

Assurer l'information et la participation des usagers

Les consommateurs - usagers doivent avoir **accès à une information complète et compréhensible** sur le fonctionnement et les résultats du service et sur la qualité de l'eau. Ils doivent aussi être **associés à la prise des décisions** qui auront des conséquences directes sur leur vie quotidienne. En particulier, dans les communautés (africaines notamment) où les femmes ont un rôle central dans la gestion des tâches liées à l'eau, elles doivent être associées à ce processus.

Évaluer les performances

L'évaluation régulière des performances des services est un moteur pour améliorer leur qualité, faciliter un débat objectif entre toutes les parties intéressées et préserver les intérêts des usagers. Le contrôle par l'autorité responsable permet de vérifier la bonne exécution du contrat. Mais plutôt qu'un « contrôle », il s'agit surtout d'établir un « partenariat » entre l'autorité locale et l'opérateur.

À l'initiative de la France, des **normes internationales sur la gestion, l'évaluation et l'amélioration des services d'eau et d'assainissement** (ISO 24510, 24511 et 24512) ont été publiées en décembre 2007. Ces normes de service constituent un cadre de référence pour évaluer la qualité du service et intégrer les services d'eau dans une logique de développement durable, par le suivi d'indicateurs de performances. La nature et le nombre des indicateurs sont adaptables à chaque situation, aux pays développés comme aux pays en développement.

<http://www.afnor.org/isotc224/waterservices>

Développer les compétences

En fonction du mode de gestion retenu, les autorités locales doivent développer des compétences adaptées. La formation professionnelle de l'ensemble du personnel est primordiale. Il faut aussi accélérer la modernisation des systèmes de gestion et développer l'usage des technologies de l'information et de la communication.

Le Centre National de Formation aux Métiers de l'Eau (CNFME)

Il forme chaque année 6500 stagiaires (techniciens, ingénieurs, responsables de service, élus locaux) et organise 845 sessions de formation par an (www.oieau.org). Le CNFME apporte également un appui en ingénierie de la formation à l'étranger, notamment pour la création de centres de formation (Pologne, Mexique, Arabie Saoudite...) et vient de créer un réseau international des centres de formation www.inwtc.org. Les opérateurs privés ont aussi développé leurs propres capacités de formation.

www.partenariat-francais-eau.fr

Imprimé sur papier recyclé avec des encres à base végétale



ENGAGÉS
POUR L'EAU
DU MONDE.

DONNER LE POUVOIR D'AGIR AUX AUTORITÉS LOCALES RESPONSABLES DES SERVICES D'EAU

Quatre priorités :

- L'Etat définit le cadre de gestion et de financement des services
- Les autorités locales sont responsables du choix du mode de gestion et de l'organisation du service
- Les autorités locales développent en priorité leurs capacités humaines à gérer les services
- Les autorités locales rendent compte aux usagers de l'efficacité, l'intégrité et l'équité du service

Le 4^{ème} Forum Mondial de l'Eau de Mexico a reconnu le rôle majeur des autorités locales dans l'organisation des services d'eau et d'assainissement. Pour le 5^{ème} Forum Mondial de l'Eau, la France souhaite mettre l'accent sur la nécessité que les autorités locales, là où elles exercent cette responsabilité, disposent bien du pouvoir et des compétences nécessaires.

L'action des autorités locales doit s'inscrire dans un contexte national avec :

- un cadre juridique et institutionnel en place et des mécanismes de régulation pour lutter contre la corruption, organiser la transparence dans l'attribution des marchés, réglementer les partenariats public-privé, assurer la solidarité, ...
- une gestion intégrée des ressources en eau par bassin hydrographique qui tient compte de l'interaction entre la gestion des services d'eau et celle des ressources en eau.

La gestion des services de l'eau doit aussi pouvoir **s'adapter aux changements globaux** (changements climatiques, pression démographique, urbanisation,...).



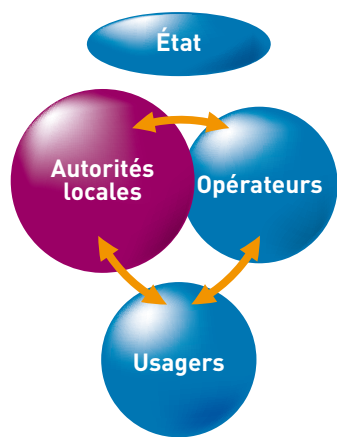
L'important c'est que les autorités locales disposent des capacités humaines et financières nécessaires pour exercer leurs missions.

La bonne gestion des services publics de l'eau repose sur les capacités de chaque autorité locale à :

- décider de l'organisation générale de ses services d'eau et de son mode de gestion ;
- définir les priorités de service à l'utilisateur (sécurité de l'approvisionnement, continuité du service,...) et la programmation pluriannuelle des investissements ;
- déterminer la tarification en maîtrisant l'évolution du prix de l'eau et mobiliser les subventions publiques éventuellement nécessaires ;
- assurer le contrôle de la qualité et l'évaluation des performances du service rendu aux usagers ;
- assurer la transparence et l'information, organiser la concertation et la participation de toutes les parties prenantes, notamment les usagers ;
- développer les capacités humaines et financières nécessaires pour répondre à leurs missions.

Ces principes de gouvernance sont applicables quel que soit le contexte local, qu'il s'agisse d'une grande métropole urbaine, d'une petite ville ou d'une communauté rurale.

Organiser le service public et choisir le mode de gestion



Les autorités publiques locales doivent être au centre du dispositif et avoir le **choix du mode de gestion**.

Ainsi, en gestion directe, l'autorité locale gère elle-même toutes les tâches liées à la distribution de l'eau potable et à l'assainissement des eaux usées.

En gestion déléguée, l'autorité locale confie la gestion de tout ou partie du service à un opérateur, par exemple la réalisation de certains ouvrages, mais il est essentiel qu'elle en reste toujours propriétaire. Ce partenariat peut être conclu avec une entreprise publique ou privée. Dans tous les cas, la loi doit prévoir une mise en concurrence préalable, limiter la durée des contrats et prévoir leur renouvellement régulier, afin de garantir la transparence et la fluidité du marché.

L'organisation des services d'eau potable et d'assainissement en France

Des services publics locaux : depuis une loi de 1885, ce sont les communes qui sont responsables de l'accès à l'eau potable et à l'assainissement de leur population. Pour plus de 36 000 communes, il y a 12 400 services pour l'eau potable et 16 700 services pour l'assainissement. Les regroupements de communes permettent de mutualiser les compétences et les moyens et sont encouragés par la loi.

Un cadre défini par l'Etat : tout en respectant la compétence des collectivités locales, l'Etat fixe les règles générales d'administration des services et les normes sanitaires et environnementales et assure le contrôle du respect de ces réglementations.

Des autorités locales libres de leur choix de gestion : le mode de gestion le plus approprié (gestion directe ou gestion déléguée à un opérateur public ou privé) est choisi et reste toujours réversible. L'autorité locale est toujours propriétaire des infrastructures.

Une transparence des contrats : la gestion privée concerne 72 % des usagers desservis en eau potable et 55% des usagers desservis en assainissement. Les contrats sont établis après mise en concurrence (plus de 700 contrats par an en moyenne) et définissent les obligations des partenaires, les prestations et les tarifs. Le délégataire remet un rapport annuel d'activité.

Une gestion budgétaire rigoureuse : chaque service, quel que soit son mode de gestion, doit être autonome et équilibré financièrement, y compris pour assurer le financement du renouvellement des infrastructures, appliquant ainsi le principe « l'eau paie l'eau ».

Des usagers informés et consultés : les maires rendent compte de l'activité du service d'eau potable et d'assainissement dans un rapport annuel sur le prix et la qualité des services. Pour organiser la concertation avec les représentants des usagers, une « commission consultative des services publics locaux » est mise en place pour les communes de plus de 10 000 habitants et certains regroupements intercommunaux.

Des services évalués par des indicateurs de performance : un système d'indicateurs de performance permettant d'évaluer la qualité, la gestion économique et financière et la performance environnementale du service a été défini pour l'ensemble des services d'eau.

Tous les citoyens auront accès en 2009 à ces données grâce à la création d'un observatoire national géré par l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques.

www.eaufrance.fr

La France a développé une expérience importante de la gouvernance locale, dont les principes sont adaptables hors du contexte français. Le partage de cette expérience se fait à travers un appui bilatéral, ou dans le cadre de projets financés par des bailleurs internationaux, ou encore par des actions de coopération décentralisée (voir message « Encourager la coopération internationale entre autorités locales »).