l'expansion des services de distribution d'eau et d'assainissement à La Paz-El Alto. Aguas del Illimani s'est engagé à desservir en eau tous les foyers de la métropole pour le 31 décembre 2001, et à étendre progressivement les services d'assainissement à 90 % des foyers d'ici 2021. La société devra donc être impliquée dans certains quartiers défavorisés, notamment à El Alto. Un projet pilote a été lancé en 1998 en collaboration avec la Banque Mondiale, afin d'identifier et de tester des solutions alternatives adaptées aux populations défavorisées.

### CADRE DU PROJET PILOTE - SITUATION INITIALE

El Alto regroupe plus de 600 000 habitants, et possède un taux de croissance annuel de 9,23 %. Le revenu moyen est de 488 US\$ : 73 % de la population vit sous le seuil de pauvreté. Le milieu est périurbain. Les habitations sans statut légal sont fréquentes, mais le contrat impose à Aguas del Illimani de ne desservir que des foyers possédant un titre de propriété.

#### Service d'approvisionnement en eau :

Avant le début du projet, à peine 50 % des résidents d'El Alto bénéficient d'un accès direct au réseau d'eau potable. Le service est assuré depuis 1966 par une agence municipale : SAMAPA (Servicio Autónomo Municipal d'Agua Potable y Alcantarillado). Les autres foyers (notamment ceux concernés par le projet pilote) disposent de multiples ...



alternatives : les vendeurs d'eau, les services municipaux de livraison d'eau, leurs voisins connectés au réseau, la collecte d'eau de pluie, les puits privés, ou encore les cours d'eau les plus proches.

### **Service d'assainissement :**

En 1997, 30 % des habitants d'El Alto bénéficient de services d'assainissement. Pour 21 % des foyers, les fosses septiques offrent une alternative. Les autres utilisent des latrines, le lit des cours d'eau, les toilettes publiques, ou les toilettes privées de leurs voisins.

### **DIAGNOSTIC INSTITUTIONNEL**

En 1994, le gouvernement a mis en place un système national de régulation sectoriel. Pour le secteur de l'eau, la Superintendencia de Aguas est responsable de l'attribution des concessions pour les services d'eau et d'assainissement, de la réglementation et de la supervision de ces contrats de concession, et de l'approbation des tarifs.

### **CARACTERISTIQUES DU PROJET EAU POUR TOUS**

#### **Montage institutionnel et financier :**

En 1997, le Superintendant a approuvé un contrat de concession autorisant Aguas del Illimani à prendre en charge les fonctions d'exploitation et à assumer les responsabilités de SAMAPA. Le contrat suit le modèle classique de concession en monopole local. Son objectif majeur est de desservir tous les foyers de la métropole : tout d'abord en connectant le plus vite possible un maximum de foyers au système d'approvisionnement en eau ; puis, plus progressivement, au système d'assainissement. Le projet pilote d'El Alto fait partie de ce programme, et doit rechercher un mode durable de desserte des quartiers les plus défavorisés.

L'objectif du projet pilote est de raccorder 10 000 foyers à faible revenu à un réseau de distribution d'eau et d'assainissement à faible coût.

Un large éventail d'institutions participe aux comités de direction et aux comités techniques du projet aux côtés d'Aguas del Illimani :

- Des autorités locales et nationales : la municipalité de El Alto, le Gouvernement Départemental de La Paz, le Ministère du Logement et des Services Élémentaires, le vice-Ministère pour l'Investissement Public et le Financement Externe, l'Agence Réglementaire de l'Eau, les communautés concernées par le projet.
- Des bailleurs de fonds, l'Agence Suédoise pour le Développement et la Coopération Internationale, et le Programme d'Eau et d'Assainissement de la Banque Mondiale.

Le budget de ce projet s'élève à 5,4 millions de dollars. Il est financé par :

- Aguas del Illimani (4,4 millions de dollars US) pour l'extension des infrastructures et les aspects d'intervention sociale ;
- L'Agence Suédoise de Développement International (903 500 US\$) et le WSP-AND (160 000 US\$) pour l'assistance technique, le renforcement institutionnel, la documentation et la diffusion.

Le projet prévoit, comme conditions de durabilité, une autonomie financière de la communauté : absence de subventions venant de l'extérieur, recouvrement total des coûts. A terme, les investissements seront financés par la population reliée au réseau, en adaptant les tarifs.

### Choix techniques :

El Alto est desservi par des systèmes "condominiaux" d'approvisionnement en eau et d'assainissement. Par rapport à un réseau traditionnel, ces systèmes réduisent significativement le coût des connexions domestiques et d'assainissement en utilisant des conduites de diamètre plus faible, en plus faible nombre, et en les enterrant dans des tranchées moins profondes. Sous la route, elles risqueraient d'être endommagées par le passage de véhicules lourds. Plusieurs options sont donc proposées : les conduites peuvent être disposées sous le trottoir, sous les blocs, ou à l'arrière des blocs. Chaque bloc choisit le système qu'il préfère, pour la distribution et l'assainissement.

Afin de garantir la durabilité du système, le projet prévoit la participation des membres de la communauté dans la

conception et l'installation du réseau. Aguas del Illimani propose de réduire les dépenses de raccordement au réseau si le foyer participe aux travaux de connexion. 80 % des foyers ont choisi cette option. De plus, Aguas del Illimani permet à tous les foyers d'étaler sur 5 ans le paiement des dépenses de raccordement au réseau, sans intérêts.

Il est nécessaire de former la population car chaque foyer devra assurer l'entretien du système. Les membres de la communauté seront responsables de l'entretien des conduites passant sous les lotissements privés, et Aguas del Illimani des collecteurs principaux. En parallèle au travail de construction, le projet participe à l'organisation de la vie de quartier, propose des programmes d'éducation à l'hygiène, et accorde des micro prêts pour les travaux de plomberie internes. ●●●





### Mode de tarification et de paiement :

Chaque lotissement peut choisir entre trois options de facturation :

- relevé de compteurs individuels ;
- relevé de compteurs communs ;
- forfait sans compteur.

Au début, la première option a été mise en œuvre dans la plupart des quartiers. Les communautés ont ensuite exprimé le souhait de relier les factures d'eau à la consommation exacte, même si cela doit augmenter le prix à payer. Des compteurs individuels ont alors été installés.

Le tarif est progressif par bloc : entre 0 et 30 m<sup>3</sup> par mois (la plupart des clients), le prix est de 0,22 US\$/m<sup>3</sup>/mois.

## MISE EN ŒUVRE DU PROJET EAU POUR TOUS

---

### Phases du projet pilote :

**1.** Préparation (décembre 1996 – septembre 1998) :

- Collecte des fonds auprès des investisseurs externes et des participants locaux.
- Lancement d'une procédure d'estimation rapide de la situation démographique et des besoins en eau d'El Alto (Participatory Rapid Urban Assessment – PRUA).
- Accord entre les partenaires définissant les objectifs du projet, le schéma d'exécution, et les communautés concernées par l'intervention.

**2.** Exécution (septembre 1998) :

- Formation du personnel des gouvernements local et national.
- Formulation des stratégies et des méthodologies pour l'intervention sociale et technique.
- Mise en œuvre des infrastructures d'eau et d'assainissement.

**3.** Transfert des responsabilités (début 2000)

Le projet pilote passe des mains de l'IPEA à celles d'Agua

del Illimani, qui assure désormais seule la réalisation des systèmes condominiaux. Cependant le Programme Eau et Assainissement – Banque Mondiale reste impliqué dans le suivi et l'évaluation des projets réalisés par l'IPEA (dans 6 quartiers).

**4.** Au-delà du projet pilote

Une période de suivi et d'évaluation est prévue afin d'estimer l'impact du projet sur les communautés, et leur satisfaction concernant les diverses composantes. De nombreux indicateurs ont été définis afin d'évaluer la durabilité du projet pilote.

### Bilan social, commercial, technique :

- L'extension des réseaux par l'approche condominiale assure une économie substantielle par rapport à un système conventionnel : de 10 à 40% pour les réseaux d'eau, et de 20 à 50 % pour l'assainissement. Le coût de l'intervention sociale (5 à 20 % du coût total) est largement compensé par l'économie réalisée grâce à la délégation des travaux à la communauté. Du point de vue de la population, l'intérêt principal de la gestion partagée réside dans la diminution des charges de connexion, et, probablement, la diminution des coûts d'entretien.
- Les communautés ont démontré leur capacité à s'organiser pour assurer la gestion et le bon fonctionnement du réseau plus d'un an après le départ des équipes de terrain, ce qui constitue une véritable réussite du travail d'intervention sociale et de structuration communautaire. Un suivi à long terme sera nécessaire pour évaluer la pérennité du système, mise en difficulté par la forte volatilité de la population.
- L'impact des programmes d'éducation à l'hygiène et à l'environnement est mitigé : le développement des installations sanitaires intérieures est très progressif, et l'évolution de la consommation et des habitudes sanitaires n'est pas

aussi sensible que nous ne pouvions l'espérer. Cependant l'impact semble beaucoup plus profond parmi les jeunes générations, ce qui laisse entrevoir un bouleversement des comportements à long terme.

Au-delà des objectifs directs du travail d'intervention sociale, le projet pilote a eu un impact considérable sur le développement des communautés et leur capacité à entreprendre de manière autonome de nouveaux projets afin d'améliorer leur qualité de vie.

Les résultats prometteurs du projet pilote ont permis à Aguas del Illimani d'envisager l'extension des services à l'ensemble de la concession dès le printemps 1999. Ainsi, fin 2000, 57 000 foyers à faibles revenus de La Paz - El Alto sont connectés aux réseaux d'eau et d'assainissement et l'engagement pris de raccorder la totalité de la population fin 2001 sera tenu.

## **REFERENCES, INFORMATIONS ADDITIONNELLES**

---

### **Bibliographie :**

MATHYS A, KOMIVES K, 1999, *Improving peri-urban water and sanitation services : early lessons from El Alto Pilot Project, Paris, WSP Field Note 4*. Disponible à la Direction technique et de la recherche – Ondeo Services.

KOMIVES K, 1999, *Designing pro-poor water and sewer concessions : early lessons from Bolivie, Washington, Private Participation in Infrastructure – Private Sector Development Division, World Bank*. Disponible à la DTR – Ondeo Services.

WSP-AND (UNPD-World Bank), 1999, *El Alto – A peri-urban challenge in Latin America, Washington, WSP Field*

*Note 4*. Disponible sur [www.wsp.org](http://www.wsp.org).

INICIATIVA PERIURBANA DE AGUA Y SANEAMIENTO, 2000, *Informe de Ejecución de Actividades según el Marco Lógico – Julio 1999 a Febrero 2000, La Paz, Aguas del Illimani*. Disponible à la Direction technique et de la Recherche – Ondeo Services.

FOSTER V, 2001, *Condominial Water and Sewerage Systems. Cost of Implementation of the Model. Water and Sanitation Program*.

CANNELLI N, 2001. *Sistemas condominiales de agua y alcantarillado. Cambios en la disponibilidad de infraestructura y en hábitos de higiene a partir de la implementación del proyecto piloto : un enfoque cuantitativo. Programa de Agua y Saneamiento*.

## BUENOS AIRES

# 800 000 personnes nouvellement connectées au réseau d'eau potable dans les quartiers pauvres

*Buenos Aires est la plus grande concession d'approvisionnement en eau et d'assainissement au monde, attribuée en 1993 après appel d'offres international à Aguas Argentinas, filiale de Ondeo Services. Il existe à Buenos Aires 800 quartiers à faibles ressources économiques regroupant près de 2,5 millions de personnes. Afin de répondre à leurs besoins, Aguas Argentinas a mis en place un programme d'intervention qui a permis à ce jour à 800 000 personnes de ces quartiers d'être raccordés au réseau d'eau potable et 120 000 au réseau d'assainissement.*

**A**utrefois accessible à tous les habitants de Buenos Aires, le service d'eau géré par la municipalité n'a pas résisté aux exigences d'une urbanisation rapide et à la croissance de la population. L'entreprise publique desservant le Grand Buenos Aires, Obras Sanitarias de la Nación, avait à faire face à de grands problèmes de gestion et d'exploitation. L'entretien et la qualité du service s'étaient fortement dégradés.

En 1993, après un appel d'offres international, le groupe international Aguas Argentinas dirigé par Ondeo Services a remporté la concession de 30 ans et a commencé à assurer les services eau et assainissement de la métropole de Buenos Aires. Les objectifs contractuels sont d'atteindre une couverture en eau de 100 % et d'assainissement de 95 % à la fin de la période contractuelle. Un des défis auquel est confrontée la filiale de Ondeo Services est de proposer aux 2,5 millions d'habitants défavorisés de la métropole l'accès à l'eau potable et à des systèmes d'assainissement d'ici 2023.



### CONTEXTE

#### CADRE DU PROJET - SITUATION INITIALE

Sur les 10 millions d'habitants de Buenos Aires, 3 millions vivent en dessous du seuil de pauvreté (revenu familial mensuel < 500 US\$), et 800 000 sont dans une situation très précaire (revenu < 240 US\$).

On distingue trois types de quartiers défavorisés :

- les bidonvilles (constructions anarchiques, pas de voirie ni d'accès aux services) : 250 000 habitants ;
- les zones d'HLM (habitat structuré mais de mauvaise qualité, destination des expropriés des bidonvilles) : 250 000 habitants ;
- les zones urbaines planifiées, mais avec faible capacité économique : 1 500 000 habitants.

La densité de population est très élevée (environ 10 000 hab/km<sup>2</sup>), et ces quartiers sont souvent éloignés des ressources en eau et du réseau primaire existant. L'extension du réseau dans ces quartiers est donc relativement coûteuse.

## DIAGNOSTIC INSTITUTIONNEL

De nombreuses organisations de développement local contribuent à la cohésion des communautés. Quelques ONG sont impliquées dans le projet (notamment IIED-AL, International Institute for Environment and Development – Latina America). En complément du contrat de gestion déléguée, le gouvernement de la province et les municipalités demeurent impliqués dans les services d'eau, en participant au financement des équipements de raccordement et à la fourniture de la main d'œuvre.

## CARACTERISTIQUES DU PROJET

Les objectifs du contrat sont : un taux de couverture de 100 % de la population pour la distribution d'eau et de 95 % pour l'assainissement d'ici 2023. Une agence de régulation, ETOSS (Ente Tripartite de Obras de Servicios de Saneamiento), a pour fonction d'approuver et de surveiller le plan d'investissement quinquennal d'Aguas Argentinas, et de définir la structure tarifaire. L'investissement cumulé sur les 5 premières années du contrat a été de 1,2 milliard US\$.

La stratégie d'Aguas Argentinas pour les quartiers défavorisés prévoit :

- Un raccordement individuel de tous les foyers au réseau.
- Une diminution importante des coûts de connexion en plus de l'étalement de leur paiement sur 5 ans :  
Distribution d'eau : 600 \$US → 120 \$US  
Assainissement : 1 000 \$US → 120 \$US
- Un développement des activités communautaires accompagnant les travaux d'extension du réseau. Afin de

proposer et de mettre en œuvre des solutions adaptées aux quartiers défavorisés, il est nécessaire d'établir une concertation active entre le concessionnaire, les institutions publiques et les quartiers défavorisés. Pour cela, des ONG ont été sollicitées pour intervenir sur le terrain et favoriser le dialogue entre les différents acteurs, aux intérêts apparemment divergents.

- Un service d'eau participatif, qui implique un "troc" de main d'œuvre en échange du raccordement au réseau. Il concerne des projets à petite échelle (communautés de moins de 3 000 habitants, bien organisées) dans un contexte économique démonétisé.
- Un effort de formation du personnel de l'entreprise à l'intervention dans les quartiers sensibles : L'année 2000 a permis de former 80 personnes aux méthodes de communication et de travail participatif dans les quartiers.

Les actions de structuration communautaire ont été menées en coopération avec les ONG : avec la Fondation Riachuelo, Aguas Argentinas a étudié les modes de structuration de la communauté à travers des "unités de voisinage". Ces regroupements d'une vingtaine de familles sont conçus comme l'unité de régulation sur lesquels peuvent s'appuyer les négociations pour de futures interventions, comme la construction de réseaux d'assainissement, la régularisation des droits de propriété...

En janvier 2001, Aguas Argentinas a entrepris un dialogue participatif, un "forum" afin de renforcer les liens avec la société civile, notamment par l'organisation d'un atelier d'échange destiné à définir clairement le rôle des ONG vis-à-vis du secteur privé. L'objectif est de développer une alliance constructive et durable avec un certain nombre d'ONG.

## BILAN DES ACTIONS DEPUIS 1994

Systeme :	Période :	Partenaires :	Bénéficiaires :
<b>Unité génératrice d'emploi</b>	1994 1999	Concessionnaire Province Communauté	110 000 (5 projets)
<b>Service d'eau participatif</b>	1997 1999	Concessionnaire Municipalité Province	30 000 (15 projets)
<b>Accord de compensation fiscale</b>	1995 1999	Concessionnaire Municipalité	50 000
<b>Extension Aguas Argentinas</b>	1994 1999	Concessionnaire Municipalité Communauté	540 000
<b>Implication d'ONGs</b>	1994 1999	Concessionnaire ONG Municipalité Communauté	5 000
<b>Subventions-croisées</b>	1996 1999	Concessionnaire Régulateur Municipalité	65 000
<b>TOTAL</b>			<b>800 000</b>

Depuis 1993, la part de la population à faible revenu desservie par les systèmes d'eau et d'assainissement est passée de 20 % à 55 %, et a donc plus que doublé. 800 000 personnes des quartiers défavorisés ont été raccordées au réseau public d'eau potable.

• • •

### Mode de tarification et de paiement :

Dans les zones non urbanisées, où la propriété du terrain n'est pas définie, toute action de recouvrement classique (facturation directe) est impossible. Des actions spécifiques sont mises en œuvre pour améliorer à la fois la distribution de la facture, et son recouvrement :

- Dans les secteurs où existent des contacts entre Aguas Argentinas et les habitants (association de quartier, quartier récemment connecté avec intervention des habitants...), on a recours à une facturation collective ou "en bloc", avec un intermédiaire chargé du paiement. Cette méthode a donné de très bons résultats jusqu'à présent.
- Dans des quartiers de bonne organisation, mais trop grands pour être facturés "en bloc", (> 1 500 hab. avec des montants totaux conséquents), on peut facturer par "ruelle" ou groupement de 5 à 10 familles.

### MISE EN ŒUVRE DU PROJET

#### Objectifs du premier plan quinquennal (1994-1999)

- Identification de la zone de concession à partir d'études sur le terrain
- Classification des quartiers à desservir selon le critère choisi (organisation du secteur, taille, soutien de la municipalité...)
- Sélection des solutions les mieux appropriées
- Sélection d'une ONG intervenant directement auprès des communautés
- Mise en œuvre du projet
- Lancement de campagnes spécifiques visant à améliorer la distribution et la collecte des factures

Les organismes suivants ont concouru à la mise en œuvre du projet :

- La Gerencia de Desarrollo de la Comunidad

- Les équipes régionales d'Aguas Argentinas
- Les responsables techniques et commerciaux des districts d'Aguas Argentinas

### Objectifs du deuxième plan quinquennal :

- Gestion quotidienne technique et commerciale des quartiers défavorisés :
  1. Diagnostiquer et étudier la situation technico-commerciale des quartiers défavorisés
  2. Elaborer et évaluer des solutions alternatives techniques et commerciales pour la gestion de ces quartiers
- Accompagnement des travaux d'extension :
  1. Coordonner le développement des travaux d'extension en impliquant tous les acteurs de l'entreprise, les municipalités et les futurs bénéficiaires du service
  2. Elaborer des outils de communication et des ateliers participatifs pour les futurs clients
  3. Elaborer et évaluer des procédures de communication avant, pendant et après les travaux
- Professionnalisation du personnel de terrain : cours de formation à la communication directe avec les clients.

## REFERENCES, INFORMATIONS ADDITIONNELLES

---

### Bibliographie :

ONDEO, 1999, *Solutions alternatives à l'approvisionnement en eau et à l'assainissement conventionnels dans les secteurs à faibles revenus, Pairs, Lyonnaise des Eaux*. Rapport disponible à la Direction Technique et de la Recherche – Ondeo Services.

BRAILOWSKY A, 2000, *Alternative solutions for potable water supply to low income areas – Aguas Argentinas Experience*, La Haye, Présentation au Forum Mondial de l'Eau, mars 2000.

WATER AND SANITATION PROGRAM, 2001, *The Buenos Aires Concession. The Private Sector Serving the Poor*.

## **AFRIQUE DU SUD** *Approvisionnement en eau des populations rurales et périurbaines*

*A travers un partenariat public-privé innovant, l'Afrique du Sud reconstruit non seulement une infrastructure d'eau et d'assainissement, mais elle fait en sorte que ces améliorations soient durables. Ce partenariat, connu sous le nom de B.O.T.T. (Build, Operate, Train, Transfert ou Construire, Gérer, Former, Restituer), a été lancé en juillet 1997. Il est basé sur le principe qu'une gestion durable n'est possible qu'en impliquant activement les autorités et les collectivités locales dans toutes les étapes du développement et de la gestion des services. C'est le premier exemple connu d'implication à grande échelle du secteur privé dans l'approvisionnement en eau et l'assainissement des zones rurales dans les pays en développement. Ce programme, mis en œuvre par une filiale de Ondeo Services, concerne 2 200 000 personnes.*

**A** l'heure actuelle, entre 12 et 18 millions de personnes en Afrique du Sud n'ont pas d'accès régulier ni sûr à l'eau potable et à des installations sanitaires adéquates. Les quatre cinquièmes de cette population défavorisée proviennent de quatre régions rurales : la province du Cap Oriental, KwaZulu/Natal, Mpumalanga, et la province du Nord.

Dans son Programme de Reconstruction et de Développement (PRD), le nouveau gouvernement s'est fixé pour objectif l'accès à l'eau potable pour tous, d'ici 10 ans. Pour ce faire, le DWAF (Department of Water Affairs and Forestry) a mis en œuvre un nouveau type de partenariat avec le secteur privé : le BOTT (Build, Operate, Train, Transfer). Ondeo Services, à travers sa filiale WSSA (Water and Sanitation Services of South Africa), dirige deux des quatre consortiums dédiés à ce projet : Amanz'abantu dans la province du Cap Oriental et Metsico dans la province du Nord.



### **CONTEXTE**

#### CADRE DU PROJET – SITUATION INITIALE

##### ✿ PROVINCE DU CAP ORIENTAL

L'environnement est rural et aride, avec une densité de population très faible (37 hab/km<sup>2</sup> pour toute la province). L'habitat est permanent et facile d'accès, mais la distance isole certains villages. Ces communautés reculées manquent d'infrastructures élémentaires (électricité, route, eau et assainissement...).

##### **Service d'approvisionnement en eau :**

Les réseaux de distribution d'eau sont inexistants. Plus de 66 % des 6,3 millions d'habitants vivant dans cette région n'ont pas d'accès à l'eau potable. Les habitants s'approvisionnent grâce aux eaux de rivière, de petits lacs ou, très rarement, utilisent des pompes manuelles. Ces lacs sont le plus souvent souillés par les élevages bovins. L'eau de pluie est également utilisée pour le nettoyage.

### Service d'assainissement :

Pas de service formel. Utilisation de fosses septiques.

### ✿ PROVINCE DU NORD

Dans la plupart des cas, l'environnement est périurbain. La majorité des habitations sont permanentes, récemment construites grâce au Programme de Reconstruction et de Développement. Les zones concernées par les projets appartiennent aux anciens homelands, où le développement des infrastructures a été très lent. Le profil des revenus des ménages est plat, ce qui ne permet pas d'envisager des subventions croisées comme dans les mégapoles où riches et pauvres coexistent. Toute la politique du service d'eau doit être dédiée aux populations défavorisées.

### Service d'approvisionnement en eau :

Le DWAF est actuellement responsable de l'exploitation d'un système d'approvisionnement en eau vaste et complexe. Les clients sont raccordés par branchement individuel (les plus proches des stations de production), ou vont s'approvisionner à des bornes fontaines. La qualité du service est généralement très mauvaise, en raison d'un manque de moyens logistiques adéquats. Le taux d'impayés est traditionnellement très fort (99 % dans certaines zones). Des précédents de boycott du service et du paiement dans la région de Vondo rendent le recouvrement très délicat.

### Service d'assainissement :

Pas de service formel. Utilisation de fosses septiques.

### DIAGNOSTIC INSTITUTIONNEL

Les structures et les politiques gouvernementales sont en pleine évolution : depuis 1994, l'organisation administrative et les politiques de l'eau ont été l'objet de changements

majeurs. De nombreuses querelles opposent dans chaque communauté les chefs traditionnels, qui s'opposent au paiement des services, aux conseillers municipaux.

Au niveau local, aucune institution n'est encore capable d'assurer un service d'approvisionnement en eau. A terme, un des objectifs du BOTT est de contribuer au renforcement des compétences d'un distributeur d'eau local (Water Supply Authority, WSA), afin de décentraliser la gestion des services d'eau.

### CARACTERISTIQUES DU PROJET : LE CONCEPT "ONE-STOP SHOP"

#### Montage institutionnel et financier :

Le programme BOTT offre la possibilité de réaliser des projets à travers des contrats incluant développement des infrastructures et gestion des installations. Il suppose un partenariat entre le DWAF et un consortium privé, appelé PIA (Program Implementation Agent), et la participation de la communauté et des autorités locales. Son objectif est d'allier les compétences du secteur privé aux ambitions et aux capacités financière du secteur public (le financement est assuré par le DWAF et par la Communauté Européenne).

Le consortium est impliqué dans tout le cycle de vie du projet. Il est responsable des quatre phases qui caractérisent le BOTT :

- Build : construire le réseau ;
- Operate : exploiter ;
- Train : former la communauté (dans la province du Cap Oriental et dans le service des eaux de la province du Nord) à la gestion et à l'entretien des systèmes ;
- Transfer : transférer en fin de contrat à une institution locale la responsabilité du système.



Le consortium doit donc avoir une approche pluridisciplinaire, être présent à tous les niveaux du projet. Par l'intermédiaire de fournisseurs de services, qu'il coordonne et dont il garantit la qualité du travail, le PIA intervient dans 5 disciplines :

- la conception du projet : pré-études de faisabilité, planification du réseau, choix techniques ;
- la construction du système ;
- l'exploitation et l'entretien du réseau (E&E) ;
- l'assainissement in-situ : mise en œuvre de services d'assainissement non connectés au réseau ;
- le développement institutionnel et social (DIS) : interface entre le consortium et la population. Son rôle est de s'assurer d'une bonne intégration du projet dans la communauté.

Le modèle "one-stop shop" reste néanmoins très flexible : la diversité des tâches attribuées au PIA peut varier d'un projet à l'autre, ou même évoluer au cours d'un projet. Il est adapté à des situations où le risque commercial dissuaderait le secteur privé de s'impliquer. En effet, le PIA est payé pour les prestations fournies directement par le Gouvernement et non par les usagers au travers d'un tarif.

#### Choix techniques :

- Dans la province du Cap Oriental, Amanz'abantu installe des bornes fontaines à prépaiement dans les villages les moins reculés. Ailleurs, il s'agit de bornes fontaines classiques, de forages ou de captages de sources reliés ou non à un réseau de distribution. Les forages peuvent être munis de pompes électriques ou à moteur diesel, éoliennes ou manuelles.
- Dans la province du Nord, le consortium a développé de nouvelles approches méthodologiques fondées sur l'éducation à l'hygiène, et mises en œuvre dans les communautés.

Dans les zones dépourvues de systèmes d'assainissement par égout, Metsico installe des latrines ventilées améliorées.

#### Mode de tarification et de paiement :

- Dans les zones rurales faciles d'accès et munies des bornes fontaines (Cap Oriental), WSSA propose deux options de paiement :
  - contribution forfaitaire fixe et identique pour tous les consommateurs, ou
  - prépaiement électronique avec "smart card" dans les villages les moins isolés.
- Pour les zones équipées de robinets dans la cour ou à l'intérieur du domicile (province du Nord), la solution choisie est la connexion individuelle avec compteur et facture centralisée.

Dans la province du Nord, WSSA met en œuvre des contrats de service dans le but de déléguer la collecte des factures aux communautés et aux clients.

### **MISE EN ŒUVRE DU PROJET**

---

En raison de la diversité des contextes socio-économiques et institutionnels, un schéma opérationnel et institutionnel différent est mis en œuvre dans chaque province :

#### ✿ PROVINCE DU CAP ORIENTAL

1. Création d'une organisation locale regroupant les acteurs principaux : le Project Steering Committee (PSC), qui doit d'emblée manifester son engagement, notamment en collectant un fonds de roulement initial.
2. Formation de la communauté locale sollicitée lors de la construction, puis des futurs deux mois avant le transfert de responsabilités.

**Tableau 1 :**

Bilan d'Amanz'abantu dans la province du Cap Oriental

Description	juillet 1997	janvier 2001
<b>Population desservie par réseau réhabilité</b>	<b>Néant</b>	<b>400 000</b>
<b>Population additionnelle desservie</b>	<b>Néant</b>	<b>300 000</b>
<b>Total</b>	<b>Néant</b>	<b>700 000</b>

**Tableau 2 :**

Bilan de Metsico dans la province du Nord

Description	juillet 1997	janvier 2001
<b>Population desservie par réseau réhabilité</b>	<b>500 000</b>	<b>600 000</b>
<b>Population additionnelle desservie</b>	<b>Néant</b>	<b>1 000 000</b>
<b>Total</b>	<b>500 000</b>	<b>1 600 000</b>

**3.** Le PSC devient le Village Water Committee (VWC), et se charge de l'exploitation du réseau et de la collecte des revenus. WSSA reste présent, comme agent d'appui technique et de surveillance.

**4.** Dès que le DWAF est prêt à transférer le système, le VWC devient le distributeur local et la source de financement.

#### ✿ PROVINCE DU NORD

La complexité du réseau ne permet pas d'en confier l'exploitation à un VWC trop rapidement. WSSA a donc mis en œuvre une "approche locale" :

**1.** Estimation des interventions d'urgences pouvant être réalisées pour exploiter le réseau existant et du travail nécessaire pour l'améliorer et l'étendre. Campagne de sensibilisation auprès des communautés, afin d'améliorer le taux de recouvrement (débat radiodiffusés...)

**2.** WSSA assiste le DWAF face aux problèmes d'E&E et de recouvrement (12 mois)

**3.** Si le Conseil Local n'est pas prêt à prendre la relève, WSSA reste impliqué dans l'exploitation du réseau par contrat de gérance. Un accord tripartite est conclu entre le DWAF, Metsico et le Conseil Local : la responsabilité des coûts

est transférée progressivement du DWAF au Conseil Local sur une période de 6 à 8 ans.

Les analyses de WSSA montrent que le niveau de satisfaction de la population est variable : un même réseau d'approvisionnement peut être un succès dans une communauté, et se révéler moins efficace ailleurs.

Le projet étant encore jeune, il n'est pas possible d'en évaluer la viabilité à long terme. Mais les BOTT en cours semblent prometteurs, à l'image du programme El Niño lancé et exécuté dans l'urgence fin 97 par Amanz'abantu : en juin 1998, plus de 100 puits étaient construits ou réhabilités, assurant la distribution d'eau à 300 000 personnes menacées par la sécheresse. WSSA s'est chargé immédiatement de l'exploitation et l'entretien de ces ouvrages, et le DIS a mis sur pied des Village Water Committees. Aujourd'hui, ces comités assurent eux-mêmes l'exploitation du système, et les communautés appliquent avec rigueur la collecte des revenus. ●●●



## **REFERENCES, INFORMATIONS ADDITIONNELLES**

---

### **Bibliographie :**

KOMIVES K, MAS J-P, 1999, *South Africa's BOTT Program : A "one-stop shop" model for public-private partnerships in high-risk environments*, Paris, Lyonnaise des Eaux. Disponible à la Direction technique et de la recherche – Ondeo Services.

REPUBLIC OF SOUTH AFRICA, DEPARTMENT OF WATER AFFAIRS AND FORESTRY, 1997, *Programme implementation agent for Northern Province, Pretoria, Vol 1 general - contract document & Vol 2 organisational development – contract document*. Disponible à la Direction technique et de la recherche – Ondeo Services.

DEPARTMENT OF WATER AFFAIRS AND FORESTRY, 1999, *Water supply and sanitation program. Business Plan for Vondo regional water scheme refurbishment and transfer – Phase 3, Pretoria*. Disponible à la Direction technique et de la recherche – Ondeo Services.

COURTENAY SPRAGUE, 2000, *Amanz'abantu : Water for People*. Wits Business School, Wits, South Africa.

### **POUR TOUTE INFORMATION :**

**SUEZ** - Direction des Communications  
Tél. : + 33 1 40 06 64 00  
[www.suez.com](http://www.suez.com)

**Ondeo** - Direction de la Communication  
Tél. : + 33 1 58 18 41 08  
[www.ondeo.com](http://www.ondeo.com)



**SUEZ**

16, rue de la Ville l'Evêque  
75383 Paris Cedex 08 - FRANCE

[www.suez.com](http://www.suez.com)



18, square Edouard VII  
75316 Paris Cedex 09 - FRANCE

[www.ondeo.com](http://www.ondeo.com)