

Améliorer la Gouvernance des services publics d'eau potable, d'assainissement et des déchets :

Les références de l'Office International de l'Eau

FORMER
INFORMER
GÉRER
COOPÉRER



*Office
International
de l'Eau*

Développer les compétences pour mieux gérer l'eau

OBJECTIF 1 : Définir un cadre institutionnel national approprié

Les Autorités gouvernementales ont la responsabilité de garantir l'accès à l'eau potable et à l'assainissement pour tous et la gestion des déchets. C'est un enjeu majeur pour la santé publique, le développement économique et la lutte contre la pauvreté. Elles doivent **organiser le secteur et mettre en place un cadre juridique approprié**. Une claire répartition des compétences est primordiale entre Ministères, Agences publiques, Autorités locales, exploitants de services. Le monitoring et la mise en place de systèmes d'information permettent d'**évaluer les ressources et les besoins, de suivre les actions engagées, de mesurer les progrès accomplis, d'organiser la transparence, de comparer les performances des services,**

VOS QUESTIONS

- Comment organiser et réguler le secteur ?
- Comment répartir les compétences ?
- Quelles adaptations législatives, réglementaires ou normatives ?
- Comment gérer la demande en eau ?
- Comment construire un système d'indicateurs de performance ?

NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

Sur la base de l'expérience acquise en France et dans le monde et en fonction de chaque situation locale, l'OIEau propose un appui aux Autorités pour établir :

- **le diagnostic** de la situation actuelle ;
- **les adaptations institutionnelles, administratives et juridiques souhaitables** : répartition des compétences, législations sanitaires et environnementales (lois, décrets, normes), cadre institutionnel de la gestion des services (opérateur national, décentralisation, intercommunalité, encadrement des partenariats public-privé, accès équitable à l'eau, ...), mécanismes financiers, accès à l'information et transparence ;



Ukraine : Séminaire de clôture du Jumelage européen sur le secteur AEPA

- **les dispositifs de coordination entre acteurs et les démarches participatives** (comité national de l'eau, commissions consultatives d'usagers des services, ...) ;
- **les mécanismes de régulation des services** ou de fonctionnement d'une **Autorité régulatrice nationale** ;
- **les procédures de programmation, de suivi et d'évaluation** : schémas directeurs, plans de gestion, programmes d'investissements, systèmes d'information ;
- **une politique de gestion de la demande** intégrant les perspectives de développement : scénarii prospectifs de l'offre et de la demande en eau, outils incitatifs aux économies d'eau et à la réduction de déchets ;
- **des indicateurs nationaux des performances technico-financières des services**.



Albanie : Séminaire de présentation des standards techniques pour le secteur de l'eau potable

NOS RÉFÉRENCES

- Préparation d'un nouveau Code de l'eau et de l'assainissement au Gabon, 2014-2015.
- Appui aux Autorités Ukrainiennes pour la création d'un système de gestion des déchets des équipements électriques et électroniques, 2014-2015.
- Réalisation de nouveaux standards techniques pour le secteur de l'eau et de l'assainissement en Haïti, 2012-2013.
- Réalisation de nouveaux standards techniques pour le secteur de l'eau et de l'assainissement en Albanie, 2011-2013.
- Renforcement des capacités du Ministère du Logement et de l'Economie Municipale pour améliorer le cadre de gestion des services d'eau et d'assainissement en Ukraine, 2011-2012.
- Etude de préfiguration pour la constitution d'un Organisme partenarial de l'assainissement en Nouvelle Calédonie, 2010-2011.
- Renforcement des capacités pour l'utilisation d'instruments économiques pour l'application de la Directive européenne sur l'eau potable en Bulgarie, 2009-2010.
- Etude d'actualisation du Plan National de l'Eau en Algérie, 2008-2010.
- Réorganisation du secteur de l'eau et de l'assainissement : cadre légal, organisation institutionnelle en Haïti, 2007-2009.
- Restructuration des secteurs de l'électricité, de l'eau potable et de l'assainissement au Mali, 2008-2009.
- Application de la Directive européenne sur l'eau potable à Malte, 2007-2008.
- Application des Directives européennes sur l'eau potable, les eaux de baignade et les eaux minérales en Turquie, 2005-2008.
- Audit de l'organisation nationale, régionale et locale de l'assainissement pour l'ONEE (ex ONEP) au Maroc, 2006.
- Etude de faisabilité de la modernisation des services d'eau et d'assainissement au Laos, 2002.
- Appui au programme de décentralisation et de régulation du secteur de l'eau en Bolivie, 1999.

OBJECTIF 2 : Permettre aux Autorités et aux Opérateurs d'assumer leurs responsabilités et accroître les performances des services



Amélioration de l'alimentation en eau potable en Afrique du Nord

C'est au plus près du terrain que s'organise la gestion des services d'eau potable, d'assainissement et des déchets, pour mieux répondre aux besoins des usagers. Il faut moderniser la gestion des grands opérateurs publics nationaux, lorsqu'ils existent, mais les institutions internationales recommandent, de plus en plus, **une décentralisation** des responsabilités, en général au niveau municipal. Les Autorités locales sont donc progressivement amenées à exercer **la responsabilité de l'organisation des services**, dans le cadre fixé par le Gouvernement. Elles doivent pouvoir choisir le mode de gestion le plus approprié, décider des investissements, fixer le prix du service et rendre compte de leur gestion aux usagers. L'amélioration de la performance des services passe par la recherche d'un équilibre entre la gestion Technique, Financière et Commerciale

VOS QUESTIONS

- Comment clarifier les responsabilités entre les acteurs ?
- Quel mode de gestion (gestion publique directe / gestion privée déléguée / gestion mixte) ?
- Selon quelles modalités réorganiser et moderniser les services ?
- Quel plan d'action pour améliorer les performances des services ?

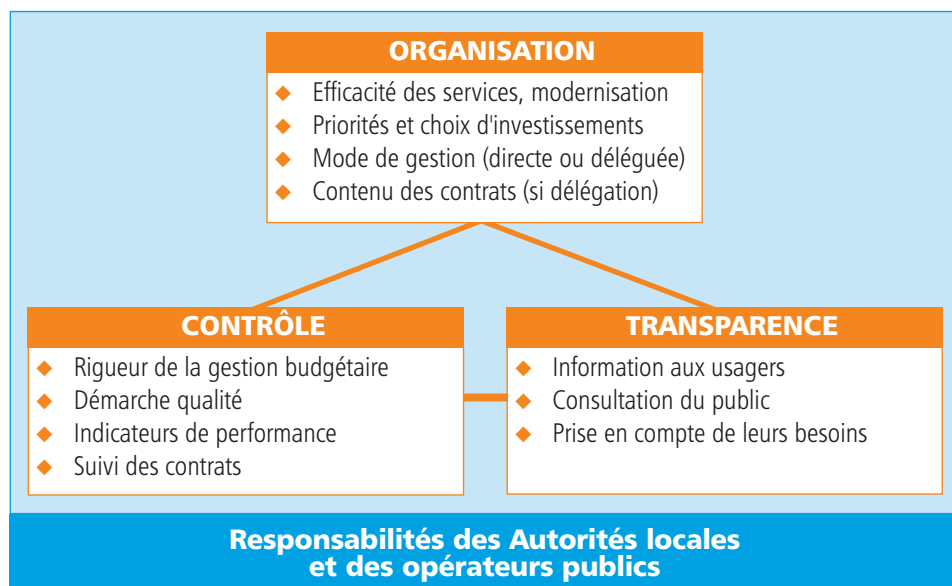
NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

Fort de son expérience des divers systèmes de gestion rencontrés dans le Monde, l'OIEau propose :

- **des audits**, sur la base d'une analyse indépendante et adaptée aux conditions locales ;
- **un soutien à la réorganisation et la modernisation des services ;**
- **un appui aux processus de décentralisation ;**
- **une définition des responsabilités des différents acteurs ;**
- **la création ou le renforcement des Autorités Organisatrices ;**
- **une analyse des différents modes de gestion ;**
- **une assistance à l'élaboration des contrats.**

NOS RÉFÉRENCES

- Appui aux Villes de Nice, Sfax, Sousse, Jbeil, Byblos et Aquaba pour la préparation de leur plan de gestion des déchets dans le cadre du projet méditerranéen MED-3R, 2014-2015.
- Assistance technique et renforcement de capacité de la Société des Eaux de Nairobi pour la réduction des "Non Revenue Water" au Kenya, 2012-2014.
- Formation de la Société des Eaux de Guinée à la gestion patrimoniale, management par indicateurs de performances, et la Délégation de service public en Guinée Conakry, 2012.
- Appui technique à la Société des Eaux et Assainissement de Mombasa, gestion des ressources humaines, gestion commerciale et qualité de l'eau, au Kenya, 2010-2013.
- Etude de modélisation et mise en place d'un programme de réduction des pertes en eau du réseau AEP de Bujumbura, au Burundi, 2010-2011.
- Transfert de la compétence assainissement de 17 Communes à la Communauté d'Agglomération de Landerneau Daoulas, en France, 2010-2011.
- Audit comptable et tarifaire, financier, technique de la convention avec la Société d'Eau et d'Energie du Gabon (SEEG), 2010.
- Analyse technique, administrative et commerciale, préconisations d'organisation et moyens de l'Unité de Jijel (150.000 hab), en Algérie, 2008.
- Diagnostic des services, propositions de réorganisation et formation, en Algérie, 2007-2008.
- Audit et réorganisation du service de l'eau potable et du service de l'assainissement de la Communauté d'Agglomération du Voironnais, en France, 2007.
- Préparation du transfert de compétences du service de l'assainissement collectif à la Communauté d'Agglomération de Limoges, en France, 2006.
- Programme ARCHE : Audit des services d'eau, au Kenya, 2004-2006.



OBJECTIF 3 : Développer les infrastructures et assurer leur bon fonctionnement

L'accès pour tous à l'eau potable et l'assainissement est un objectif primordial tout comme la gestion des déchets. Les Autorités Publiques, tant nationales que locales, doivent **développer les infrastructures et assurer leur bon fonctionnement** (exploitation, maintenance, renouvellement, ...). Une attention particulière doit être portée aux quartiers défavorisés et aux usagers les plus démunis.

VOS QUESTIONS

- Comment définir les politiques d'investissements et dimensionner les infrastructures nécessaires ?
- Comment améliorer leur gestion ?
- Comment organiser l'exploitation et la maintenance des infrastructures ?
- Comment amener l'eau, l'assainissement et la collecte des déchets dans les quartiers défavorisés ?

NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

L'OIEau propose :

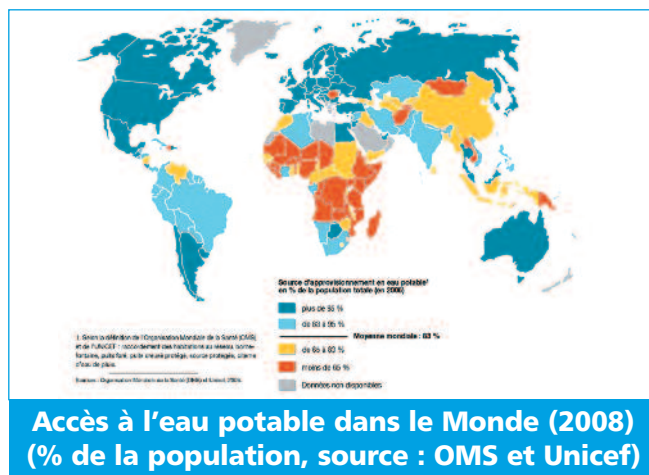
- **des diagnostics techniques ;**
- **l'amélioration des performances techniques des équipements :**
 - ◆ **gestion de l'eau potable :** détection et réduction des fuites, techniques de potabilisation, sécurisation de l'approvisionnement, interconnexions des réseaux, ... ;
 - ◆ **gestion de l'assainissement collectif et individuel :** dimensionnement des équipements, gestion des stations d'épuration, traitement des boues, collecte et traitement des eaux pluviales, ... ;
 - ◆ **gestion des déchets :** collecte, Tri sélectif, Traitement des déchets, des Biogaz, Lixiviats, ... ;
- **des indicateurs d'accès** de la population aux services ;
- **des schémas directeurs d'alimentation en eau potable, d'assainissement et de collecte des déchets,** adaptés aux conditions locales.
- **des scénarii permettant des projections à 10 ou 20 ans,** en fonction des politiques d'investissement à engager ;

- **respect des normes sanitaires et environnementales :** adéquation des installations, réglementation des branchements et des rejets aux réseaux publics, ... ;
- **surveillance des installations :** contrôle des réseaux, échantillonnage et analyse, télésurveillance, SIG, entretien et maintenance,

NOS RÉFÉRENCES

- Appui à la mise en place de projets pilotes de compostage et de tri sélectif des déchets pour les Villes de Sfax, Sousse, Jbeil, Byblos et Aquaba dans le cadre du projet méditerranéen MED-3R, 2014-2015.
- AMO pour la réalisation de schémas directeurs d'eau potable et d'assainissement pour le SIAEP Couze-Gartempe, la Commune de la Porcherie et Syndicat Mixte de Vassivière, en France, 2013.
- Evaluation de 7 projets réalisés dans le secteur de l'eau en Afrique sur financement de la Banque Africaine de Développement, au Libéria, Congo et Burkina Faso, 2013-2014.
- Assistance technique auprès de la Ville de Nouméa pour améliorer le fonctionnement de ses ouvrages d'eau et d'assainissement, en Nouvelle Calédonie, 2013-2015.
- Mission d'aide et de conseils technico-économiques concernant le choix de filière de traitement des boues d'épuration d'Aubenas, en France, 2013.
- Elaboration des manuels de conception et de dimensionnement des infrastructures d'assainissement de l'ONEE, au Maroc, 2012-2013.
- Diagnostic et amélioration de la station d'épuration de la Ville de Saint-Paul - 30.000 équivalents-habitants, à la Réunion, 2008-2009.

- Evaluation à mi-parcours du projet de coopération décentralisée de la Ville de Paris : "Eau et Assainissement pour un développement urbain durable dans la Commune rurale de Torodi", au Niger, 2009.
- Assistance technique pour l'optimisation de l'exploitation de la station d'épuration de Limoges - 285.000 équivalent habitants, en France, 2004-2008.
- Bilan du fonctionnement des petites stations d'épuration des eaux usées en zone rurale, en France, 2008.
- Définition de Schémas Directeurs pour l'assainissement au niveau national, en Haïti, 2007.
- Diagnostic et définition du programme d'investissement pour le système d'assainissement du Lac de Paladru en Isère - 15.000 équivalents-habitants, 15 stations de pompage, en France, 2007.
- Assistance technique pour l'amélioration de la production d'eau potable de l'usine du Prat pour le Syndicat de Production des Eaux du Cher - 14.000 m³/jour, en France, 2007.
- Techniques de traitement des eaux usées à faible coût en milieu rural : programme DEPURANAT, au Portugal, Espagne et France, 2006.
- Diagnostic en vue de la réhabilitation de l'usine Deyalenzou et du réseau d'alimentation de N'zerekore, en Guinée Conakry, 2004.
- Diagnostic technique des installations d'eau potable sur Kindu, Uvira et Goma, en RD Congo, 2004.



OBJECTIF 4 : Organiser la gestion économique des services et le financement des investissements

La viabilité et la qualité des services publics nécessitent d'organiser une gestion de type industriel et commercial et une gestion patrimoniale durable des équipements. Il faut prévoir une programmation pluriannuelle des investissements, une gestion commerciale efficace tournée vers l'utilisateur, une optimisation des coûts de fonctionnement, une tarification équitable entre les usagers, une couverture des coûts de fonctionnement et d'investissement, un équilibre budgétaire entre les recettes et les dépenses.

VOS QUESTIONS

- Comment avoir une bonne connaissance des équipements et réseaux existants ?
- Quelle politique de gestion patrimoniale ?
- Comment évaluer les besoins d'investissements ?
- Comment améliorer la gestion commerciale ?
- Comment estimer le coût complet du service et améliorer la récupération des coûts auprès des usagers ?
- Comment définir une tarification adaptée et équitable ?
- Comment fixer le prix ?
- Comment équilibrer les recettes et les dépenses du service ?
- Comment améliorer la gestion comptable et la transparence ?

NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

L'OI Eau propose :

- **l'organisation de la gestion commerciale** : facturation, suivi des abonnés, recouvrement des factures ;
- le renforcement des compétences de **gestion comptable et financière** (endettement, autofinancement, trésorerie, amortissement, provisionnement du renouvellement du patrimoine, principes budgétaires, ...) ;
- **des principes de tarification et d'établissement des factures**, avec des grilles tarifaires et des systèmes de péréquation entre usagers, tenant compte de la concordance entre service rendu et prix payé, des impératifs de

maîtrise du prix et de l'accès au service pour les populations démunies ;

- **des analyses économiques des services** (coût-efficacité, récupération des coûts, niveau de prix et de redevances) ;
- des outils et méthodes pour connaître **l'état du réseau et des installations** (inventaire, mise à jour des caractéristiques précises, système d'information) et se doter d'une politique de gestion patrimoniale ;
- **des méthodes d'évaluation des investissements à réaliser** à court, moyen et long terme, en tenant compte des nécessités de renouvellement des équipements ;
- **des méthodes de programmation** et d'étalement des investissements dans le temps.

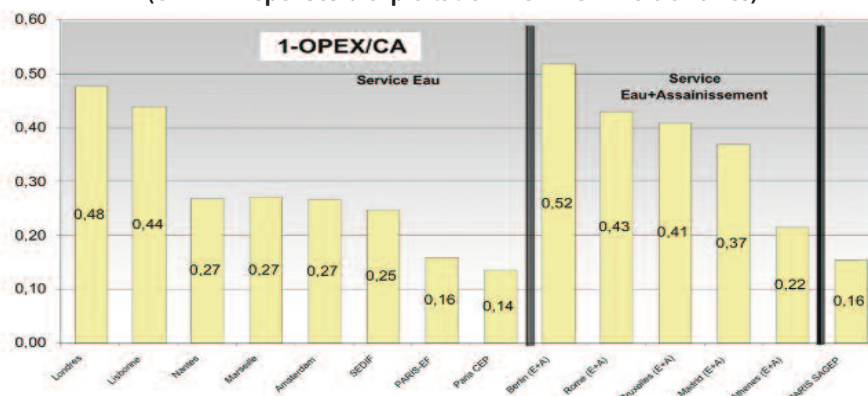
NOS RÉFÉRENCES

- Appui à la gestion commerciale de la Société des Eaux de Nairobi, au Kenya, 2012-2013.
- Mission d'étude pour le calcul des prix de l'eau potable et de l'assainissement sur chacune des 36 Communes du périmètre de Perpignan Méditerranée, en France, 2011-2013.
- Appui à la gestion commerciale de la Société des Eaux de Mombasa, au Kenya, 2010-2013.

- Etude tarifaire des services d'eau potable et d'assainissement dans le Département de l'Eure, en France, 2009-2010.
- Réalisation d'un manuel et de formations sur la gestion clientèle pour les services d'eau, en Ouzbekistan, 2009.
- Appui à la gestion commerciale de l'ONEAD, à Djibouti, 2008.
- Formation sur les indicateurs de performance et la comptabilité analytique des services d'eau et d'assainissement, au Maroc, 2009.
- Organisation financière des services en Haïti : simulation financière, mise en place de grilles tarifaires, gestion de la clientèle, en Haïti, 2008.
- Analyse comparée du prix des services de l'eau du Bassin Artois-Picardie avec le prix moyen national et européen, en France, 2007.
- Etude comparative de la qualité des services de 12 grandes villes européennes, en Europe, 2007.
- Analyse financière prospective, détermination des budgets des services et programme d'investissement de la Communauté d'Agglomération de Mauriac pour 2006-2015, en France, 2005.
- Programme "Water Framework Directive Implementation" (WAFDIP), en Roumanie, 2005.
- Etude "ECOWEST-WFD", économie de la DCE, en Europe, 2005.

Les politiques d'investissement peuvent être évaluées par des indicateurs. Exemple : la marge d'exploitation du service ; celle-ci couvre les coûts d'investissement, d'amortissement, les frais financiers et le résultat net.

(OPEX : Dépenses d'exploitation - CA : Chiffre d'affaires)



Etude comparative de la qualité des services de 12 grandes villes européennes - Europe, 2007

OBJECTIF 5 : Assurer la qualité du service et la transparence

L'évaluation de la **qualité du service rendu** facilite le débat entre les parties intéressées et constitue un moteur d'amélioration. Des normes internationales ISO, adoptées à l'initiative de la France en décembre 2007, donnent des lignes directrices sur la gestion, l'évaluation et l'amélioration des services d'eau potable et d'assainissement.

Notamment, **les indicateurs de performance** sont des outils de gestion et de comparaison des services ("benchmarking"). Ils doivent couvrir les trois dimensions du développement durable : environnementale, économique, sociale.

L'accès à l'information, la prise en compte des besoins des usagers et la transparence sont des critères essentiels de bonne gouvernance.

VOS QUESTIONS

- Comment améliorer la transparence ?
- Comment évaluer la qualité du service ?
- Comment contrôler et améliorer l'exécution du service ?
- Pourquoi, comment associer les usagers ?

NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

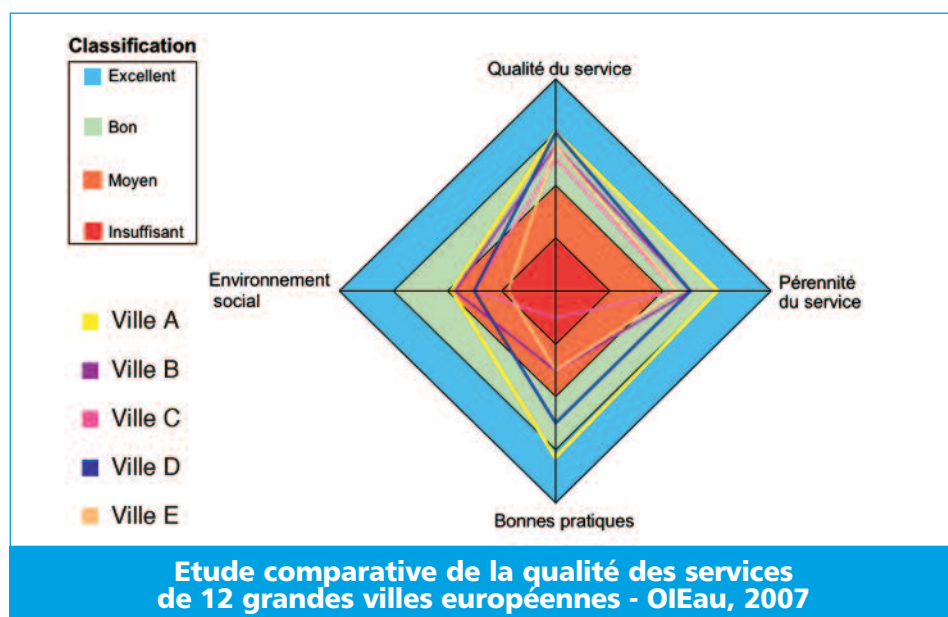
L'OIEau apporte un appui pour engager les services dans une démarche de progrès :

- **les systèmes d'information et de documentation sur l'eau** : identification des besoins des utilisateurs, traitement et normalisation des données, échange et inter-opérabilité entre les bases de données, spécifications techniques, catalogues de métadonnées, ... ;
- **le suivi de la gestion budgétaire des services** et le contrôle par des juridictions financières ;
- **l'évaluation de l'exécution des prestations des entreprises** ;
- **les méthodes d'évaluation de la qualité du service** : indicateurs, collecte des données, benchmarking ;
- **le contrôle par l'Autorité Publique** : rapports à faire établir par l'opérateur afin de contrôler l'exécution du contrat ;
- **l'information du public** : explications aux usagers sur les investissements et le prix de l'eau, rapports au public sur le prix et la qualité du service ;
- **la concertation et la participation** : prise en compte des attentes des usagers, organisation de comités consultatifs ;

- **l'accueil et la gestion de la clientèle** ;
- **le contrôle qualité** et la certification ISO 9000, ...

NOS RÉFÉRENCES

- Appui à la Commission National de Régulation des Sociétés Publiques d'Etat pour la création d'un observatoire des services d'eau et d'assainissement, en Ukraine, 2011-2012.
- Mise en place d'indicateurs de performance pour le suivi des services d'eau et d'assainissement, en Haïti, 2008.
- Gestion des services par les indicateurs de performance, en Afrique du Sud, 2008.
- Etude comparative de la qualité des services de 12 grandes villes européennes, en Europe, 2007.
- Formation de 90 responsables de services sur les indicateurs de performance, à l'île Maurice, 2005.
- Formation de 50 chefs de service de l'Algérienne des Eaux sur les indicateurs de performance, en Algérie, 2005.
- Accompagnement de la démarche qualité du CITET jusqu'à sa certification ISO 9001, en Tunisie, 2004.
- Définition d'indicateurs de performance dans 12 villes, en Roumanie, 2004.
- Secrétariat du Service d'Administration National des Données et Référentiels sur l'Eau (SANDRE), en France, 1992-2014.
- Administrateur du Système Euro-Méditerranéen d'Information sur les savoir-faire dans le Domaine de l'Eau (SEMIDE), 1996-2014.



EXEMPLES D'INDICATEURS EN EAU POTABLE ET EN ASSAINISSEMENT

- Taux de fuites,
- Taux de conformité des rejets,
- Taux de réclamations écrites,
- Taux moyen de renouvellement,
- Prix du service hors taxes et redevances,
- Nombre de jours de dysfonctionnement,
- Fréquence et gravité des accidents du travail,
- Abandons de créances, versements à un fonds de solidarité ...

OBJECTIF 6 : Renforcer les compétences et la gestion des ressources humaines



Le projet du Centre de Formation de Riyadh (Arabie Saoudite)

Le développement des compétences et la gestion des ressources humaines sont à la base de la **compétitivité des organisations**, qu'elles soient publiques ou privées. En ce qui concerne les services d'eau potable et d'assainissement ou des déchets :

- ➔ la technicité des métiers exige des qualifications bien précises,
- ➔ l'ensemble des personnels techniques et administratifs doit être bien formé.

La formation professionnelle initiale et continue doit être renforcée : cela passe par l'étude des besoins de formation et le renforcement de la DRH, par la **création de capacités de formation professionnelle aux métiers de l'eau et des déchets** et par la mise en place de **mécanismes de financement de la formation professionnelle**.

Le renforcement des **compétences managériales** des responsables de services constitue une priorité.

VOS QUESTIONS

- Comment améliorer la gestion des ressources humaines et motiver son personnel ?
- Comment augmenter la productivité et l'efficacité des équipes ?
- Comment évaluer les besoins de formation ?
- Comment concevoir et réaliser un plan de formation ?

NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

L'OIEau propose à ses partenaires :

- **des sessions de formation professionnelle continue** pour les décideurs, les gestionnaires des services, les techniciens, les DRH, les formateurs, ...
L'OIEau gère le Centre National français de Formation aux Métiers de l'Eau - CNFME (6.500 stagiaires et 845 sessions de formation par an) à Limoges - La Souterraine.
- **un appui en ingénierie de formation pour :**
 - ◆ **la définition de systèmes nationaux de formation** : évaluation des besoins, définition d'un schéma directeur national de la formation aux métiers de l'eau et des déchets, mise en place de mécanismes de financement de la formation ;
 - ◆ **l'audit des besoins de formation des services et la conception de plans de formation** : nombre de personnes à former, compétences à renforcer ;
 - ◆ **la création de centres de formation** : étude de faisabilité (dimensionnement, implantation, statuts, montage financier), conception des bâtiments et des plateformes pédagogiques, conception des programmes pédagogiques, formation des formateurs.
- **le renforcement des fonctions DRH.**

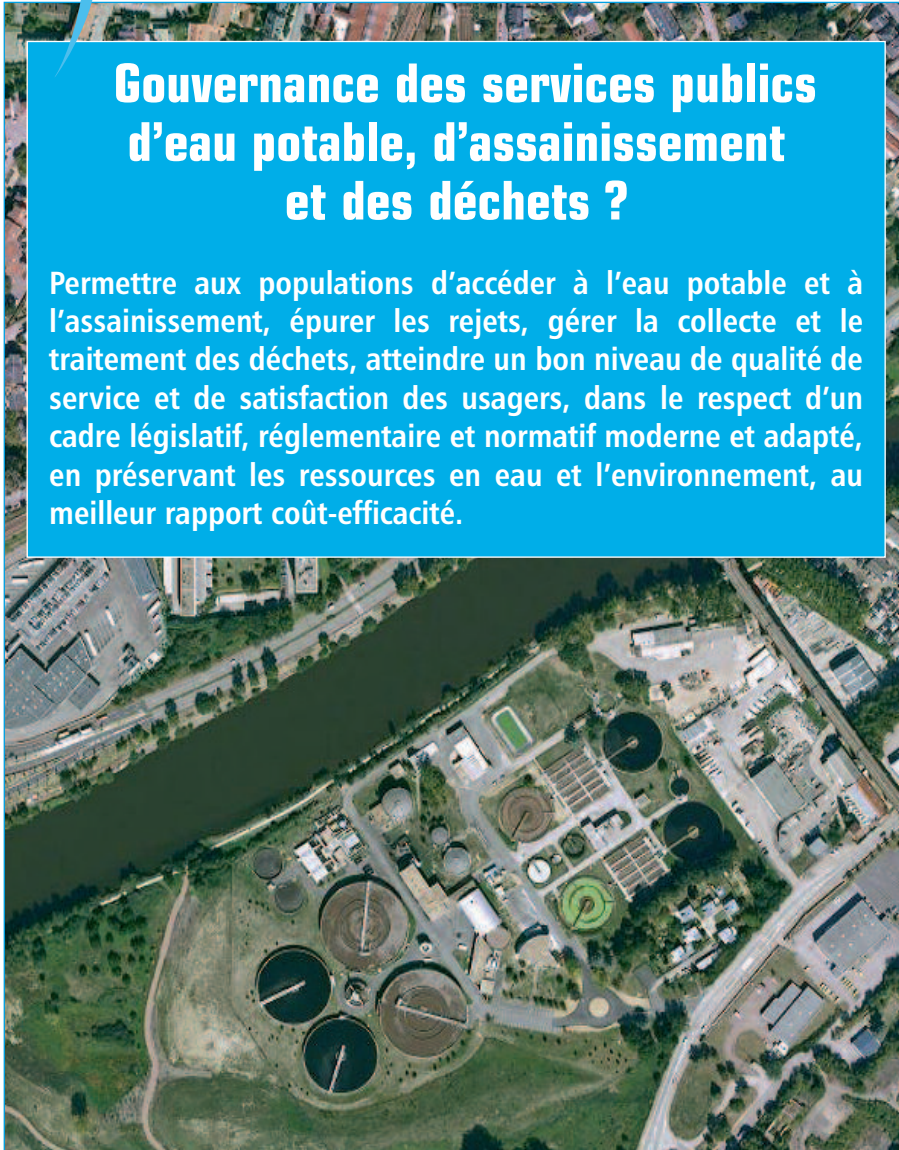
NOS RÉFÉRENCES

- Etude de faisabilité d'un centre de formation pour l'état de Sao Paulo, au Brésil, 2013-2014.
- Appui au renforcement du Centre des Métiers de l'EAU (CEMEAU) de l'ONEA, au Burkina Faso, 2013-2015.
- Formation et Coaching du personnel responsable de la gestion des déchets pour les Villes d'Annaba et de Ghardaïa, en Algérie, 2013.

- Appui au développement du Centre de Formation de Rand Water, en Afrique du Sud, 2012-2013.
- Pilotage du plan de formation, formation des personnels et des formateurs de l'ONEE en assainissement et définition de plates-formes pédagogiques à l'Institut de l'Eau et de l'Assainissement de l'ONEE, au Maroc, 2007, 2011-2013.
- Formations des cadres de la Société des Eaux de Guinée à la gestion patrimoniale, le management par indicateurs de performance et les PPP, en Guinée Conakry, 2012-2013.
- Action de renforcement des compétences des personnels du service Wathab du CICR et des bénéficiaires de ses projets en RD Congo, Guinée Conakry, Burundi ..., 2002 - 2012.
- Etudes de faisabilité de centres de formation en Palestine, 2011, Laos, 2005, Vietnam, 1996.
- Formation sur la gestion technique des déchets et l'organisation administrative et financière des Services Déchets Municipaux, au Tchad, 2009.
- Appui à la Jeddah City Business Unit pour la création d'un centre de formation, formation de formateurs et préparation de 40 kits de formation, en Arabie Saoudite, 2008-2011.
- Diagnostic des besoins de formation dans les pays de la Zone de Solidarité Prioritaire (ZSP) de la France et propositions d'appui au développement de centres de formation, AFD - Pays d'Afrique et Liban, 2008.
- Création et administration du Réseau International des Centres de Formation aux Métiers de l'Eau (RICFME), 2008.
- Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour la conception du Centre de Formation de Riyadh, en Arabie Saoudite, 2008.
- Réalisation du plan de formation de la REGIDESO, en RD Congo, 2006-2008.
- Appui au Kenyan Water Institute : création d'un département pour la formation professionnelle et programme triennal de formation, en Kenya, 2007.
- Programme de formation et de perfectionnement pour les Régies des Eaux, au Maroc, 2005-2010.

Gouvernance des services publics d'eau potable, d'assainissement et des déchets ?

Permettre aux populations d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement, épurer les rejets, gérer la collecte et le traitement des déchets, atteindre un bon niveau de qualité de service et de satisfaction des usagers, dans le respect d'un cadre législatif, réglementaire et normatif moderne et adapté, en préservant les ressources en eau et l'environnement, au meilleur rapport coût-efficacité.



L'Office International de l'Eau (OIEau), Association sans but lucratif, déclarée d'Utilité Publique et chargée de missions d'intérêt général, met ses compétences juridiques, économiques, organisationnelles, techniques, pédagogiques ..., au service des Autorités nationales et locales et des exploitants publics ou privés de services collectifs des eaux et des déchets, en France, en Europe et partout dans le Monde, depuis plus de 20 ans.

Diagnostics, études, expertises, appuis institutionnels ou techniques, formations : les prestations de l'OIEau peuvent prendre toutes les formes les mieux adaptées aux besoins concrets de ses partenaires.

L'accès à l'eau potable et à l'assainissement dans le Monde est un défi considérable. Les problèmes de qualité et de quantité de l'eau s'accroissent. Les impacts du changement climatique sont déjà sensibles et vont s'intensifier : **il est nécessaire d'inscrire le développement des services d'eau potable d'assainissement et des déchets dans une optique de développement durable, en prenant en compte tous les aspects juridiques, environnementaux, sociaux et économiques.**

"L'eau n'est pas un bien marchand comme les autres"

Préambule de la Directive-Cadre européenne sur l'Eau du 23 octobre 2000

PROBLÉMATIQUES
Réguler le secteur
Organiser - moderniser - décentraliser la gestion des services
Développer l'accès à l'eau potable et à l'assainissement
Équilibrer le budget, investir, établir une tarification
Améliorer le service à l'utilisateur
Organiser les équipes et la formation

SOLUTIONS PROPOSÉES
Définir un cadre institutionnel national approprié
Permettre aux Autorités et aux opérateurs publics d'assumer leurs responsabilités
Développer les infrastructures et assurer leur bon fonctionnement
Organiser la gestion économique des services et le financement des investissements
Assurer la qualité du service et la transparence
Renforcer les compétences et la gestion des ressources humaines

