



Séminaire d'échanges

Le 19 mars 2022 à Saly au Sénégal, en amont du Forum Mondial de l'Eau à Dakar (21 au 26 mars 2022), le Syndicat des Eaux d'Île de France (SEDIF) et le programme Solidarité Eau (pS-Eau) ont organisé un séminaire d'échanges portant sur :

*« La régulation des services d'eau dans les petits centres et zones rurales :
quels enjeux et quelles expériences ? »*



Avec le soutien financier



Introduction :

Les « petits centres » ont la particularité d'être des espaces intermédiaires entre le milieu rural et le milieu urbain, soumis à des contraintes bien spécifiques et qui sont généralement peu prises en compte par les cadres réglementaires et institutionnels des pays. La qualité d'accès au service d'eau y est généralement bien plus faible et le service bien moins répandu qu'en zones urbaines.

Aujourd'hui, si les points de discussion et les échanges sur les volets techniques de la mise en œuvre et du maintien des services d'accès à l'eau sont grands, les débats se tournent vers la nécessité de mieux préciser et partager les besoins en termes de régulation des services d'eau potable dans les petits centres et zones rurales.

Dans de nombreux pays, la décentralisation peu effective ou/et peu fonctionnelle limite l'appropriation et la prise en main par les autorités locales du suivi et de la gestion de ce service, facteurs qui peuvent être accentués par l'absence de cadres et mécanismes de régulation, pouvant ainsi limiter la durabilité du service d'accès à l'eau potable.

Pourtant, de nombreuses expériences témoignent de cadres plus ou moins formels de régulation fonctionnels, prenant différentes formes, ayant différentes échelles et divers modes de fonctionnement, selon les pays.

Ce séminaire rassemblait les gestionnaires de services d'eau, autorités locales et nationales responsables de ces services de plusieurs pays d'Afrique de l'Ouest, ainsi que les ONG partenaires du SEDIF. Il avait pour ambition :

- de partager les expériences de chacun, les méthodes et modes de fonctionnement face aux divers contextes rencontrés dans les pays considérés ;
- de discuter et d'alimenter les réflexions sur la mise en place de mécanismes de régulation.

Mots d'ouverture :

- **Dame Ndiaye**, Chargé des Opérations – Cellule de Planification, de Coordination et de Suivi des Programmes (CPCSP), Ministère de l'Eau et de l'Assainissement du Sénégal
- **Alpha Bailla Gueye**, Directeur général de l'Office des Forages Ruraux (OFOR)
- **Anne Pelletier-Le Barbier**, Maire de Bièvres, Vice-présidente du Syndicat des Eaux d'Île de France (SEDIF)

« La régulation : qui, pour qui et pourquoi ? »

Eléments de cadrage, Christophe Le Jallé, Directeur Adjoint au programme Solidarité Eau (pS-Eau) -

[Présentation en ligne](#)

Une définition initialement anglo-saxonne, n'était pas forcément de notre culture où l'on se rapproche plutôt des notions de contractualisation entre différentes parties prenantes.

La régulation englobe différents champs, en souhaitant faire face aux différentes défaillances possibles du système : monopole naturel, asymétries d'informations, effets externes environnementaux, dimension sociale (égalité d'accès au service, notions équité).

On peut retrouver différents critères caractérisant une bonne régulation : la clarté dans la répartition des rôles, la redevabilité du service, la participation de l'ensemble des acteurs, la transparence des activités, la prévisibilité du développement du service (règles établies à l'avance).

L'ensemble des parties prenantes doit être impliqué : autorité responsable du service de l'eau (Maîtrise d'ouvrage), exploitant-gestionnaires de services, usagers, État.

Echanges :

- La régulation ne concerne pas uniquement les relations entre acteurs publics et privés : elle doit aussi concerner la relation entre l'autorité publique responsable du service et l'opérateur du service même s'il est public.
- Une bonne régulation repose sur des mécanismes de financement viables : la Mauritanie est un bon exemple, en mutualisant des financements pour la régulation sur plusieurs secteurs (eau, énergie, etc.).
- Quels que soient les mécanismes de régulation, il faut garder en tête l'objectif de viabilité du service comme contrainte sur le jeu d'acteur, et veiller à ce qu'il n'y ait pas de cessation du service.
- Une bonne régulation passe par une solide réglementation et donc un encadrement des activités.
- Régulation vs régulateur : on parle souvent de régulateur ad hoc qui gère les intérêts du gouvernement et des usagers, or il peut aussi y avoir de l'auto-régulation : régulation dans un système de jeux d'acteurs. Ainsi, tous les acteurs locaux jouent un rôle de régulation de proximité : mairies, gestionnaires, association d'usagers.

Témoignages : Indicateurs, analyses et interprétations

Boubacar MACINA, AGED-2AEP, Mali – Présentation en ligne

Le STEFI (Suivi technique et financier) a été expérimenté à partir de 1993 dans le cadre d'un projet de la Direction Nationale de l'Hydraulique (DNH). En 2004, la DNH a lancé un appel d'offres pour sélectionner deux opérateurs pour assurer les prestations de suivi technique et financier des AEP dans deux zones d'exclusivité. Le STEFI dans la zone du cercle de Kayes, opéré par le groupe AGED-2AEP est toujours fonctionnel et concerne à ce jour 127 sites.

Un audit de chaque système d'adduction d'eau dans le périmètre du STEFI est réalisé tous les 6 mois. Les données sont ensuite capitalisées et un rapport transmis à l'administration, aux autorités communales et aux exploitants. Des restitutions orales sont organisées par AGED-2AEP tous les 6 mois dans chaque village concerné, en présence du maire, des administrations et des usagers).

La prestation de STEFI assurée par AGED-2AEP est payée directement par les exploitants (20 FCFA par m³ d'eau vendu).

Avantages du STEFI : Il facilite la prise de décision en connaissant mieux le service, ses contraintes, grâce au suivi d'indicateurs (en permettant d'alerter sur les pertes d'eau par exemple).

On observe une meilleure capitalisation des données d'exploitations, une optimisation de la gestion (par exemple, le passage au solaire qui permet de baisser le prix de l'eau de 500 FCFA à 375 FCFA/m³), une amélioration de la gouvernance du service public et un renforcement de la capacité de gestion financière (augmentation du niveau d'épargne des systèmes d'AEP).

Contraintes liées au STEFI :

- Les données du STEFI sont transmises aux administrations mais ces dernières les exploitent peu.
- L'adhésion des communes et des exploitants au STEFI reste insuffisante.
- Il y a des retards de paiement des redevances STEFI dans certaines localités enclavées.
- Les recommandations du STEFI ne sont pas toujours suivies.

Questions - réponses :

- **Comment permettre la mise en œuvre du STEFI dans les zones rurales ou semi rurales, « non rentables » ?**

Il y a nécessité de regrouper dans le même périmètre d'un opérateur de STEFI, des petits services ruraux ou semi-ruraux avec des plus gros sites, afin de permettre une péréquation. Par ailleurs, il y a besoin de démarches de marketing/communication pour que de nouvelles collectivités/services adhèrent au STEFI. Dans la région de Kayes au Mali, l'existence d'une forte diaspora permet de résorber certaines pertes financières du service, et donc de maintenir leur adhésion au STEFI.

- **Quelle acceptation du tarif du STEFI ?**

La stratégie STEFI n'était pas bien comprise au début et il y a des problèmes pour payer les redevances pour les zones enclavées. Depuis 2008, un arrêté interministériel oblige les communes à contractualiser avec des opérateurs agréés ce qui constitue un levier important auprès des communes pour les faire adhérer car ce sont elles qui doivent récupérer les redevances auprès de l'exploitant et payer le STEFI.

- **Quelles démarches et reconnaissance des missions et du travail de AGED-2AEP par l'Etat ?**

Cela a été une longue lutte au niveau de l'administration pour que le STEFI soit décentralisé. AGED-2AEP travaillait d'abord dans le cadre de projets, puis s'est mobilisé fortement dans le cadre de la décentralisation, pour la mise en place d'opérateurs STEFI de proximité. C'est seulement en 2004 (près de 10 ans après) qu'ils ont été reconnus.

- **Comment arrivez-vous à un niveau de pertes à 2% ?**

Les pertes moyennes d'exploitation sur les 5 premières années du service sont en effet de l'ordre de 2%, après cela augmente. Il s'agit en effet de réseaux de petite taille (10-20 km) et récents (moins de 20 ans).

Ahmed Said, CDS Mauritanie – [Présentation en ligne](#)

Présents sur 4 zones en Mauritanie, dont le Trarza. 47 localités sont gérées par CDS regroupant 58 000 personnes.

Questions - réponses :

- **Quel est le rendement critique pour l'équilibre des financements ?**

On essaie d'avoir un rendement technique de 90%, sinon c'est CDS qui assure la prise en charge du manque à gagner s'ils ne peuvent pas obtenir ces rendements. Cela impacte la qualité de leur travail (moins bonnes conditions car moins de marge).

- **Existe-t-il une régularité des données transmises par le délégataire, de quelle qualité et quelle exploitation des données dans le cadre de la régulation ?**

Le régulateur va sur le terrain avec les opérateurs pour la collecte de données. Il y a une forte attention à la fiabilité des données en particulier pour ce qui concerne les charges financières. Il faut notamment faire attention à l'énergie thermique qui a une forte incidence sur les coûts du service. Les rapports sont envoyés trimestriellement.

- *Existe-t-il des sanctions appliquées à l'opérateur s'il n'atteint pas le rendement commercial attendu ?*

Le rendement commercial attendu est fixé à 95% (base de calcul). Il est calculé sur le volume facturé. Si ce seuil n'est pas respecté il n'y a pas de sanction, c'est une autorégulation du système. Si ce rendement n'atteint pas les 100%, l'exploitant couvre ce différentiel sur ses ressources.

Témoignages : Articulation entre maître d'ouvrage et opérateur

Alpha Bailla Gueye, Directeur général et Mamadou Diokh, Directeur des travaux, OFOR, Sénégal – [Présentation en ligne](#)

L'OFOR, mis en place en 2014, est un établissement public chargé de la gestion du patrimoine de l'hydraulique rurale et a la responsabilité de la gestion du service public de l'eau potable en milieu rural. 8 périmètres de délégation de services publics (DSP) par contrat d'affermage ont été définis, dont 4 sont opérationnels. Environ 8 millions de personnes sont ainsi desservies, par 2100 forages et des dizaines d'Unité de Potabilisation et de Traitement. Les délégations ont été attribuées par appels d'offres internationaux : SEOH, Aquatech, SOGES, Flex'eau, SDER.

Contractualisations mises en place :

- Contrat d'affermage entre chaque fermier et l'OFOR (autorité délégante) ;
- Contrat de performance annexé ;
- Contrat abonnement usager – fermier (Schéma Banque Mondiale) et règlement du service.

Prix moyen de l'eau = Prix exploitant (rémunération fermier, OPEX) + Prix redevance (fonctionnement OFOR + fonds pour audit de renouvellement et développement)

- Contrat de performance Etat-OFOR.

Premiers avantages :

- Remontée des données plus régulière ;
- Prise en compte de la qualité de l'eau, suivi complémentaire par un laboratoire ;
- Prise en compte des réclamations (donc suivi de la satisfaction usagers) ;
- Suivi de la réalisation des délégations et des travaux, facilitant une planification optimisée.

Difficultés de mise en œuvre :

- Refus ou réticences au niveau de certains sites ;
- Difficultés dans l'application des tarifs fixés par arrêté interministériel ;
- Retard dans la réalisation des travaux de remise en état qui incombent à l'Etat à travers l'OFOR.

Contraintes techniques de l'exploitation :

- Manque de fiabilité des systèmes de comptage et d'informations sur le réseau au moment de l'inventaire contradictoire ;
- Absences d'historiques d'exploitation des ASUFOR et d'informations fiables sur le portefeuille des abonnés ;
- Mauvais état des ouvrages au démarrage de l'exploitation entraînant des interruptions fréquentes de service et des problèmes de rendement.

Contraintes financières de l'exploitation

- Faiblesse des montants des redevances reçues par l'OFOR ;
- Faibles rendements de réseau et du taux de recouvrement ;
- Champ d'application de la fiscalité (exemple de la prise en charge de la TVA).

Questions - réponses :

- **Quel est le rôle des communes et des ASUFOR dans le cadre de la DSP ?**

Des interrogations persistent sur la place et le rôle des collectivités territoriales (CT) et des ASUFORS, leurs d'insertion dans les comités de gestion futurs sont envisagées. L'OFOR veille à ce que dans la mesure du possible les employés des anciennes ASUFOR soient repris par les délégataires. Une réflexion actuelle est orientée sur la mise en place d'une gouvernance décentralisée et inclusive ainsi que la redynamisation du Conseil Supérieur de l'Eau.

- **Quelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des DSP ?**

L'OFOR dispose d'une double tutelle (Ministère de l'Eau et de l'Assainissement, MEA et Ministère des Finances et du Budget, MFB). Le Ministère de l'Eau et l'Assainissement lance les appels d'offres, c'est ensuite qu'une commission (composée de spécialistes de passation de marchés de l'OFOR, techniciens et ingénieurs de l'OFOR, CPCSP, MFB, MEA) étudie les offres impliquant des procédures longues de contrôle et de validation par la DCMP (Direction Centrale des Marchés Publics) et d'approbation par le Ministère des Finances et du Budget. Par la suite, les délégataires choisis créent une société de droit sénégalais.

- **A qui revient la remise à niveau des infrastructures avant leur reprise par le délégataire ?**

Dans le contrat, l'Etat via l'OFOR doit assurer la remise en état des infrastructures pour que l'opérateur puisse faire une gestion efficace.

- **Quelles réflexions sur la mise en place d'une régulation ?**

Une étude spécifique, en cours, ambitionne d'appuyer le MEA dans la définition d'une régulation sectorielle efficace, capable de garantir un accès durable aux ressources en eau et à des services sécurisés d'eau et d'assainissement, dans des conditions acceptables de soutenabilité économique, d'équité sociale et de conformité contractuelle. L'enjeu est que ce mécanisme de régulation prévu soit autofinancé par le prix de l'eau pour lui garantir une durabilité et une autonomie. Par ailleurs, il n'y a pas encore de transfert des compétences EAH au Sénégal vers les collectivités territoriales, leur implication dans la régulation est nécessaire. Avant la réforme, les collectivités, les administrations et les services techniques constituaient un comité de contrôle, assurant le suivi et la régulation du service local de l'eau délivré par les asufors. C'est aujourd'hui l'OFOR qui joue ce rôle, mais un cadre de représentation des usagers à l'échelle de la commune doit être maintenu, au travers des ASUFOR ou de leur évolution. L'OFOR assure la régulation des contrats, toutefois la régulation des services doit être réfléchie.

- **Comment se passe la fixation du prix de l'eau ?**

En milieu rural, le tarif est fixé par arrêté ministériel à 250 FCFA par m³ pour les 4 périmètres de DSP opérationnelle. Ce tarif est généralement supérieur au tarif exploitant que propose le délégataire. En milieu urbain, le tarif est structuré en 3 tranches dans la facture d'eau (i) une tranche sociale de 0 à 20 m³ à 202 Fcfa TTC, (ii) une tranche pleine de 21 à 40 m³ à 697,97 Fcfa TTC et (iii) une tranche dissuasive à plus de 40m³ à 878,35 Fcfa TTC. Toutefois il y a des disparités avec les zones non encore affermées, car le tarif est fixé par les Asufors sur la base des besoins d'investissement et des charges d'exploitation à couvrir.

Aussi, en milieu rural, l'absence de fiscalité dans la fixation du prix (absence de TVA pour les consommations inférieures à 20m³) met l'OFOR et le délégataire dans une impasse financière (la TVA devant correspondre à la charge salariale des opérateurs et donc assurer une continuité du service).

La DSP a permis d'uniformiser les tarifs, toutefois il existe une formule dans les contrats permettant pour l'opérateur de négocier les prix avec l'Etat (équation d'indexation).

La décentralisation mise en place au Burkina Faso, confère aux communes la responsabilité de la gestion du service et du patrimoine ; elles peuvent gérer directement le service ou le déléguer (ainsi que les intercommunalités).

L'échelle locale est privilégiée pour la délégation. Elle comprend : la gestion et les travaux. Il est indispensable de définir des périmètres d'une taille suffisante (20 systèmes d'adduction d'eau potable minimum) pour assurer une rentabilité du service à l'opérateur.

Constats :

- Un suivi de la performance difficile à opérationnaliser par manque de compétence technique des communes et les mécanismes d'appui des services techniques de l'état restent limités ;
- Cadre légal inadapté pour la mutualisation entre communes de deux régions distinctes ;
- Tarification inadaptée en milieu rural ;
- Absence de mécanismes clairs pour l'abondement du fond de renouvellement.

Dans la commune de La Toden, la société PPI gère la DSP avec un contrat de 15 ans. La commune de La Toden s'est rapprochée de celle de Bagaré afin de constituer une intercommunalité qui permet de mutualiser 1 agent technique. Aujourd'hui, il y a des perspectives d'améliorer encore la gestion du service AEP par la création d'une intercommunalité regroupant 8 communes de la région.

Questions - réponses :

- **Compte-tenu de l'effort fait par le Burkina Faso sur la décentralisation, une agence en charge de l'accompagnement (type Agence Régionale de Développement), pourrait-elle être une réponse ?**

Peut-être, toutefois il y a déjà des structures au niveau régional pouvant assurer ce rôle, notamment les directions régionales de l'Eau et de l'Assainissement.

- **Qu'est-il réellement transféré aux collectivités ?**

Les compétences sont transférées avec les ressources. L'Etat transfère les ressources d'investissement aux collectivités avec des indications sur les ouvrages à exécuter. Le transfert se fait selon un calendrier progressif ; la planification devrait également être transférée aux collectivités.

Maïna Rabiou, Commune de Kanembakaché, Niger et Romain Desvalois et SEVES – Présentation en ligne

Au Niger, le format de gestion communautaire était prédominant pendant une dizaine d'années. La décentralisation a entraîné l'effectivité du transfert de la compétences de l'exploitation des services d'Eau et rendu la DSP obligatoire soit à un opérateur privé (largement prôné par l'Etat), soit à des association d'usagers villageoise (par défaut).

Afin d'accompagner les communes et ces délégataires privés, des structures d'appui conseil au service public de l'eau (SAC/SPE), qui sont des prestataires privés, ont été mis en place afin d'assurer le suivi technique et financier du service public de l'eau, évaluer la performance de l'exploitation et fournir un appui conseil à la maîtrise d'ouvrage communale. Ces dispositifs SAC/SPE sont agréementée par l'État, signataire d'un contrat de prestation avec la commune et rémunérées par les recettes de la vente d'eau.

Cependant, trop peu de services d'eau ont adhéré à ces dispositifs.

Même si la régulation reste encore faible au Niger, la décentralisation et la mise en place de DSP ont amélioré les performances des services.

Cas d'étude Kanembakaché :

Une situation de départ dysfonctionnelle :

- Une installation de pompage alimentée par le réseau électrique défaillant
- Un prix de l'eau (375 FCFA/m³) basé sur une alimentation en énergie électrique
- Un recouvrement faible (60%), en particulier au niveau des branchements particuliers (et donc des notables)
- Une mairie qui ne règle pas les factures des équipements publics.
- Absence d'engagement pour améliorer le recouvrement
- Pas de STEFI (SAC/SPE), pas d'implication de l'AUSPE

Il y a une réticence à la régulation, bien qu'une autorité nationale existe, les acteurs ne jouent pas leurs rôles.

Mais un service qui fonctionne (pas de panne prolongée) car :

- Le délégataire investit dans des groupes électrogènes et des pompes, et prélève 4/5^e du Fonds de renouvellement (FREI)
- Le délégataire partage le coût du faible recouvrement avec la commune : versement des redevances au montant recouvré et non facturé, calcul du remboursement des investissements au recouvrement
- Prélèvement des factures d'eau des institutions publiques sur la redevance au Maître d'ouvrage (SMEA)

Face à ces dysfonctionnements les élus de 4 communes ont décidé de mettre en place une intercommunalité (AICK) pour mutualiser les moyens (recettes, dépenses de fonctionnement) et les compétences. Le service a été délégué à un opérateur unique (SMEA) et contrat a été passé avec le SAC/SPE à l'échelle intercommunale pour disposer de conseils et de rapports d'audit réguliers. Un point focal « eau » intercommunal a été recruté pour assurer le suivi des contrats et la coordination des acteurs. La participation des usagers passe par l'association des usagers de l'eau (AUSPE), et la mise en place d'un cadre de concertation pour assurer le service public de l'eau.

Une régulation locale s'est ainsi progressivement mise en place : dialogue partagé (multi-acteurs) >> Protocole d'accord CT-délégataire (avec régulation des créances et impayés / clé de répartition prix de l'eau) >> Feuille de route (interdiction revente forages privés et autres actions concrètes, facturation...).

Questions - réponses :

- **Quels liens entre la DSP et les usagers ?**

Un mécanisme de participation citoyenne s'appuyant sur l'AUSPE a été mis en place.

- **Au Niger il y a une régulation sur les services énergie, pourquoi pas sur l'eau ?**

Au Niger les transferts de compétences ne sont pas totaux.

- **Existe-t-il des difficultés dans les prises de décision et les investissements ?**

La décision est prise de manière concertée au niveau de l'intercommunalité. Cette structure intercommunale est une association qui permet de mutualiser des services (décisions d'investissement auprès de chaque maire).

Témoignages : Gestion financière du service

Sidi Yeslem Autorité de Régulation (ARE), Mauritanie – [Présentation en ligne](#)

L'ARE s'assure du suivi des indicateurs de performance du service public de l'eau. Le travail de suivi des indicateurs de l'ARE et l'accompagnement aux communes permet de mieux analyser les contraintes des systèmes AEP et de mutualiser les ressources. Deux exemples :

- Fusion des lots Breun (3 localités) et Chigara (5 localités). Le lot Breun était déficitaire (utilisation de groupes électrogènes), durant les premières années d'exploitation, à l'inverse le service pour le lot Chigara avait une marge bénéficiaire (marge notamment permise par l'utilisation de l'énergie électrique). La fusion des lots, au-delà de soutenir celui de Breun a permis de revoir le tarif de l'eau à la baisse au niveau des branchements particuliers et des bornes fontaines.
- Pour le lot de Pir-Brakna-Boghé, l'augmentation du prix du gasoil a entraîné une exploitation déficitaire pour le délégataire. Une concertation entre le maître d'ouvrage, le délégataire et l'autorité de régulation a permis de proposer une transition vers l'énergie solaire pour permettre à l'opérateur d'optimiser les coûts d'exploitation. Cette évolution a permis en 2019 une révision à la baisse des tarifs de l'eau (principalement sur le prix pour les branchements particuliers) et de la part fixe. Le tarif à la borne fontaine, a contrario, a été revu à la hausse du fait que la majorité de la population était raccordée via des branchements particuliers. Le passage d'un système basé sur l'énergie thermique vers un système hybride intégrant le solaire pour le lot Pir-Brakna a été permis en utilisant les fonds du compte FRERE. Ce Fonds pour le Renouvellement et les Extensions de Réseaux est alimenté par les montants annuels liés aux amortissements des équipements de fonctionnement.

Il est important de noter que la révision du tarif protège aussi bien l'utilisateur que l'opérateur. L'excédent brut constitue donc un indicateur permettant de juger de la nécessité ou non de réduire le tarif de l'eau.

Questions :

- *Etant donné l'importance des données financières, un audit a-t-il été réalisé pour la certification des chiffres donnés ?*

L'ARE impose le recrutement d'un auditeur. Un contrôle est également effectué au niveau de l'ARE sur la base des ordres de grandeur dont ils disposent. Des visites de terrain sont également effectuées avec les opérateurs.

- *Existe-t-il une situation visant à protéger l'opérateur ?*

L'ARE a accompagné l'opérateur à investir dans le solaire par le biais d'un dispositif d'aide à la décision basée sur une simulation des prix.

- *Comment le régulateur parvient-il à contrôler les provisions pour maintenance ?*

Les provisions pour la maintenance figurent parmi les entrées du compte FRERE. Par contre, il n'existe pas de provisions pour renouvellement dans une DSP. Il n'est possible d'amortir que des biens propres.

Christophe Leger, Vergnet Hydro - Modèles de tarification du service de l'eau au Bénin et au Burkina Faso

Cas du Burkina Faso

Les communes sont maîtres d'ouvrages mais disposent de peu de moyens financiers et techniques. Cette situation commence à évoluer avec l'intercommunalité, la mutualisation constituant une solution pour optimiser la gestion du service public de l'eau. Le suivi reste cependant assez faible, l'opérateur devant rendre un rapport trimestriel.

Concernant le tarif, lors du processus de recrutement du délégataire de service public, les opérateurs communiquent le prix de vente du service de l'eau qu'ils proposent avec une limite maximale de facturation de 500 FCFA/m³. Le prix proposé par l'opérateur, généralement inférieur à 500 FCFA, est validé en conseil municipal. Des études réalisées avec l'aide de la banque mondiale mettent en évidence qu'en 2030, le prix de l'eau devrait être fixé à 350 FCFA/m³ en milieu rural. Le risque, d'ici 2030, est que si le coût de revient du service de l'eau est supérieur à 350 FCFA/m³, l'opérateur pourrait se retirer, ne s'y retrouvant pas financièrement.

Cas du Bénin

Lorsqu'il y a un appel d'offres, c'est le prix exploitant qui est demandé comme pour le cas du Sénégal. A ce prix exploitant, l'Etat va rajouter une part patrimoniale. La somme va constituer le prix de vente de l'eau à l'utilisateur. La part faisant office de tampon entre le prix à l'utilisateur et le prix exploitant est la part patrimoniale (amortissement). Tous les 5 ans, le prix de l'eau est actualisé et toutes les années, le prix exploitant est revu.

Une réforme a été engagée pour l'homogénéisation des prix sur l'ensemble du territoire. 3 lots ont donc été définis et le prix de l'eau sera communiqué par décret présidentiel. Si le prix exploitant devient supérieur au prix de l'eau communiqué dans le décret présidentiel, l'Etat béninois prévoit de subventionner la distribution en eau.

Contributions :

- **Concernant le modèle béninois, les ajustements annuels peuvent avoir un effet non optimal sur l'équilibre des contrats.**

Le business plan est étalé sur 10 ans. Sur les premières années, l'opérateur peut être déficitaire. Les audits sont une condition d'acceptation des modèles contractuels. Cela constitue une prise de risque, mais la délégation implique un transfert de risque public/privé. La révision annuelle du prix exploitant en fonction d'indices nationaux peut être une mesure visant à protéger l'opérateur.

- **Régulation du tarif de l'eau :**

- Le prix de revente de l'eau à la borne fontaine est parfois fixé par la personne en charge de la gestion de la borne fontaine qui aurait tendance à proposer des prix prohibitifs pour augmenter son revenu. Les communes, ayant la charge de gérer les édicules publics, ont le devoir de réguler le prix de vente de l'eau à la fontaine.
- L'actualisation du prix obéit aux conditions économiques (dans le cas où certains agrégats macro-économiques sont variables, il y a des réajustements sur le prix qui permettent de protéger le fermier dans son chiffre d'affaires).

- **Défiscalisation et exonération de la TVA sur le prix de l'eau :**

En raison de la fiscalité (TVA), le prix proposé au consommateur ne permet pas à l'exploitant de rentabiliser son activité. Face à cette situation, la suppression de la TVA est en réflexion. Toutefois il apparaît nécessaire d'harmoniser la défiscalisation, l'exonération de la TVA sur le prix de l'eau avec une exonération de la TVA sur le prix des infrastructures renouvelées par l'exploitant.

Témoignages : Gouvernance et redevabilité

Adama Ndianor, ETH-STE, Opérateur STEFI, Saint Louis, Sénégal – [Présentation en ligne](#)

Questions :

- **Comment se passent les réunions de restitution ? Et qui est présent ?**

Le STEFI est en général commandité par l'ASUFOR ou l'ASUREP ou le maire de la commune qui abrite les installations souvent défectueuses dans leur exploitation.

Il se fait en 3 étapes : la première phase concerne la restitution des données techniques à l'attention du bureau ou le comité exécutif de l'ASUFOR, puis au comité directeur et enfin à l'assemblée générale qui rassemble l'ensemble des parties prenantes.

- **A l'issue de la réunion, quelles sont les perspectives ?**

C'est l'occasion de communiquer aux populations des informations sur les données techniques des ouvrages afin qu'elles comprennent également mieux l'ensemble des contraintes et enjeux liés à l'exploitation des ouvrages.

Contributions :

Le STEFI est un des maillons du dispositif de régulation. Si on pérennise le STEFI dans ses formes actuelles, cela va certainement renforcer les capacités de gestion des acteurs communautaires mais peut finalement exacerber les réticences à la DSP. Il faudrait aller vers une institutionnalisation du STEFI. Dans ses missions d'exploitant, le délégataire assure naturellement un rôle de suivi technique et financier du service pour optimiser sa rentabilité.

Moustapha Diatta, Gérant d'un service d'eau en Casamance, Sénégal

En tant que gérant, ce dernier s'assure de fournir un rapport mensuel du service de l'eau par souci de redevabilité aux clients.

Peu de conflits sont enregistrés avec les clients, ils informent et incitent ces derniers à effectuer des réclamations. Pour ouvrir le dialogue, les opérateurs envisagent de diffuser des émissions radio pour informer les usagers et engager des discussions avec la population afin de faciliter la prise en charge des réclamations.

Cadres de mise en place de la régulation au Togo – Kossiwa Tsipoaka, ARWP et Jean Pierre Mahé, Experts Solidaires

[– Présentation en ligne](#)

L'objectif est de proposer un modèle de régulation mixte c'est-à-dire un modèle contractuel en s'appuyant sur une autorité de régulation nationale. Il y aurait un contrat entre l'opérateur et une collectivité locale. L'agence de régulation récupère les données, fait des comparaisons et aide les communes à prendre des décisions. Les usagers (association d'usagers) font remonter vers la collectivité l'information et l'opérateur fournit un service.

Quelques enjeux :

- Permettre aux opérateurs privés nationaux de se positionner pour l'exploitation du service ;
- Trouver un équilibre pour faire des projets adaptés au secteur privé national ;
- Redéfinir le rôle des associations d'usagers et leur donner la possibilité de rester dans le secteur pour ne pas perdre leurs expertises ;

L'uniformisation du prix de l'eau n'est pas forcément pertinente dans la mesure où le coût de revient de l'eau est variable selon les particularités de chaque zone.

Contributions :

- Réfléchir de façon approfondie sur le statut de la structure de gestion du patrimoine pour le Togo. Par exemple, au Sénégal il s'agit d'un établissement public qui peut évoluer vers une société nationale du fait des limites du statut d'établissement public notamment en termes d'autonomie, de responsabilité, de capacité de lever des fonds. Les sociétés mixtes peuvent être adaptées car elles permettent de mettre en place des structures dont le capital peut être partagé entre l'Etat, le secteur privé et les collectivités.
- L'implication des collectivités, permet de régler ou d'anticiper les problématiques de propriété des infrastructures.
- La fonctionnalité de ces structures est à prendre en compte ainsi que leur coexistence avec les structures de l'Etat déconcentrées.
- Il est nécessaire de maîtriser l'information, de mettre à niveau les ouvrages, de mettre en place un dispositif de gouvernance adapté au contexte du Togo pour ensuite choisir un modèle qu'il faudra évaluer.

Démonstration du jeu de rôles « DISS'EAU » pour la gestion du service d'eau potable - Thomas Le Jeune, GRET

Financé par l'AFD, le projet Diss'Eau aborde les aspects liés à la gouvernance avec différentes méthodes. Un des principaux problèmes ressortis de l'expérience est le manque de communication entre les acteurs. Le projet Diss'Eau constitue un jeu de plateau qui vise à représenter la vie d'un service d'eau en milieu rural. Les différents types d'acteurs y sont représentés : opérateurs, usagers, établissements publics... L'idée est de se confronter aux difficultés concrètes rencontrées dans la vie d'un service d'eau.

Un des avantages est de favoriser l'interaction entre les différents acteurs et d'avoir une meilleure compréhension des rôles et responsabilités des uns et des autres en inversant les rôles. Cela a permis d'améliorer le processus de gouvernance. Une des recommandations qui ressort du jeu est la nécessité de renforcement des collectivités et des associations d'usagers qui ont un rôle à jouer dans la planification des investissements et dans le rôle de suivi du service.

Conclusion :

Mots de clôture :

- **Dame Ndiaye**, Chargé des Opérations – Cellule de Planification, de Coordination et de Suivi des Programmes (CPCSP), Ministère de l'Eau et de l'Assainissement du Sénégal
- **Alpha Bailla Gueye**, Directeur général de l'Office des Forages Ruraux (OFOR)
- **Anne Pelletier-Le Barbier**, Maire de Bièvres, Vice-présidente du Syndicat des Eaux d'Île de France (SEDIF)

L'ensemble des partages d'expériences a permis de mieux appréhender les problématiques de la gestion du service de l'eau dans les petits centres. Les formes et modèles permettant d'assurer une régulation sont nombreux : autorégulation, régulation par le contrat, régulation par agence, ou encore des modèles hybrides combinant l'agence et le contrat. La mise en place de dispositif de régulation doit être adapté aux circonstances, notamment pour se conformer au contexte institutionnel et répondre aux besoins de chacun.

Ainsi, de nombreux principes ressortent de ces échanges :

- Le besoin d'avoir une gouvernance multidimensionnelle incluant le privé, le public et permettant une transparence des activités ;
- L'inclusion des usagers, des talents locaux et des représentations de l'ensemble des parties prenantes dans la gestion du service de l'eau et sa régulation.

Sur le volet de la régulation, au niveau local, les modèles doivent reposer sur des mécanismes d'autorégulation existants, et impliquer l'ensemble des acteurs présents, afin de mettre en place des modèles adaptés à l'ensemble des contextes. Le STEFI peut être un outil formidable. Décentralisé, il permet de faire remonter des données locales plus fiables et un suivi des services de proximité. Au niveau national, la gestion du prix de l'eau et le suivi des contrats permettent une régulation efficace également.

Deux enjeux sont toutefois majeurs : l'autonomie du cadre de régulation et les mécanismes de financement de cette régulation. Ce dernier doit inclure une réflexion approfondie sur la fiscalité et les péréquations possibles : intercommunalités, mutualisation avec d'autres secteurs de l'accès aux services essentiels...

Tout cela dans le but de viabiliser le service et d'atteindre la non cessation de celui-ci.