



Programme PNUD—
Banque mondiale
**pour l'eau et
l'assainissement**

Assainissement du Milieu Urbain Series de Documents de Travail

**Relations entre les municipalités et les
sociétés d'eau et d'assainissement:**

**Une expérience en matière de lutte contre la
pauvreté urbaine**

novembre 1996

par Raquel Alfaro

Introduction

En dehors du fait qu'elle est injuste, dans un pays, l'exclusion d'un groupe quelconque de personnes d'une qualité de vie acceptable empêche l'économie globale de percevoir la contribution de ce groupe. Cependant, la croissance urbaine dans beaucoup de pays va de pair avec l'inaccessibilité d'importants groupes de populations pauvres aux services de base. Cela ne fait que contribuer à accroître et à consolider leur pauvreté. L'absence d'eau et d'assainissement peut être un bon indicateur de la pire des pauvretés puisqu'elle est liée de près la morbidité et à la mortalité dans les zones urbaines où les solutions autonomes ne sont pas toujours adéquates.

L'amélioration de la qualité de vie des résidents urbains est le grand défi auquel sont confrontés les maires et les gestionnaires des villes. Les municipalités sont de plus en plus conscientes qu'elles doivent modifier leurs anciennes manières d'agir pour être prêts à entrer dans le vingt-et-unième siècle. Elles ont du mal à résoudre la grande diversité des problèmes des résidents par manque de ressources financières et de personnel qualifié, sans parler de la satisfaction des besoins en services des base des villes surpeuplées et ceci en raison de la complexité croissante de la fourniture de services et de l'expertise que cela nécessite.

Les municipalités qui ont enregistré des succès dans un environnement décentralisé sont gérées comme des sociétés. Ces organisations sous-traitent avec d'autres entités telles que les sociétés de services publics qui ont le pouvoir financier et le savoir-faire technologique nécessaires pour satisfaire les besoins de la communauté, tel que la prestation de services de base. Les municipalités doivent prêter l'oreille aux demandes de la communauté en matière de services

de base et canaliser ensuite ces demandes vers les sociétés responsables et discuter avec elles des solutions financières et techniques. Les sociétés doivent être ouvertes à la discussion avec les municipalités en ce qui concerne les besoins des gens. Si les communautés ou organisations communautaires sont impliquées dans les discussions, les solutions aux problèmes viendront d'elles-mêmes sous peu.

Pour contribuer à de meilleurs services, les municipalités et communautés doivent être bien conscientes des responsabilités des différentes agences qui fournissent les services urbains, tout comme elles doivent être aussi conscientes de leurs propres responsabilités vis-à-vis de ces agences. A leur tour, les sociétés de services publics doivent avoir un but commercial, être orientés par la satisfaction de la clientèle et doivent s'engager à honorer leurs obligations vis-à-vis des communautés, en les considérant comme leurs clients et les organisations communautaires et les municipalités comme les représentants de leurs clients.

Les compagnies de services publics doivent contribuer à la lutte contre la pauvreté en aidant les communautés pauvres à recevoir les services qui leur sont dus. En participant au développement économique du pays, ils transforment à leur tour les bons clients en meilleurs clients dans la mesure où ceux-ci sont en mesure d'accroître leur consommation. L'EMOS S.A est une société commerciale publique qui adopte les pratiques et méthodes utilisées par le secteur privé. L'EMOS traite et livre de l'eau potable à environ 5 millions de personnes dans la région métropolitaine du Chili (Santiago et ses environs). La société recueille aussi les eaux usées générées par environ 5,5 millions de personnes ainsi que celles des autres entreprises qui se déchargent dans les égouts de l'EMOS.

L'EMOS a mis toute sa force et capacité pour aider le gouvernement Chilien à réaliser son objectif premier de lutte contre la pauvreté.

Dans cette tentative, l'EMOS travaille en étroite collaboration avec les quarante autorités locales ou municipalités dans le Grand Santiago. L'EMOS utilise maintenant le mot client au lieu de clientèle pour illustrer sa conviction qu'en dépit du caractère monopolistique de son activité, les utilisateurs des services devraient être traités comme s'ils avaient la possibilité d'abandonner la société pour une meilleure société. Le fait de faire référence aux pauvres des zones urbaines en tant que clients, signifie qu'ils ont le droit d'être aussi bien servis. De cette manière, ils auront accès à une qualité de vie qui leur donnera la possibilité de vaincre la pauvreté et de devenir des citoyens de plus grande valeur.

Pourquoi les populations pauvres des zones urbaines n'ont-elles pas accès à l'eau ?

La fourniture de services convenables d'approvisionnement en eau et d'assainissement fournis par les réseaux publics constitue un service de base dans les zones d'habitat - néanmoins, dans de nombreuses grandes villes les plus pauvres n'y ont souvent pas accès pour plusieurs raisons :

Les réseaux de services publics n'atteignent pas leurs maisons.
Si le réseau existe, les pauvres ne peuvent pas payer les coûts de raccordement.
Si les pauvres sont connectés, ils ne peuvent pas faire face au coût des services.

Les principales raisons pour lesquelles les réseaux de services publics n'atteignent pas les quartiers pauvres urbains sont les suivantes :

Le développement de l'infrastructure de base des services publics est insuffisant pour couvrir le développement normal de la ville en raison du manque d'investissement ou du manque de coordination avec les planificateurs des gouvernements centraux ou locaux dans l'élaboration du plan d'investissement. Le plan pour les logements des plus défavorisés ne suit pas les règles d'urbanisation à cause des habitats informels.

Résoudre le problème de la pénurie des investissements disponibles pour les populations défavorisées

La loi actuelle au Chili pour les entreprises d'approvisionnement en eau et d'assainissement du milieu (1989) leur accorde des « concessions » ou le droit de fournir des services d'hygiène au sein d'une zone géographique avec la condition du « service obligatoire » -, c'est-à-dire de servir tous les réseaux publics construits par les promoteurs de programmes immobiliers (urbanizadores) au sein de la zone donnée avec l'unique permission d'établir un calendrier en fonction de la faisabilité technique. La loi oblige aussi les entreprises à présenter un plan de développement en conformité avec l'infrastructure requise pour servir la population au sein de la zone de concession. Les entreprises peuvent demander une extension de leurs zones de concessions actuelles, c'est à ce moment là qu'elles peuvent présenter une demande d'extension de leur plan de développement à l'organe de réglementation.

Afin de permettre aux entreprises d'honorer leurs obligations, les tarifs sont fixés tous les cinq ans pour couvrir les coûts d'investissement et récurrents d'une « entreprise modèle » qui fonctionne efficacement et qui a un plan de développement pour fournir de bons services à ses clients sur au moins quinze autres années supplémentaires. Pour la fourniture de l'eau, de « bons » services peuvent être définis comme un service fonctionnant 24 heures sur 24 pendant toute l'année, la pression devant atteindre au moins 15 mètres de hauteur et les normes physiques, chimiques et bactériologiques conformes aux normes chiliennes. Pour l'assainissement, de bons services peuvent être définis comme des services qui fonctionnent 24 heures par jour pendant toute l'année.

Selon la loi chilienne, les sites d'habitats urbains doivent faire l'objet d'une « étude de faisabilité » approuvée pour le secteur de l'eau et de l'assainissement avant le démarrage de la construction des logements. Ainsi, le premier lien entre l'EMOS et les gouvernements locaux est de connaître et de discuter le plan municipal urbain (Plan Regulador Comunal). Une coordination rigoureuse était également effectuée par les Ministère du Logement et du Développement Urbain (Ministerio de la Vivienda Urbanismo) et le Gouvernement de la région administrative métropolitaine. L'objectif était d'arriver à un accord sur la zone de concession afin de demander la prorogation de la concession pour la zone actuelle et de préparer le plan de développement et par conséquent le plan d'investissement pour faire face à la demande actuelle et future au sein de la zone.

Parfois, il y avait des problèmes techniques qui rendaient les coûts d'extension de l'infrastructure trop élevés ou même dans certains cas, les pentes raides, les berges des rivières ou marécages rendaient l'extension du réseau physiquement impossible. Dans un autre cas, la solution technique n'était pas faisable avant la construction d'une nouvelle unité de traitement des eaux. Quoiqu'il en soit, il fallait trouver une solution qui changerait l'emplacement des futures logements ou qui modifierait le plan d'investissement de l'EMOS en termes de temps et d'argent.

Bien que les développements industriels et autres faisaient aussi l'objet d'études comme s'ils pouvaient être intégrés à la zone de concession, l'extension de l'infrastructure aux quartiers pauvres était au cœur des discussions entre l'EMOS et les municipalités. A la fin, l'EMOS a été capable de clarifier les limites de sa zone de concession et de préparer son plan de développement en conséquence.

Parce qu'elle a établi des liens appropriés avec les municipalités et les cadres du logement des gouvernements central et régional, l'EMOS a été en mesure de déposer une candidature pour une concession qui couvrirait la zone qu'elle servait avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, ainsi que d'autres zones incluses dans les plans des différentes municipalités ou des autres organes gouvernementaux qui concernaient l'amélioration des conditions de vie des gens. Le premier plan de développement de l'EMOS a été finalisé en 1990 et couvrait les trente années à venir (jusqu'à l'an 2020).

La demande en eau est en constante évolution, soit majeure ou mineure, parce que de nouveaux besoins surgissent ou de nouvelles solutions sont trouvées. Ainsi, aussi bien la zone de concession que le plan de développement sont régulièrement révisés par la Division de la planification de l'EMOS après réception des nouvelles demandes de municipalités et du Ministère du Logement et de la Planification urbaine et en concertation avec eux.

Il est important de souligner qu'actuellement, l'EMOS ou les autres entreprises n'ont aucune obligation d'élargir leur zone de concession ou de travailler en coordination avec les municipalités, les organes gouvernementaux ou les groupes communautaires. Pour cette raison, la révision de la loi actuelle est à l'étude. La révision proposée permettrait à l'organe de réglementation (Superintendencia de Servicios Sanitarios) d'étendre la zone de concession d'une entreprise sans qu'une demande ne soit nécessairement faite, dans l'intérêt du public. Une révision des tarifs pour inclure le coût différentiel de ces extensions fait également l'objet d'un examen dans le cadre de la nouvelle proposition de loi.

Résoudre le problème du manque de réseau: habitats informels

Aux termes de la loi Chilienne une nouvelle maison doit être construite conformément à la Loi sur l'urbanisation. En d'autres termes, l'eau et l'assainissement sont fournis par des réseaux publics qui doivent être construits par les promoteurs immobiliers. Lorsque le réseau est construit, il doit être approuvé et placé entre les mains de la compagnie d'eau et d'assainissement, qui devient alors responsable de son fonctionnement, sa maintenance et son remplacement. Le coût du réseau n'est pas inclus dans le plan d'investissement des services publics à des fins de fixation des tarifs. Toutefois, les coûts de fonctionnement et de maintenance sont inclus dans les tarifs ainsi qu'une part pour l'amortissement pour prévoir le remplacement futur du réseau. La compagnie des eaux est intéressée par des réseaux bien conçus et correctement construits car elle a l'obligation de les faire fonctionner, d'en assurer la maintenance et de les remplacer.

Dans le cas de logements informels dus aux saisies foncières et/ou à la construction informelle des maisons par les résidents eux-mêmes, l'infrastructure de base ou primaire pourrait exister sans qu'il n'y ait

de réseau d'eau et/ou d'égouts. Dans ce cas, les gouvernements locaux doivent prendre la responsabilité des promoteurs immobiliers formels absents.

La construction des réseaux d'eau et d'assainissement est une responsabilité que beaucoup de municipalités ne peuvent pas assurer seules. Un autre lien important se crée entre les sociétés d'eau et les gouvernements locaux lorsqu'il est nécessaire de construire des réseaux dans des quartiers pauvres. Si les municipalités ont des fonds, un accord est signé entre l'EMOS et le maire pour permettre à l'entreprise d'agir par mandat municipal et de sous-traiter et superviser la construction du réseau. Ainsi, la municipalité peut avoir la garantie que les travaux seront effectués selon les normes de l'EMOS et l'EMOS aura la garantie d'un réseau bien construit à faire fonctionner et à entretenir, ceci sans parler des nouveaux clients.

De nombreuses municipalités toutefois manquent de financements ou ne peuvent pas soumettre de demandes de fonds sociaux parce qu'elles n'ont pas un projet complet ; à savoir un plan et une estimation de la valeur du réseau. Prenant conscience que cela constitue un point crucial dans la lutte contre la pauvreté, une unité spéciale a été créée dans la Division des projets et de la conception et construction des infrastructures. Elle était chargée de la conception des réseaux requis dans les quartiers pauvres. Ces études étaient présentées aux municipalités pour faciliter l'obtention des fonds sociaux fiscaux.

Dans certains cas, lorsque la municipalité disposait de quelques fonds, l'EMOS contribuait pour un tiers du coût du projet, la municipalité pour un autre tiers et le quartier ou le groupe communautaire pour le tiers restant. La dernière pouvait être payée par tranches qui étaient incluses aux factures mensuelles des consommateurs. Une analyse des coûts - avantages montre que même lorsque l'EMOS contribuait, elle ne perdait pas cet argent parce qu'elle acquerrait de nouveaux clients qu'elle n'aurait pas eu autrement ; bien que l'infrastructure primaire existait, elle n'était pas utilisée dans toute sa capacité.

Si l'EMOS devait attendre une solution sans coût, à savoir un financement municipal, ce qui évidemment est la solution préférée d'une entreprise, la résolution d'un problème social pourrait être retardée de plusieurs années ou bien aucune solution ne serait peut-être possible. Certains problèmes techniques liés

à l'emplacement des logements dans les habitats informels ne peuvent pas être facilement résolus. Un exemple typique est illustré par le cas des sites où les maisons sont situées dans une zone basse par rapport au système d'égouts et où la construction d'une unité de pompage des eaux usées est requise. Dans certains de ces cas, le réseau d'eau peut être encore construit et une solution autonome trouvée pour l'assainissement. Cependant, si la taille des sites n'est pas assez grande (300 mètres carrés conformément à la réglementation sanitaire Chilienne) une solution autonome n'est pas conseillée dans une ville d'un point de vue sanitaire. L'EMOS gère actuellement six stations de pompage des eaux usées qui ont dû être construites parce que certains logements ont été installés sur des sites bas par rapport à ses infrastructures d'égouts. La construction de ces stations de pompage auraient également pu être évitées si les infrastructures de l'EMOS avaient été construites en tenant compte de ces habitations.

Résoudre les problèmes qui surgissent lorsque le réseau existe mais que les populations à faibles revenus ne peuvent pas se permettre le coût de branchement

Un raccordement à un réseau d'approvisionnement en eau et d'assainissement doit se faire avec précaution en utilisant du matériel approprié, en respectant la profondeur exacte, la pente, le remplissage des tranchées etc. Ce travail est généralement effectué par les sous-traitants de l'EMOS et les frais sont imputés aux nouveaux clients. Dans certains emplacements spécifiques, le prix peut atteindre plus de 1000 \$EU par raccordement. Le coût de branchement est inclus dans le prix de la maison dans les nouveaux plans de logement, ce qui n'est pas le cas dans les habitats informels.

Ainsi, les pauvres sont dans une situation plus difficile que les gens à revenu plus élevé qui peuvent payer les coûts de connexion sur le long terme grâce au nantissement de leur maison. Une fois encore, une analyse des coûts - bénéfices peut démontrer les bénéfices liés au fait d'aider les pauvres des zones urbaines à se raccorder au système du service public, ce qui améliore l'état de l'hygiène et de la santé. Il faut indiquer aux familles à revenu plus élevé disposant de solutions sur le terrain bien construites, les avantages d'être connectés au système public d'égouts au lieu d'être obligés de faire nettoyer leurs fosses septiques tous les cinq ans et les faire reconstruire tous les quinze ans.

En 1991, une étude globale a été réalisée sur les maisons non raccordées au système d'égouts de l'EMOS. La société a proposé des offres spéciales aux familles à moyen revenu qui avaient adopté des solutions intermédiaires d'assainissement pour payer le raccordement en douze ou vingt tranches incluses dans leurs factures. Les familles à faible revenu ont été autorisées à payer en soixante tranches. Les familles extrêmement pauvres qui avaient un certificat de la municipalité ont été connectées pour un prix symbolique de 5\$EU ou 10\$EU, à verser en dix tranches afin de leur inculquer l'habitude de payer. Il en a résulté le raccordement d'environ 30.000 maisons qui avaient auparavant des solutions autonomes.

Résoudre le problème d'accessibilité. Aider les populations défavorisées à payer la facture mensuelle.

Les tarifs doivent être équitables ; c'est-à-dire qu'ils doivent refléter l'efficacité de la compagnie - les entreprises ne devraient pas transférer le coût de leur inefficacité à leurs clients.

Les tarifs de l'EMOS sont bas, malgré la hausse de 70 pour-cent enregistrée entre 1990 et 1994 liée à la valeur économique des services. En 1994, la redevance était de 0,23 \$EU par mètre cube d'eau consommée et de 0,15 \$EU pour l'utilisation des égouts par mètre cube d'eau consommée. Cependant, en 1994, l'EMOS a fait un profit de 0,16 \$EU par mètre cube d'eau, ce qui a permis à l'entreprise de respecter son programme d'investissement. Le taux de rendement des actifs fixes était de 13 pour-cent et celui des ventes de 38 pour-cent. En 1995, lorsqu'une nouvelle période de cinq ans pour « les tarifs plafonds » a été fixée, les tarifs de l'EMOS ont été réduits en moyenne de 0,225 \$EU par mètre cube, tandis que la redevance assainissement collectif a été maintenue au même niveau. Le profit a baissé jusqu'à 0,155, avec un taux de rendement sur les actifs fixes de 11 pour-cent et de 37 pour-cent sur les ventes.

L'EMOS fait payer une facture moyenne de 8 \$EU par famille par mois, représentant moins de 3 pour-cent du revenu mensuel moyen des familles à faible revenu dans la région (L'Organisation Panaméricaine de la santé recommande que les factures d'eau ne soit pas supérieures à 5 pour-cent du revenu de la famille). Comme point de référence, la facture annuelle pour l'EMOS par habitant est d'environ 20 \$EU, c'est-à-dire 0,5 pour-cent du PNB par habitant.

D'autre part, le montant de la facture peut être géré par le client. L'eau est le seul produit rejeté sans être totalement utilisé dans le cas de toilettes qui coulent, des fuites des canalisations détériorées et les robinets qui gouttent. Un WC qui coule tout le temps dans une maison pendant seulement deux jours (chose commune dans les pays en développement et ailleurs) correspond à 28 mètres cubes d'eau payés et gaspillés. Ce montant pourrait représenter plus que la consommation mensuelle d'une famille de cinq personnes. Les fuites non détectées dans des canalisations souterraines signifient que l'eau coule durant des jours, mois ou années, et cette eau est incluse dans la facture si l'eau est comptabilisée, et c'est le cas.

L'eau est une ressource qui se fait de plus en plus rare. Toute l'eau qu'une famille gaspille peut être utilisée par une autre famille. La communauté doit apprendre à conserver l'eau ; cela ne signifie pas précisément « économiser l'eau » car économiser l'eau pourrait conduire à des pratiques non hygiéniques. La communauté doit aussi apprendre à utiliser correctement le système d'égouts qui sert souvent de réceptacle à ordures bouchant les égouts ou provoquant des cassures dans un système de coûts élevés de réparation.

La conservation de l'eau, la gestion de la demande et l'éducation des clients relève de la responsabilité de l'Unité d'Orientation de la Clientèle de la Division Commerciale de l'EMOS. Le matériel éducatif, tel que les vidéos, posters, prospectus et brochures est produit et distribué chaque année dans les écoles, organisations communautaires, les campagnes médiatiques (TV, Radio, presse) et transports publics (posters dans les bus) ou est simplement envoyé avec la facture - les clients sont également invités à visiter les infrastructures de production.

Des ateliers de plomberie sont organisés régulièrement et s'adressent principalement aux femmes des quartiers pauvres. Un théâtre mobile pour enfants se produit dans les quartiers pauvres et les endroits publics. Des « travaux spéciaux d'un jour » sont organisés dans les communautés à faibles revenus pour répondre aux questions, collecter les factures, et distribuer du matériel éducatif. Cette opération est appelée « attention préférentielle » et est destinée aux populations à faibles revenus.

Dans la tâche de formation des clients visant la conservation et de l'eau et la gestion de la demande,

il y a un autre lien entre les sociétés d'eau et les municipalités. L'EMOS utilise normalement les infrastructures municipales pour ses ateliers de plomberie, projections vidéo et présentations aux groupes communautaires. Les travailleurs sociaux qui traitent avec les groupes communautaires aident l'EMOS à organiser des visites et autres événements.

La subvention ciblée

Malgré un prix juste et une gestion de la demande, beaucoup de familles ne peuvent pas toujours se permettre de payer une facture d'eau. Une subvention ciblée, payée par le gouvernement par le biais des municipalités est offerte aux familles à faibles revenus qui ne peuvent pas se permettre de payer une facture mensuelle d'eau et d'assainissement. La subvention signifie que le gouvernement central paie une portion de la facture mensuelle d'un client éligible. Les sociétés d'eau doivent accorder une remise se situant entre 50 pour-cent et 85 pour-cent pour les premiers 20 mètres cubes de consommation mensuelle - une consommation normale pour une famille - aux clients qui sont enregistrés par les municipalités. Les entreprises envoient aux municipalités une facture avec le montant de la remise mensuelle totale accordée aux clients. Les municipalités à leur tour, remboursent la société d'eau avec les fonds versés par le gouvernement central.

Pour être éligible à la subvention, une famille doit déposer une candidature à la municipalité qui émet ensuite une « carte sociale ». Cette carte est la même que celle utilisée par les familles à faibles revenus pour obtenir d'autres avantages sociaux, tels que la subvention pour le logement, la subvention des familles à faibles revenus et la subvention pour les personnes âgées des familles pauvres.

La première loi sur la subvention de l'eau (1989) avait quelques limites : le montant maximum pouvant être subventionné s'élevait à 50 pour-cent de 15 mètres cubes et la consommation mensuelle ne pouvait excéder 20 mètres cubes. La loi a été révisée en 1992 et cette révision a supprimé la limite de la consommation mensuelle et pris en compte les différences dans les prix de l'eau et de l'assainissement et le revenu mensuel des familles dans les régions, de façon à mettre en relation le niveau de la subvention avec ces deux variables.

Pour mettre en place un bon système de subvention, deux autres questions ont dû être résolues :

La communauté devait être informée et orientée vers la subvention.

Les municipalités devaient s'organiser pour sa mise en oeuvre (par exemple, en préparant des formulaires de demande et un système d'enregistrement et de comptabilité)

La mise en oeuvre du système de subvention a aussi créé un autre lien entre la société d'eau et les municipalités. L'Unité d'Orientement de la Clientèle assume la responsabilité de la préparation du matériel d'information pour les clients (posters et prospectus expliquant comment, quand et où déposer les candidatures pour la subvention). L'Unité tient des réunions avec les travailleurs sociaux de la municipalité pour clarifier les situations et un bureau spécial a été créé dans les bureaux commerciaux de l'EMOS pour s'occuper de l'enregistrement des subventions. D'autres sociétés d'eau et d'assainissement ont fait de même. Ainsi la couverture des subventions, dont le niveau au départ était plutôt faible, est passée en cinq ans à une couverture totale des parts de subvention accordées par le gouvernement.

En 1995, l'EMOS avait 120.000 parts de subventions qui s'élevaient approximativement à 10 pour-cent du nombre total des clients. Le montant des subventions reçues par les clients de l'EMOS s'élevait à 4 millions de \$EU représentant environ 2,5 pour-cent du montant total des 150 millions de \$EU facturés par l'entreprise. Il est important de souligner que le taux des paiements tardifs pour l'EMOS (plus de deux mois de factures impayées) a baissé de 7 pour-cent du nombre total des factures avant la loi sur la subvention à 4 pour-cent après l'entrée en vigueur de celle-ci.

Le montant total transféré aux gouvernements locaux par le gouvernement central à travers le pays aux fins de subvention à l'eau et à l'assainissement s'élevait à 23 millions de \$EU en 1995, à savoir 0,04 pour-cent du PIB du pays qui s'élevait à 56 milliards de \$EU

Ce montant est très faible par rapport à la croissance annuelle d'environ 3,9 milliards de \$EU (7 pour-cent) de l'économie chilienne. Ce montant à lui seul aurait été dépensé en frais de santé causés par le manque d'eau saine et d'assainissement correct.

Résultats généraux des politiques appliquées

En 1989, (avant les nouvelles politiques) l'EMOS avait 805.000 clients dans le secteur de l'eau et 743.000 dans celui de l'assainissement. Bien que la couverture en eau fut déjà élevée - 99 pour-cent - le 1 pour-cent restant représentait quelques 10.000 familles pauvres vivant en zone urbaine au sein de la zone de concession de l'EMOS (une population d'environ 50.000 personnes) sans eau potable, à cause du manque de réseaux ou raccordements. La couverture des égouts avait du retard avec 91 pour-cent de branchements, c'est-à-dire qu'environ 90.000 familles urbaines (environ 450.000 personnes) ne bénéficiaient pas de l'assainissement public. D'autre part, la forte couverture ne prenait pas en compte les personnes vivant en zone périurbaine, c'est-à-dire la population non servie en dehors de la zone de concession.

En 1995, le nombre des clients de l'EMOS avait atteint 1,02 million de clients pour l'eau et 990.000 clients pour le secteur assainissement grâce à l'extension de sa zone de concession et en investissant suffisamment pour faire face à cette extension et à la croissance constante de la population. C'est-à-dire, qu'entre 1989 et 1995, l'EMOS a acquis 215.000 nouveaux clients dans le secteur eau et 247.000 dans le secteur assainissement. Cela signifie une population supplémentaire d'environ 1,1 million de personnes qui sont raccordés au réseau d'eau et 1,25 millions de personnes supplémentaires qui ont été branchées au réseau d'égouts. Ces chiffres incluent la nouvelle population urbaine (environ 500.000 personnes), la population périurbaine considérée maintenant comme population urbaine (environ 250.000) et quelques populations urbaines qui avaient déjà des services d'eau et d'assainissement mais qui étaient entassées dans des logements précaires (environ 250.000). Le cas des *allegados* (une famille vivant dans la maison d'une autre) constitue un exemple typique de cette dernière situation. Dans les chiffres du secteur assainissement est également incluse la population recevant l'eau, mais qui n'est pas branchée à l'égout (environ 150.000 personnes).

Ainsi, à la fin de 1995, la couverture en eau s'élevait à 100 pour-cent et la couverture en assainissement collectif 97 pour-cent. Presque toutes les personnes vivant précédemment dans des conditions de vie périurbaines avaient bénéficié d'une amélioration de la qualité de la vie. Environ vingt campamentos restent encore à couvrir, c'est-à-dire des habitats précaires sans services de base. Cela équivaut à environ

10.000 personnes (environ 0,2 pour-cent de la population urbaine de Santiago) qui manquent de services corrects d'eau et d'assainissement. Une solution doit encore être trouvée pour ces familles. Cependant cela doit se faire au cas par cas. La plupart des campamentos n'ont d'autre solution que de se déplacer à cause de leur localisation (bancs des rivières, principalement) et la solution doit être trouvée entre la communauté, la municipalité et l'EMOS.

Entre 1990 et 1995, les nouveaux investissements de l'EMOS s'élevaient à 245 millions de \$EU. Cela correspond à un coût raisonnable par habitant de 245 \$EU en tenant compte de la nouvelle population de 1 million de personnes. Ces investissements incluent les travaux de base pour le traitement et l'évacuation des eaux usées (environ 30 millions de \$EU) mais n'inclut pas les réseaux et les raccordements payés par les clients ou les promoteurs immobiliers (environ 50 millions de \$EU).

En aidant les populations à faibles revenus, l'EMOS ne perd pas d'argent ; au contraire, sa situation financière s'améliore avec l'acquisition de « bons clients ». La chose la plus importante est l'amélioration des conditions de vie de la population chilienne à laquelle contribue quelque peu l'EMOS et les autres sociétés d'eau et d'assainissement du pays.

Entre 1987 et 1994, la population chilienne a augmenté de 14 pour-cent, tandis que la population urbaine s'est accrue de 16,5 pour-cent. Dans la même période, la population urbaine ayant accès à l'eau des réseaux publics s'est accrue de 18 pour-cent entraînant une couverture nationale de 98,5 pour-cent. A son tour, la population urbaine branchée au réseau d'égouts s'est accrue de 31 pour-cent faisant grimper la couverture nationale à 88 pour-cent. Une augmentation de la couverture et de la disponibilité des services d'eau et d'assainissement plus importante que la croissance de la population urbaine équivaut à une réduction de la pauvreté.

Au cours de la période mentionnée, le PNB par habitant a enregistré une hausse de 38,5 pour-cent tandis que la mortalité infantile - un indicateur étroitement lié à l'accès à l'eau et à un assainissement convenable et fiable - est passé au cours de la même période de 47 pour-cent à un taux de 12 pour 1000 naissances, ce qui n'est pas loin des chiffres rencontrés dans les économies à hauts revenus.

L'épidémie de choléra qui a fait rage en Amérique Latine entre 1991 et 1994 est bien connue. Le nombre total de cas pour la période s'élevait au Chili à 150 et ont été principalement introduits par les frontières.

L'extension de la couverture d'eau et d'assainissement collectif a constitué un facteur important qui a permis de faire face à l'épidémie, tout comme les travaux de base pour le traitement des eaux usées et leur décharge dans des conditions hygiéniques dans la région métropolitaine et dans les autres régions du pays.

Conclusions

Les municipalités ou les gouvernements locaux sont les meilleurs récipiendaires et canaliseurs des besoins de la communauté. Un lien étroit entre les sociétés d'eau et d'assainissement et les municipalités est nécessaire pour permettre aux services publics d'élaborer des plans et d'investir efficacement.

Les populations à faibles revenus, comme partout ailleurs ont besoin de services sûrs, fiables, accessibles. Pour fournir des services sûrs et fiables à tous leurs clients, y compris les pauvres, les sociétés d'eau et d'assainissement doivent être efficaces dans la planification des infrastructures et des programmes d'investissement. Pour fournir des services abordables à tous ses clients à un prix juste, y compris les pauvres, les sociétés d'eau et d'assainissement doivent faire preuve d'efficacité au niveau de l'exploitation et de la maintenance de leurs infrastructures.

Le système de fixation des prix devrait inciter les sociétés d'eau et d'assainissement à être plus efficaces, tout en leur fournissant la stabilité financière et un taux de revenu acceptable sur le capital investi. À part un prix juste, l'accessibilité est conditionnée par une bonne gestion de la demande, qui passe par l'éducation en matière de conservation de l'eau et d'utilisation correcte des infrastructures des services publics et des systèmes domiciliaires.

Un lien étroit entre les sociétés d'eau et d'assainissement et les municipalités est nécessaire pour l'éducation et l'orientation du consommateur, en particulier pour les clients les plus importants: les populations à faibles revenus. Une subvention ciblant les plus défavorisés, provenant d'un organe externe, telle que la subvention pour l'eau et l'assainissement au Chili offerte par le gouvernement central peut améliorer la capacité des familles à faibles revenus à payer des factures d'eau et d'assainissement sans affecter négativement la situation financière des sociétés d'eau et d'assainissement et sans créer de distorsion au niveau des prix. Il est nécessaire de tisser d'étroites relations entre les sociétés d'eau et d'assainissement et les municipalités pour mettre en oeuvre le système de subvention ciblant les populations à faibles revenus. Ainsi une collaboration étroite entre sociétés d'eau et d'assainissement, gouvernements locaux, communautés et leurs organisations est un facteur clé pour vaincre la pauvreté.

Les indicateurs nationaux et ceux de l'EMOS sont présentés aux Annexes 1 et 2.

Annexe 1: Indicateurs nationaux pour le Chili 1987-94

Croissance (+) et Baisse (-)

Population + 14%

Population urbaine + 16,5%

Population urbaine ayant accès à l'eau + 18%.

Population urbaine ayant accès au réseau d'égouts
+31%.

Investissements annuels dans l'eau et l'assainissement
+161%.

PNB/ habitant +38,5

Mortalité infantile - 47%

Source: Rapport sur le Développement dans le Monde 1996 -
Superintendencia de servicios Sanitarios Chili, Memora
Annual 1995

Annexe 2: Indicateurs de l'EMOS, 1987-94

Croissances (+) et Baisse (-)

Clients Eau +26,7%

Clients Assainissement collectif +33,2%

Indicateurs opérationnels

Productivité de la main-d'œuvre + 14,2%

Eau non comptabilisée -27%

Fréquence des cassures des tuyaux - 40%

Indicateurs commerciaux

Paiements lents - 43%

Collecte annuelle de fonds/facturation +10%

Indicateurs financiers

Tarifs moyens par mètre cube + 123%

Coût opérationnel par mètre cube +47%

Profit annuel + (de 5,4 millions de \$EU à 53, 1 million de \$EU).

Taux de rendement des ventes + (de -16 à 38%)

Taux de rendement des actifs + (de -2,3 à 13,1%)

Investissements annuels + 368% (de 9 millions de \$EU à 45,9 millions de \$EU).

Partage annuel des dividendes + (0 à 26,2 millions de \$EU)

Source: Rapports annuels de l'EMOS S.A.