

## 10. Qui assurera l'exploitation du service ?

Avant même la réalisation des ouvrages, il est nécessaire de réfléchir au système de gestion du système d'eau potable qui sera mis en place, et en particulier de **préciser les modalités d'exploitation du service**. Exploiter un système d'eau potable consiste à entretenir les ouvrages (éventuellement à en assurer le renouvellement voire l'extension), à assurer la gestion financière (collecte des redevances, comptabilité, etc.), à respecter la qualité du service et l'égalité de traitement des usagers, à rendre compte au maître d'ouvrage (bilan technique et financier). Ces tâches peuvent être directement assurées par le maître d'ouvrage ou déléguées à un opérateur.

### Choisir un mode de gestion adapté

Différents modes de gestion du service d'eau potable, traduisant la répartition des tâches entre le maître d'ouvrage et l'exploitant, sont possibles. Selon les contextes, le cadre sectoriel impose un mode de gestion en particulier ou laisse le choix au maître d'ouvrage.

Lorsque le maître d'ouvrage assure lui-même l'exploitation du service, on parle de **gestion en régie**.

Mais dans la plupart des cas, l'exploitation des systèmes est déléguée à des opérateurs dans le cadre d'un **contrat de délégation de gestion**. Il existe différents degrés de délégation confiant plus ou moins de responsabilités au gestionnaire délégué. Le contrat doit notamment préciser les tâches qui sont déléguées, les relations entre le maître d'ouvrage et le délégataire, et les modalités de rémunération de l'opérateur sur le service de l'eau.

Le choix d'un mode de gestion dépend du contexte (rural, urbain) et du niveau de complexité technique que requiert l'entretien des infrastructures. L'exploitant peut être un opérateur public national, une association de bénéficiaires, ou une entreprise privée.

### Un opérateur communautaire ou privé

Courante en milieu rural, la **gestion déléguée aux communautés villageoises** est adaptée aux infrastructures hydrauliques pour lesquelles l'entretien et la maintenance sont relativement simples. Les usagers, regroupés en associations, sont responsables du suivi et de l'entretien des points d'eau. Ce mode de gestion suppose de prévoir un accompagnement fort pour que ces acteurs acquièrent les capacités de gestion technique et financière nécessaires.

L'entretien des petits réseaux nécessite des compétences spécifiques et une gestion financière rigoureuse pour lesquels la gestion communautaire a souvent montré ses limites. Ainsi, dans de nombreux contextes, le législateur encourage le **recours à des opérateurs professionnels privés**, souvent locaux. La sélection d'un prestataire se fait par le maître d'ouvrage via un appel d'offres.

Dans ce type de gestion, les points de distribution publics (bornes-fontaines) restent néanmoins souvent exploités par des comités de points d'eau constitués d'usagers.

### Renforcer l'exploitant

Que l'exploitant soit public, privé ou communautaire, sa performance est déterminante pour la bonne gestion du service.

Cette performance passe notamment par un **appui aux exploitants** dans le cadre du projet, voire au-delà : une information sur le rôle de l'exploitant et des autres parties prenantes du service, des formations à la gestion technique et financière ; un accompagnement les premiers mois du service pour trouver des solutions aux problèmes rencontrés ; l'élaboration d'outils de suivi, etc. Il est souvent utile de poursuivre cet accompagnement au-delà du projet.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> A ce titre, les dispositifs de suivi du service de l'eau contribuent à identifier les besoins de renforcement de l'exploitant tout au long de la durée de son contrat.

### **Infos : Les différents modes de gestion déléguée**

Dans le cadre d'une délégation de gestion de service public, il existe plusieurs types de contrat (gérance, d'affermage et concession) selon le degré d'implication de la commune et du délégataire dans l'investissement, la maintenance des équipements et le fonctionnement du service. Le contrat précise la durée, les conditions d'exploitation et de maintenance, le prix de l'eau ; rend compte de la gestion technique et financière à la commune à qui il reverse une redevance (facultatif). A chaque mode de gestion correspond un type de contrat :

⇒ Pour un exemple de contrat de délégation de gestion à une AUE et à un opérateur privé : [www.pseau.org/burkina/documents](http://www.pseau.org/burkina/documents)

### **Infos : Des informations sur le cadre réglementaire disponibles localement**

Chaque pays dispose de son cadre réglementaire qui définit souvent les modes de gestion autorisés et leurs modalités. Les ministères en charge de l'hydraulique ainsi que les directions régionales sont des acteurs incontournables pour informer sur les modes de gestion mis en place localement (voir question n°1).

### **Infos : Superviser la gestion de plusieurs points d'eau pour une mutualisation des ressources financières**

Des structures de gestion sont régulièrement mises en place au niveau d'un seul point d'eau et non au niveau d'un village ou d'un quartier, ce qui ne permet pas une mutualisation des recettes et des dépenses.

### **Infos : La participation des usagers à la composition de la structure de gestion**

Au Tchad, dans 83% des cas, les membres des comités de gestion des points d'eau sont élus par la population en assemblée générale. Des femmes sont présentes dans tous les comités. Une étude rapporte que, sur les questions relatives au fonctionnement des points d'eau, l'adhésion de la population est toujours plus élevée avec ce mode d'organisation, que lorsque c'est le chef du village qui désigne les membres de la structure de gestion. Les projets ont donc intérêt à cibler davantage la population et ne pas se limiter à la seule opinion des chefs.

### **Recommandations : La limite du bénévolat**

Les systèmes de gestion reposant uniquement sur le bénévolat, ont montré leurs faiblesses. L'expérience prouve que pour assurer des tâches de gestion parfois fastidieuses ou peu valorisantes comme la récolte de l'argent, les « bénévoles » ont tendance à essayer de trouver une compensation quelconque qui n'est pas toujours profitable à la communauté.

### **Prévoir un retour des usagers sur la qualité du service de l'eau**

La constitution d'une association représentative des usagers permet de défendre les intérêts de ces derniers et de rapporter auprès du maître d'ouvrage leur appréciation sur la qualité du service (équité, qualité, disponibilité et accessibilité).

### **Pour aller plus loin :**

- Un retour d'expériences sur différents modes de gestion des services de l'eau à Madagascar : [Retour d'expériences sur les modes de gestion de services d'eau potable à Madagascar](#), pS-Eau, CITE, 2011.
- Une typologie des modes de gestion et analyse comparative : [Coopérer pour pérenniser : mettre à l'échelle la gestion locale du service d'eau potable](#), Protos, 2011.
- Sur l'exploitation des systèmes d'eau potable en zone rurale par des comités villageois : [À la recherche d'une légitimité politique dans la gestion villageoise du service de l'eau ?](#), Gret, 2008.