



REGLEAU

Programme de Renforcement de la
Gouvernance Locale de l'Eau et de
l'Assainissement en Haïti

**GOUVERNANCE
DES SERVICES DE L'EAU :
*MAÎTRISE D'OUVRAGE
ET DÉLÉGATION DE LA
GESTION DU SERVICE***

SOMMAIRE

GOUVERNANCE DES SERVICES DE L'EAU: <i>MAÎTRISE D'OUVRAGE ET DÉLÉGATION DE LA GESTION DU SERVICE</i>	4
--	----------

1. SYNOPTIQUE	4
----------------------	----------

2. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES ACTEURS MUNICIPAUX SUR DES MODÈLES DE GESTION	7
2.1_ Modèle GP-AU	
2.2_ Modèle CAEPA	
2.3_ Modèle CTE (zone urbaine)	

3. RETOURS D'EXPÉRIENCE DES GESTIONNAIRES PROFESSIONNELS	12
3.1_ Mise en place d'un Gestionnaire Professionnel à Anse-à-Veau	
3.2_ Défis dans la gestion du service à Marigot	
3.3_ Enseignements pour un service bien géré	

4. LEÇONS APPRISES ET RETOURS SUR LE MODÈLE GP-AU	19
4.1_ Perspectives de l'OREPA sur le modèle GP-AU	
4.2_ Perspectives des partenaires de mise en œuvre du modèle GP-AU	

CONTRIBUTEURS / CONTRIBUTRICES	23
RÉFÉRENCES	23
ANNEXE 1	24



La Coopération suisse en Haïti, dans le cadre du Programme de renforcement de la gouvernance locale de l'eau et de l'assainissement (REGLEAU), a appuyé la Direction Nationale de l'Eau Potable et de l'Assainissement (DINEPA), avec le support technique de Helvetas Swiss Intercooperation, afin de promouvoir un modèle de gouvernance décentralisée des services d'eau potable et d'assainissement (EPA).

Ce modèle, fondé sur une approche systémique et intégrée, répond aux défis structurels du secteur en Haïti, en plaçant les municipalités au cœur de la maîtrise d'ouvrage des services EPA. Il vise à garantir une gestion plus efficace, durable et de proximité, au bénéfice direct des populations, en particulier les plus vulnérables.

Mis en œuvre dans les communes de Jacmel, Baintet, Marigot et La Vallée-de-Jacmel (Sud-Est), puis partiellement répliqué à Chardonnières et Anse-à-Veau (Sud et Nippes), le programme REGLEAU a démontré la pertinence d'un tel modèle pour renforcer durablement la gouvernance locale. Il a permis d'améliorer l'accès aux services, de structurer le dialogue entre acteurs institutionnels et de consolider le rôle des collectivités territoriales dans un secteur historiquement centralisé et fragmenté.

Au-delà des résultats opérationnels, REGLEAU a généré des enseignements clés pour l'ensemble du secteur. Il a contribué à formaliser des pratiques, des outils et des mécanismes de coordination qui constituent aujourd'hui des références pour accompagner la mise en œuvre de la réforme du secteur de l'eau engagée par la loi-cadre de février 2009.

Dans cette perspective, la Coopération suisse, en collaboration avec ses partenaires, met à disposition une boîte à outils composée de six documents de capitalisation couvrant des thématiques essentielles :

1. Genre et inclusion : garantir un accès équitable aux services Eau Potable et Assainissement,
2. Approche systémique du secteur Eau Potable et Assainissement : transformations et perspectives,
3. Gouvernance des services d'eau : maîtrise d'ouvrage et délégation de la gestion du service,
4. Maîtrise d'ouvrage communale : les acquis de l'approche systémique,
5. Protection des sources : expériences du REGLEAU dans le Sud-Est,
6. Suivi-évaluation de la prise de fonction en maîtrise d'ouvrage : enseignements et outils pour accompagner les municipalités.

Cette publication vise à nourrir le débat sectoriel et à soutenir les institutions nationales, les collectivités territoriales, ainsi que les partenaires techniques et financiers dans leurs réflexions stratégiques et leurs prises de décision. Elle constitue également un appel à renforcer les investissements dans des approches territorialisées, inclusives et résilientes, indispensables face aux crises multiples que traverse le pays.

La Coopération suisse réaffirme, avec cette initiative, l'importance de soutenir une gouvernance locale forte et structurée, condition essentielle pour garantir un accès équitable et durable aux services d'eau potable et d'assainissement en Haïti.

Elle remercie l'ensemble de ses partenaires : Helvetas Swiss Intercooperation, le Groupe de recherche et d'intervention en développement et en éducation (GRIDE), Experts en systèmes, structures et associés (EXXSA), l'Office Régional de l'Eau Potable et de l'Assainissement (OREPA) Sud, la DINEPA, le Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Territoriales, les municipalités, les opérateurs de services et les communauté, pour leur engagement dans la mise en œuvre de ce modèle.

Elle appelle enfin l'ensemble des acteurs du secteur à s'approprier ces outils, à renforcer les synergies institutionnelles et à poursuivre les efforts en faveur d'une gouvernance renouvelée, au service des populations haïtiennes.



**Cheffe de Coopération
Coopération Suisse en Haïti**

GOUVERNANCE DES SERVICES DE L'EAU: MAÎTRISE D'OUVRAGE ET DÉLÉGATION DE LA GESTION DU SERVICE

« La gestion du système consiste à veiller au bon fonctionnement du service d'eau potable et à ce que la population l'utilise de manière adéquate. Le gestionnaire professionnel, quant à lui, doit obtenir des résultats, avec une répartition claire des responsabilités avec l'association des usagers. »

— Marie Yolaine PHILIPPEAUX, Mairesse, La Vallée-de-Jacmel

1. SYNOPSIS

Pratique : La délégation de la fourniture des services d'eau potable et d'assainissement (EPA) à des gestionnaires professionnels.

Objectif : Une mise en place de meilleurs arrangements institutionnels dans le cadre de la décentralisation pour la fourniture des services EPA.

Approche : Les communes, en tant que maîtres d'ouvrage, délèguent la gestion des services EPA à des opérateurs professionnels, qui sont accompagnés pour garantir, en concertation avec les usagers, un service de qualité et financièrement viable, fondé sur des modèles d'affaires adaptés.

Contexte : En Haïti, en milieu rural, ce sont principalement les Comités d'Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement (CAEPA) qui assurent la fourniture des services, et dans certains cas, les Comités de Point d'Eau (CPE) ou des opérateurs privés (OP). Dans les villes de plus de 10'000 habitants, ce sont les Centres Techniques d'Eau (CTE), sous le contrôle direct de la DINEPA, qui assurent la fourniture des services. Les taux de recouvrement des coûts opérationnels auprès des abonnés restent faibles, tant au niveau des CTE que des CAEPA/CPE en milieu rural. (GRET & IREEDD, 2017).

En général, les interventions EPA se concentrent davantage sur la réalisation d'infrastructures que sur la mise en place d'un véritable service d'eau potable (Morlat & Naulet, 2021). Le temps d'accompagnement, qu'il soit assuré par des acteurs externes (ONG) ou internes (DINEPA dans quelques cas), est souvent insuffisant pour mettre en place et garantir un service performant.

Les gestionnaires, ne s'inscrivant pas dans une logique de rentabilité, offrent généralement un service de qualité médiocre, à l'exception de quelques cas où une gestion professionnalisée par un opérateur privé (OP). Le flou autour des arrangements institutionnels et l'absence de dynamique multi-acteurs entre la DINEPA, les OREPA, les communes, les CASEC, les exploitants et les usagers constituent également un défi majeur pour cette gouvernance locale dysfonctionnelle (Morlat & Naulet, 2021). Cette absence de gestion performante est l'une des principales causes de l'arrêt de nombreux systèmes d'adduction d'eau potable (SAEP) et de la faible résilience des services.

Dès lors, l'un des objectifs des partenaires du programme REGLEAU a été de mettre en place de meilleurs arrangements institutionnels dans le cadre de la décentralisation pour la fourniture des services. À cet effet, REGLEAU accompagne les communes afin de garantir que les gestionnaires soient dûment formés pour assumer leurs responsabilités ; e.g., de définir des contrats types avec les gestionnaires, de préciser les rôles et responsabilités, d'établir des mécanismes de contrôle, d'assurer la transparence des flux financiers et renforcer la redevabilité.

À travers REGLEAU, les municipalités expérimentent et apprennent à déléguer la gestion des services d'eau à des opérateurs, qui bénéficient d'un accompagnement pour assurer un service de qualité et financièrement viable, en concertation avec les usagers et en tenant compte de leur capacité de paiement ainsi que des grilles tarifaires en vigueur. Pour opérationnaliser le modèle de gestion des SAEP défini dans la vision élaborée avec REGLEAU, un contrat type de délégation de service public par affermage a été conçu et validé avec l'OREPA Sud. Ce dernier a également approuvé les statuts établis pour la mise en place des associations d'usagers.



OPÉRATEUR PRIVÉ / GESTIONNAIRE PROFESSIONNEL, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Le transfert de la maîtrise d'ouvrage aux municipalités nécessite de renforcer plusieurs fonctions essentielles, y compris la délégation de la gestion des services d'EPA. En alignement avec la loi cadre, un nouvel arrangement pour les SAEP en milieu ruraux a été proposé dans le programme REGLEAU en concertation avec la DINEPA. Ce dispositif prévoit que la municipalité, en tant que maître d'ouvrage, délègue la gestion à un opérateur privé sélectionné par appel d'offres.

L'opérateur privé (OP) peut être une personne physique, un groupement, une entreprise ou une association locale agissant en tant que gestionnaire professionnel du service d'eau. Son rôle est d'assurer la gestion technique, commerciale et financière du service, conformément aux termes du contrat d'affermage établi avec la municipalité. Sa sélection est réalisée en concertation avec les usagers, réunis au sein de l'Association des usagers (AU), et dans un souci de transparence. L'OP est redevable envers la municipalité du respect des clauses du contrat d'affermage, et envers l'AU de la transmission des informations essentielles à la gestion, notamment en matière de transparence financière et opérationnelle.

Dans le cadre du programme REGLEAU, nous employons le terme « gestionnaire professionnel (GP) » pour désigner l'opérateur privé (OP). Les GP et OP ont les mêmes termes de référence. Bien que l'appellation conformément à la loi cadre est « OP », nous utilisons « GP » afin de marquer la distinction : il s'agit ici du processus de formation et d'accompagnement de l'OP en tant que gestionnaire professionnel (GP).

2. RETOUR D'EXPÉRIENCE DES ACTEURS MUNICIPAUX SUR DES MODÈLES DE GESTION

Lors de la capitalisation, les élus des quatre municipalités ont été invités à réfléchir sur la gestion de leur service d'eau en analysant les modèles couramment établis, les enseignements tirés de leur mise en œuvre, ainsi que les avantages et limites de ces approches. Les expériences des acteurs municipaux se sont principalement concentrées sur trois grands types de modèles de gestion de la prestation des services EPA :

- Comité d'Alimentation en Eau Potable et d'Assainissement (CAEPA)
- Gestionnaire Professionnelle avec une Association des usagers (GP+AU)
- Les Centres Techniques d'Exploitation (CTE)

Compte tenu de la flexibilité offerte par la loi-cadre et de leur expérience, ils ont identifié la configuration la mieux adaptée à leurs besoins spécifiques et défini les changements nécessaires pour renforcer l'efficacité et la durabilité du service à l'avenir.

2.1_ MODÈLE GP-AU

Les perspectives des municipalités sur le modèle GP-AU (voir encadré dans section 1 « Synoptique ») sont résumées ci-dessous :

La Vallée-de-Jacmel : Selon la maire et le directeur général, le modèle GP+AU présente des avantages significatifs : il favorise la participation communautaire, renforce la collaboration entre l'AU et le GP, et assure une transparence accrue grâce à une communication efficace entre les instances (GP, AU) et la Collectivité. Ce modèle se distingue par l'implication de tous les acteurs et la transparence qui en découle. Les membres sont généralement disponibles et engagés. Toutefois, l'AU requiert un soutien pour maintenir sa motivation dans ses rôles clés : sensibilisation communautaire, remontée des plaintes et résolution des conflits. Ce modèle est actuellement en place à La Vallée. Il est recommandé d'intégrer des mesures incitatives pour les membres de l'AU afin de garantir la pérennité et l'efficacité du système.

« La gestion du système implique de garantir la continuité et la qualité du service, tout en veillant à une utilisation adéquate par la population. Le modèle associant un Gestionnaire Professionnel (GP) et une Association des Usagers (AU) apparaît plus efficace. Au sein de la CAEPA, un manque de transparence et une confusion des rôles ont souvent limité la performance du service. Le modèle avec GP favorise une meilleure redevabilité, avec une répartition claire des responsabilités entre l'AU et le GP, centrée sur les résultats. »

— Marie Yolaine PHILIPPEAUX, Mairesse, La Vallée-de-Jacmel

Bainet : Selon le maire et le directeur général, le modèle GP-AU est considéré comme le plus approprié pour la gestion du service de l'eau. Ses principaux avantages résident dans la transparence de la gestion, l'engagement et la motivation de l'AU, ainsi que son implication, ce qui contribue à une meilleure performance globale. Ce modèle favorise également la création d'emplois, puisque l'équipe GP est recrutée localement. Toutefois, ce modèle présente des défis importants : la faible capacité économique des usagers, qui entraîne un taux de recouvrement des paiements limité, parfois aggravé par un manque de collaboration entre le GP et l'AU. Dans les zones rurales, son application nécessite des interventions régulières pour encourager le paiement du service. Il apparaît indispensable de définir clairement les responsabilités de la Mairie dans la maîtrise d'ouvrage communale, ainsi que celles des CASECs.

Certains CASECs perçoivent négativement l'arrivée du GP sur leur territoire, ce qui peut engendrer des tensions et des crises au détriment des services à la communauté — expérience relatée par le Directeur Général :

« À Bainet, un GP a été recruté dans le cadre d'un contrat d'affermage pour gérer le système d'approvisionnement en eau. Cependant, son travail a été à plusieurs reprises entravé par des membres du CASEC souhaitant conserver le contrôle de la gestion des services d'eau. Cette situation a conduit à sa démission et a entraîné plusieurs cycles successifs de recrutement de GP. Grâce à des négociations que j'ai conduit avec le CASEC, ce dernier a reconnu que la municipalité est responsable du recrutement et de la supervision du GP, conformément à la loi sur la réforme du secteur, qui attribue la gestion des services à des opérateurs privés (OP ou CAEPA). Ma formation à la résolution des conflits communautaires a joué un rôle clé dans l'élaboration d'une vision commune avec le CASEC. Néanmoins, des zones d'ombre juridiques persistent quant à la répartition des rôles entre le CASEC et le maire, ce qui continue de poser des défis. Malgré les résistances initiales et le roulement des GPs, nous avons trouvé un consensus avec le CASEC pour que la municipalité recrute et supervise le GP, conformément au cadre légal de la DINEPA. Le CASEC soutient désormais la municipalité et le GP dans la résolution des problèmes techniques et le renforcement de la confiance du public grâce à l'engagement communautaire. »

— Jean Ronald LOUIS, Directeur Général, Bainet

Marigot : Selon le maire et la directrice générale, le modèle GP-AU est celui privilégié par la municipalité de Marigot. Celle-ci recommande la construction d'un bureau dédié aux GP afin d'éviter les coûts excessifs liés à la location de locaux. Après la formation initiale, des sessions de mise à niveau (recyclage) sur la planification commerciale et d'autres aspects sont jugées nécessaires pour que les GP se sentent soutenus par la municipalité et restent motivés. Il est également proposé d'accorder aux GP une plus grande autonomie dans l'utilisation des fonds, après le versement des contributions à l'OREPA et à la municipalité.

L'expérience de Marigot démontre que l'inclusion d'un AU dans le système de gestion augmente les chances de faire comprendre le service de l'eau à la communauté, grâce aux actions de sensibilisation menées par l'AU. Ce modèle, fondé sur une gestion de proximité, se distingue du modèle CAEPA par le rôle actif de l'AU, qui transmet les plaintes au GP et clarifie les attentes des usagers. Il offre un avantage majeur en matière de transparence et permet au GP d'intervenir directement en cas de problèmes mineurs, renforçant ainsi son autonomie et le contrôle de la qualité du service.

« Nous sommes également satisfaits qu'un pourcentage des frais de service soit versé à la municipalité. Pour Marigot, GP égale autonomie du SAEP. Le principal défi reste la faible disposition des usagers à payer. Historiquement, il n'existait pas de culture de paiement pour l'eau : les communautés sont habituées aux interventions humanitaires et considèrent que l'eau devrait être gratuite. À cela s'ajoute le fait que certains leaders locaux, animés par des ambitions politiques, tiennent un discours favorable à la gratuité du service pour se constituer une base électorale. »

— **Emmanise SAINTIL, Directrice Générale de la Mairie de Marigot**

Jacmel: Selon le maire et le directeur général de la ville de Jacmel, le modèle AU-GP appliqué au SAEP de Grande-Rivière présente un avantage notable : il réduit le gaspillage d'eau et favorise une vigilance accrue des membres de la communauté, qui pratiquent une forme d'auto-surveillance pour garantir la bonne gestion et le respect du service. Toutefois, le principal inconvénient réside dans le manque de volonté des usagers à payer régulièrement pour le service après la mise en service du système, ce qui met en péril sa viabilité.

2.2_ MODÈLE CAEPA

Le CAEPA est un Comité d’Alimentation en Eau Potable et d’Assainissement et fait parti du schéma institutionnel de la réforme du secteur eau-potable/assainissement (EPA) en Haïti. Le Référentiel Technique de la DINEPA (2014) contient des guides d’exploitation, des prescriptions techniques, des modèles de gestion pour les systèmes d’AEPA (Alimentation en Eau Potable et Assainissement), ce qui inclut les CAEPA parmi les acteurs. Les CAEPA assurent la gestion et l’entretien des systèmes ruraux et péri-urbains. Ils sont élus par les usagers et/ou les opérateurs sous la tutelle des Office Régional de l’Eau Potable et de l’Assainissement (OREPA). Les perspectives des municipalités sur le modèle CAEPA sont résumées ci-dessous.

La Vallée-de-Jacmel : Selon la municipalité, ce modèle ne présente aucun avantage. Le respect des rôles attribués reste insuffisant, les conflits entre usagers et autorités sont fréquents, et les responsables du système ne rendent aucun compte. Il n’existe pas de relation structurée avec les usagers, ce qui fragilise la gouvernance. L’absence de contrat ou d’accord signé avec les autorités locales rend le système vulnérable à des manipulations externes. En conséquence, les municipalités ne peuvent pas assumer pleinement leur rôle.

Bainet : Le directeur général de Bainet a partagé l’historique de la manière dont la municipalité a mis en œuvre le modèle CAEPA à titre pilote. La municipalité avait d’abord opté pour une gestion en régie (la gestion municipale directe) de certains SAEP. Cette approche a révélé des limites importantes : les administrateurs municipaux présentaient des styles et des compétences de gestion très variables, et le service de l’eau était fréquemment affecté par des conflits politiques et des actes de sabotage, ce qui a conduit à une performance globalement médiocre. Sur recommandation d’un autre partenaire financier, le modèle CAEPA a été expérimenté. Cette expérience s’est avérée insatisfaisante : les contributions financières étaient régulièrement détournées en l’absence de réglementation imposant une responsabilité communautaire. De plus, aucun paiement de redevances n’était effectué, et le manque d’engagement des parties prenantes a aggravé la situation.

Jacmel : À Jacmel, le modèle CAEPA pour le SAEP à Benjamin a été mise en place en partenariat avec une association d’usagers. L’expérience s’avère globalement positive grâce à un mécanisme d’auto-surveillance assuré par trois membres du CAEPA. Selon la maire de Jacmel, cette structure garantit la stabilité du fonctionnement, notamment grâce à la présence d’un représentant de la mairie au sein du comité, ce qui facilite le contrôle et renforce la gouvernance. Ce modèle présente des avantages notables : une meilleure gestion, un contrôle accru par la municipalité, un échange d’informations optimisé et des canaux de communication élargis. Toutefois,

des risques persistent, notamment en ce qui concerne la collecte des contributions et leur utilisation.

Ce modèle reste le meilleur modèle de gestion pour Jacmel qui propose cependant le renforcement des capacités par la formation continue et la sensibilisation pour le changement de comportement.

2.3_ MODÈLE CTE (ZONE URBAINE)

Les Centres Techniques d'Exploitation (CTE) assurent l'exploitation quotidienne des systèmes AEPA en milieu urbain. Il s'agit d'une structure à vocation commerciale, chargée de l'entretien et de la gestion des actifs du maître d'ouvrage. Elle peut être publique, privée ou mixte, et fonctionne soit en régie, soit en gestion déléguée. Ses activités incluent notamment la facturation, le recouvrement, la maintenance des infrastructures et le suivi de la qualité de service.

Selon la maire de Jacmel, la municipalité n'exerce aucun contrôle sur la gestion et, en cas de mauvaise performance, les plaintes sont adressées à la mairie alors qu'elle ne dispose d'aucun pouvoir d'action. Bien que le CTE entretienne de bonnes relations avec la municipalité, il n'existe aucune relation officielle entre les deux entités et le canal de communication avec la mairie demeure imprécis. L'absence de supervision du CTE par la municipalité et la faible collaboration existante entraînent des situations problématiques : non-réparation des routes après des travaux, gaspillage d'eau alors qu'une partie des usagers n'est pas desservie. L'existence d'un système déjà installé constitue le principal avantage de ce modèle. Toutefois, il présente des inconvénients majeurs : la cotisation est perçue comme contraignante et le service peut être facilement instrumentalisé à des fins politiques.

Trois mairies considèrent GP+AU comme le meilleur modèle de gestion contre une seule (Jacmel) qui privilégie CAEPA+AU. Les principaux changements proposés pour un meilleur fonctionnement des modèles sont :

MODÈLE GP+AU

- L'accompagnement incitatif pour maintenir la motivation de l'AU
- Définir plus clairement les responsabilités respectives de la mairie, du CASEC, du GP et de l'AU dans le cadre de la maîtrise d'ouvrage communale
- L'accompagnement des autorités locales dans la sensibilisation des usagers par les AU
- Le renforcement de l'autonomie du GP
- La provision et aménagement d'infrastructures de bureau au bénéfice du GP et de l'AU

MODÈLE CAEPA+AU

- Le renforcement des capacités par la formation continue
- La sensibilisation pour le changement de comportements

3. RETOURS D'EXPÉRIENCE DES GESTIONNAIRES PROFESSIONNELS

Les gestionnaires professionnels jouent un rôle fondamental dans la pérennité des services EPA. Le recrutement et la formation des GP ont commencé en 2021, soit près de trois ans après le lancement du programme REGLEAU. Lors de la capitalisation, Helvetas a mené des entretiens approfondis avec deux GP : Jean Charles Prisseau, responsable du système de Pérédo à Marigot depuis 2022, et Rubenson Dabrezil, responsable du système de Sault du baril, à Anse-à-Veau depuis 2023. Ces entretiens portaient sur les défis rencontrés, les enseignements tirés, les obstacles et les stratégies mises en place pour les surmonter.

« Je considère mon rôle comme essentiel pour garantir le service d'eau potable. REGLEAU a contribué à renforcer ma capacité à assurer la gestion du système d'eau potable. Bien que j'aie été opérateur privé auparavant, la formation a amélioré ma capacité à gérer le traitement de l'eau, à veiller à l'ouverture des bornes-fontaines à l'heure, à inciter les usagers à payer pour le service, à suivre le fonctionnement et l'état du système, ainsi qu'à nettoyer le réseau. Je suis satisfait du travail lui-même et je fais de mon mieux malgré les difficultés, mais il revient aux autres de juger des résultats. »

— Jean Charles Prisseau, Gestionnaire Professionnel, Marigot

3.1_ MISE EN PLACE D'UN GESTIONNAIRE PROFESSIONNEL À ANSE-À-VEAU

Avant octobre 2023, il n'existait pas de CAEPA formellement établi à Anse-à-Veau. La gestion du SAEP reposait essentiellement sur un Technicien en Eau Potable et en Assainissement pour la Commune (TEPAC) et deux vanniers chargés de faire fonctionner le service et de collecter les paiements. Depuis son arrivée en tant que GP en octobre 2023, Rubenson et son équipe (deux techniciens, deux vanniers, et un responsable de marketing et de la sensibilisation) ont pris en charge la gestion du SAEP couvrant trois zones principales : la 2e et 3e sections communales et le centre-ville. Depuis sa prise de fonction, le GP a priorisé :

- La sensibilisation sur l'importance de l'eau et la nécessité d'un engagement fort pour assurer une bonne gestion du SAEP, y compris la contribution financière des usagers à travers des réunions communautaires.

- Une maintenance proactive par ses techniciens avec visites hebdomadaires pour détecter les fuites et pannes .
- Après le paiement des salaires et des redevances à DINEPA, une réserve est constituée pour faire face aux problèmes ou imprévus.
- Les relations institutionnelles : Collaboration étroite avec le CASEC, la mairie (le Maire et parfois le DG), et supervision par la DINEPA via le TEPAC.
- Gestion des pannes majeures : trois incidents critiques ont été résolus par la soudure des conduites défectueuses, grâce au soutien matériel de Helvetas et de la DINEPA. Lors du troisième incident, les techniciens de la DINEPA ont assuré l'intervention directe.

Ces efforts ont permis de stabiliser le service, renforcer la confiance des communautés et améliorer la coordination avec les acteurs institutionnels.

« J'ai un fort engagement envers la communauté. L'eau est essentielle et la vie des habitants de la communauté en dépend. Cet engagement nous pousse à veiller à une gestion rationnelle et efficace. En cas de panne, nous faisons tout notre possible pour réparer rapidement et fournir un service de qualité. Nous sommes pleinement conscients qu'être gestionnaire professionnel est une responsabilité importante que nous avons assumée. Ma compréhension de la maîtrise d'ouvrage communale (MOC) est qu'elle implique une bonne gestion des ouvrages du réseau et de ses accessoires pour le stockage, ainsi qu'une prestation de service de qualité. »

— Rubenson Dabrezil, Gestionnaire Professionnel, Anse-à-Veau

3.2_ DEFIS DANS LA GESTION DU SERVICE À MARIGOT

Les expériences partagées par le GP de Marigot montrent que les défis rencontrés sur le terrain sont rarement isolés. Les difficultés techniques, financières et institutionnelles sont souvent interconnectées, un problème de maintenance ou de retard dans la réparation d'une conduite peut rapidement entraîner une baisse des recettes, une perte de confiance des usagers, puis des tensions dans la collaboration avec la municipalité ou l'AU. Les exemples suivants illustrent la nécessité d'une approche intégrée de la gestion du service, combinant un appui technique, un suivi institutionnel et un renforcement continu des capacités du GP :

Rupture des services : « A Marigot, une nouvelle conduite installée il y a six mois n'a pas encore été rendue fonctionnelle par l'entreprise responsable, trois localités sont toujours sans accès. Lors d'un test de pression, la conduite s'est rompue et n'a pas été réparée. Par conséquent, un second contrat pour les branchements privés a été annulé par la commune, qui a décidé de gérer elle-même ces raccordements. Dans une autre section, une conduite est fermée à cause d'un encrassement par le calcium. Sur 40 branchements, seuls sept sont opérationnels parce-que je manque d'outils et de pièces de rechange pour rétablir le service. »

Paiement des services : « Auparavant, les usagers s'acquittaient sans difficulté des redevances pour le service d'eau. Nous comptons actuellement 200 abonnés. En raison des difficultés rencontrées, nous n'avons pas récemment exigé le paiement des services. Si le système fonctionne correctement, y compris la nouvelle conduite, et que les usagers paient, nous serons en mesure d'assurer la gestion durable du service.

Bureau : « Le projet nous a soutenus dans la location d'un bureau pendant un an. Après cette période, le loyer est passé de 30'000 à 150'000 gourdes, ce que nous n'avons pas pu assumer. Nous avons dû quitter les lieux. Le bureau avait une réelle valeur : disposer d'un espace physique et de supports visibles renforçait notre crédibilité et incitait davantage les gens à payer. Aujourd'hui, sans bureau, sans réceptionniste et sans visibilité, notre présence et notre crédibilité ont diminué. »

Supervision : « Notre relation avec la commune est bonne, cependant je ne suis pas entièrement sûr de savoir qui supervise mon travail. En cas de problème, nous contactons le TEPAC. Auparavant, nous envoyions les rapports à Helvetas, à l'Unité Rurale Départementale (URD) de l'OREPA, au TEPAC et à la commune. Maintenant, je sou mets les rapports à l'URD et au TEPAC. L'URD a critiqué mon rapport d'avril 2025, mais n'a pas fourni de remarques précises sur ce qui devait être corrigé. Je n'ai reçu aucun retour concernant les rapports de mai et juin. Le TEPAC ne partage pas systématiquement les rapports avec la commune, ce qui doit changer.»

— Jean Charles Prisseau, Responsable du système de Pérédo

Le GP d'Anse-à-Veau fait face à des défis similaires :

« Dans la 3^e section, la faible pression rend impossible l'alimentation continue des kiosques, entraînant des interruptions variables et nécessitant des stockages couvrant les besoins pendant jusqu'à 48 heures. Elle limite également l'extension du service, malgré une demande pour plus de branchements privés. Une partie des usagers proches de la source raccordés à l'ancien système non facturé, refuse de payer. Cette résistance est alimentée par la confusion entre les promesses d'autres travaux publics et le service d'eau, entraînant des refus de payer pour l'eau lorsque les routes ne sont pas réparées. Des branchements illégaux persistent, et certains clients refusent l'installation des vannes destinées à imiter le gaspillage, nécessitant l'intervention des autorités locales. »

— Rubenson Dabrezil, Gestionnaire Professionnel, Anse-à-Veau

3.3_ ENSEIGNEMENTS POUR UN SERVICE BIEN GÉRÉ

Pour surmonter les principaux obstacles à la gestion des services d'eau potable, à savoir la durabilité financière et technique du SAEP, les deux GP ont partagé des enseignements couvrant divers aspects de leur travail, incluant des solutions techniques et sociales, et les qualités de leadership nécessaires.

Les GP ont souligné que la standardisation des tuyaux et conduites, ainsi que la disponibilité des outils, sont prioritaires pour assurer la continuité du service. Le manque de matériel, de moyens de déplacement et de pièces standard complique les interventions rapides sur le réseau, au détriment des populations desservies. De plus, le GP doit disposer des autorisations et des moyens nécessaires pour intervenir rapidement sur les lignes existantes lorsqu'une entreprise prestataire n'avance pas, afin de garantir la continuité du service.

L'appui de la DINEPA pour la fourniture de matériaux coûteux et difficiles à trouver sur le marché a été déterminant pour résoudre une panne majeure à Marigot. Selon Jean Charles Prisseau, un renforcement de la dotation en équipements, accompagné d'un soutien technique de la DINEPA, sera nécessaire dans toutes les zones.

Sur le plan opérationnel, la réduction du nombre de kiosques et la limitation à un seul robinet par kiosque permettent d'éviter le gaspillage et répondent à la baisse d'intérêt pour les points d'eau collectifs — un signe que les usagers privilégient désormais les branchements privés.

La qualité des relations avec les usagers, tout comme l'efficacité de la communication, repose en grande partie sur la tolérance et l'écoute. Elles permettent de mieux faire face aux frustrations des clients, souvent liées à une méconnaissance du fonctionnement du système. Un dialogue régulier et des actions de sensibilisation contribuent à apaiser les tensions et à renforcer la collaboration. La communication doit être proactive et, autant que possible, impliquer les autorités locales (Mairie, CASEC et/ou TEPAC), dont le rôle est indispensable pour améliorer l'acceptation du service et encourager la volonté de paiement. Les réunions par blocs, organisées avec l'AU, se sont révélées efficaces pour informer, responsabiliser et mobiliser la population.

Valorisation de la protection de la source et du réseau : L'expérience du système CAEPA, où la communauté située à proximité de la source bénéficiait d'un tarif préférentiel, a montré des résultats positifs en limitant les branchements illégaux. Cette approche s'inspire également du modèle de paiement pour services écosystémiques, en valorisant la protection de la source et du réseau. La gestion du service d'eau dans la 3^e section à Anse-à-Veau a mis en évidence des enjeux liés à la manière dont la ressource est perçue et à l'équité tarifaire. Les habitants vivant près de la source considèrent que l'eau leur appartient, ce qui rend difficile l'acceptation d'un tarif uniforme.

Après analyse, une stratégie différenciée a été proposée :

- Un tarif réduit pour la communauté située à la source ;
- Un tarif standard pour les usagers en aval, justifié par les coûts additionnels (14 km de réseau) ;
- L'ouverture d'un bureau satellite local vise à faciliter le paiement et à réduire les résistances.

Collecte de readvances : Certaines familles pratiquent le jardinage ou des activités de construction sur leur habitation, si bien que le paiement en fonction du volume est perçu comme une modalité juste. Des paiements mensuels flexibles, adaptés à leurs flux de revenus, sont plus faciles à gérer pour la majorité des familles. Par exemple, lorsque la liquidité des ménages est élevée, les usagers peuvent payer à l'avance pour une certaine quantité de (seau).

Les associations des usagers (AU) ont été mises en place par les partenaires de REGLEAU pour représenter les usagers de l'eau et assurer un rôle de supervision citoyenne à l'égard des GP. Les membres de l'AU facilitent le dialogue entre les usagers, la municipalité et DINEPA. Ils mènent également des actions de sensibilisation sur le service et mobilisent les usagers pour le paiement des redevances, et sont consultés par les GP pour les décisions relatives à la fourniture du service.

À Anse-à-Veau, l'Association des Usagers (AU) a été créée sans accompagnement, ni ressources, ni bureau, ni équipement, et s'est progressivement démobilisée. Une seule AU pour trois sections de la ville s'avère impraticable en raison des distances et du manque de moyens. La distance géographique des membres répartis entre les différentes sections et les ressources limitées pour se réunir centralement en tant que comité. L'absence d'intégration de l'AU comme un acteur dans le système formel et de soutien institutionnel a réduit son rôle dans la coordination et le suivi du service.

L'AU joue un rôle clé dans le fonctionnement du SAEP de Peredo : elle contribue à la sensibilisation au paiement de l'eau, à l'adhésion de nouveaux usagers et à la gestion des conflits sociaux. Un soutien accru de l'AU est nécessaire pour renforcer la sensibilisation au sein de la population. Cependant, l'AU ne reçoit aucune incitation et se trouve également découragée par le mauvais fonctionnement du système.



Un membre du comité de gestion du SAEP de Blockhauss



Une usagère payant pour le service de l'eau

Selon les GP rencontrés lors de la capitalisation, les partenaires du REGLEAU devront intégrer, dans leurs futurs programmes, les points dans le tableau suivant afin d'assurer une gestion de service optimale et un transfert effectif de la maîtrise d'ouvrage aux communes :

ACTEUR	RECOMMANDATIONS POUR L'AVENIR
DINEPA	- Instaurer une compensation à l'AU d'au moins 2 % des recettes. - Renforcer l'approche multiacteurs en clarifiant, dans une politique dédiée, les rôles et les relations entre la GP, l'AU, le CASEC et la commune.
OREPA-URD	- Fournir un retour sur les rapports du GP dans un délai d'une semaine, afin de favoriser des améliorations rapides.
Municipalités-UEPA	- Renforcer la concertation avec les GP et multiplier les visites de terrain afin d'être informés sur le fonctionnement des SAEP. - Suivre le débit de la source tout au long de l'année et utiliser les données pour planifier l'extension du service à de nouveaux usagers dans la zone. - Installer des compteurs dans les hôtels et les entreprises est recommandée pour une facturation plus transparente.
Partenaires de mise en œuvre (OREPA, Helvetas, EXSSA, GRIDE)	- Élaboration du plan d'affaires de manière participative pour une bonne compréhension et acceptation du paiement des services, avec l'implication des CASEC. - Continuer à se baser sur l'outil « WASH cost » pour le partage aux acteurs locaux. - Renforcer la coopération pour i) actualiser le plan de formation des GP et AU et offrir des remises à niveau et ii) la préparation et la mise à jour des plans d'affaires (voir Annexe 1).

« La viabilité financière du service dépend de la mise en service des nouvelles lignes et de la collecte effective des redevances. Il est essentiel que la municipalité parvienne à exercer une pression effective sur les entreprises prestataires afin de garantir la bonne exécution et la réception conforme des infrastructures. Si la population reste sans service ou ne fait pas confiance à la stabilité du système, elle risque de quitter le service ou de ne pas s'y connecter. »

— Jean Charles Prisseau, Gestionnaire Professionnel, Marigot

4. LEÇONS APPRISSES ET RETOURS SUR LE MODÈLE GP-AU

Les principales leçons tirées des expériences des partenaires du programme REGLEAU en matière de gestion du service d'eau potable, ainsi que les perspectives pour l'avenir, sont présentées ci-dessous.

4.1 PERSPECTIVES DE L'OREPA SUR LE MODÈLE GP-AU

À l'occasion du Bilan Annuel 2023, le représentant de l'URD, André Junior Louis, a affirmé la disponibilité de la DINEPA pour apporter son soutien dans la compréhension des modèles de gestion et de leur fonctionnement. Il a également déclaré que la réflexion sur le modèle de gestion GP-AU n'était pas encore mûre, en particulier en ce qui concerne le défi de la planification pour la mise en place du service et de la sensibilisation et l'implication des acteurs concernés dans un nouveau dispositif. Il a mentionné un exemple dans une section communale de La Vallée de Jacmel où le processus d'élaboration du plan d'affaires a manqué de participation et s'est heurté à une certaine résistance. Il est également apparu que le candidat sélectionné ne disposait pas des compétences nécessaires en matière de relations publiques.

« La population doit accepter la structure tarifaire et les modalités de paiement. Il est essentiel de prendre le temps d'expliquer comment les frais de service permettent à terme une prestation de services plus efficace et plus fiable. La formule appropriée doit être trouvée pour chaque SAEP entre l'UEPA, la communauté, les GP et la DINEPA. »

— André Junior Louis, URD, Département du Sud-Est

Au cours de l'atelier de capitalisation en 2025, le représentant de l'URD, Andresson Jean Julien, a remarqué :

« Il existe des SAEP gérés par un GP qui fonctionnent correctement conformément à la loi. Certains ont plus d'un million de gourdes dans leurs comptes et un pourcentage est disponible pour le GP. Le transfert MOC est en cours. Dans la dernière phase, il est prévu que la municipalité assume la signature pour l'utilisation des fonds ; pour l'instant, cette responsabilité reste assurée par l'URD/OREPA. »

— Andresson Jean Julien, Département du Sud-Est

Concernant la gestion des comptes et transmission des rapports, l'URD a précisé:

- Après la signature du contrat avec la commune, le GP est autorisé à ouvrir et gérer un compte bancaire où les redevances collectées auprès des usagers du SAEP sont déposées.
- L'OREPA est l'entité habilitée à autoriser les dépenses effectuées à partir du compte SAEP.
- Les frais perçus pour les branchements individuels des ménages, destinés à couvrir les coûts de déplacement et d'installation, doivent être versés directement sur le compte du SAEP.
- Jusqu'au transfert de la maîtrise d'ouvrage communale (MOC), les rapports doivent être transmis directement à l'URD par le GP.¹

4.2_ PERSPECTIVES DES PARTENAIRES DE MISE EN ŒUVRE DU MODÈLE GP-AU

Le modèle GP-AU s'avère généralement plus adapté aux réseaux d'eau qu'aux installations ponctuelles de type captage-borne-fontaine. Chaque zone présente ses spécificités, et ce modèle n'est pas applicable partout, en particulier dans les petites communautés isolées. Avant le lancement des travaux, il est essentiel que la municipalité, le CASEC et les leaders communautaires s'accordent sur le modèle de gestion et la structure tarifaire. Le GP (ou tout autre arrangement convenu) doit être identifié pendant les travaux, ce qui permet d'assurer une transition fluide vers la mise en exploitation. Par ailleurs, un processus continu de formation, d'accompagnement et de renforcement des capacités de l'opérateur privé doit être mis en place avant et après la construction afin d'assurer la fonctionnalité du modèle de gestion professionnelle. La conduite régulière d'ateliers de performance, annuel ou semestriellement, permet de renforcer la compréhension par les GP de leur plan d'affaires. Lors de ces rencontres, il pourrait être intéressant de prévoir des primes pour les GP ayant amélioré leur taux de cotisations, afin de stimuler l'esprit de compétition.

L'adhésion de la communauté au modèle GP nécessite un temps suffisant pour la sensibilisation et la promotion des avantages du service, tels qu'une meilleure qualité de l'eau, des réparations plus rapides, des temps d'attente réduits et la préservation des débits en saison sèche. Le conseil de l'Association des Usagers doit être convaincu et engagé à promouvoir le paiement des services, notamment par des réunions communautaires, des annonces publiques et des visites porte-à-porte. Étant donné que représenter une

.....
1. Cependant, des incertitudes persistent concernant la transparence des rapports financiers du GP, car l'URD ne dispose d'aucun mécanisme pour vérifier les montants réellement perçus. Bien qu'une estimation puisse être faite à partir du nombre d'abonnés actifs, des paiements enregistrés, des relevés de compteurs ou des débits, le débat se concentre principalement sur la gestion du compte par le GP. À ce jour, celui-ci n'a pas versé les 8 % dus à la DINEPA, ce qui conduit l'URD à refuser d'approuver les rapports incluant les soldes du compte.

AU peut être sensible, il est essentiel d'organiser des réunions de type « forum citoyen » permettant aux habitants d'exprimer leurs idées plutôt que d'imposer un système tarifaire. Un bon rapport entre GP et communauté permet de résoudre de nombreux problèmes localement, d'accompagner les résidents réticents ou sans moyens de payer, et d'identifier des solutions appropriées sans recourir systématiquement à l'intervention du CASEC ou de l'UEPA. Les habitants les plus réticents doivent être invités à des échanges publics.

L'adhésion de la communauté au modèle GP nécessite du temps pour sensibiliser et promouvoir le projet. Afin de s'engager dans ce modèle, les membres de la communauté doivent comprendre les avantages potentiels, tels qu'une meilleure qualité de l'eau, des réparations plus rapides, des temps d'attente réduits et des adaptations pour préserver les débits des sources pendant la saison sèche. Le conseil de l'association des utilisateurs doit être convaincu et disposé à promouvoir l'accord et le paiement des services d'eau par le biais de réunions communautaires, de mégaphones dans les églises et de tournées de porte à porte. Être un GP et représenter une AU est délicat, voire risqué, lorsque les membres de la communauté expriment leur frustration à l'égard du paiement de l'eau. Les membres de la communauté qui expriment le plus de résistance doivent être invités à participer à des dialogues publics.

Recrutement d'un GP qualifié : Le défi lié à l'identification, au recrutement et à l'accompagnement des GP pour la mise en œuvre de leurs services a été sous-estimé. L'un des principaux enjeux consiste à identifier un entrepreneur dynamique et proactif, capable de constituer et d'organiser une équipe qualifiée selon les exigences définies en matière de ressources humaines. Il/elle doit également posséder des compétences en relations publiques et un sens aigu des affaires. Le GP doit également faire preuve de responsabilité, notamment pour assurer régulièrement le nettoyage et la maintenance préventive. La sélection du GP doit s'appuyer sur des critères précis, parmi lesquels la connaissance de la communauté peut constituer un atout. Il est important d'évaluer leur motivation réelle pour le bon fonctionnement du système d'approvisionnement en eau, au-delà de la perception d'un salaire. Après le recrutement, il est nécessaire de définir les exigences en matière de ressources humaines, d'assurer une formation initiale et un renforcement continu des capacités afin de garantir la pérennité du service.

Bonne gouvernance : Il est essentiel que les collectivités territoriales organisent des réunions de type « assemblée publique » où les gens peuvent exprimer leurs idées plutôt que d'imposer une structure de paiement et un barème de prix. Si les GP entretiennent de bonnes relations avec les membres de la communauté, de nombreux problèmes peuvent être résolus sans avoir à demander l'intervention du CASEC ou de l'UEPA. De bonnes relations entre

les GP et les utilisateurs permettent de trouver des solutions appropriées pour gérer les résidents qui ne veulent pas ou ne peuvent pas payer pour le service. Autres mesures sur l'application des principes de redevabilité et transparence par les GP à prendre en considération pour le futur :

- **Soumission des rapports mensuels** : Les GP doivent soumettre leurs rapports mensuels aux URD, qui doivent être accessibles à l'UEPA et aux AU. REGLEAU doit veiller au suivi de ce mécanisme de circulation des rapports entre les différentes entités impliquées dans la gestion, afin de documenter tout écart éventuel entre les recettes réellement perçues et celles prévues dans les plans d'affaires.
- **Utilisation de l'outil d'audit public** : L'outil d'audit public doit être utilisé pour permettre au GP de présenter ses rentrées d'argent ainsi que les dépenses effectuées, accompagnées des pièces justificatives. Le GP doit s'engager à effectuer cette présentation trimestriellement sous la supervision de l'AU.

Bureau : Lorsqu'un GP dispose de son propre espace bien organisé, la participation de la communauté est meilleure et les usagers sont plus enclins à payer les redevances. À Baintet, le bâtiment communal est utilisé à la fois par le GP et par l'AU. À l'avenir, étant donné que l'eau est un bien commun, des solutions de bureaux doivent être recherchées à proximité du SAEP, par exemple dans un bureau agricole communal. En dernier recours, le coût de construction d'un espace de bureau dédié au GP-AU pourrait être intégré à un projet (e.g. réhabilitation du SAEP à Anse-à-Veau).

La collecte des redevances et le maintien de la liquidité nécessaires au fonctionnement et à l'entretien des services d'eau se sont avérés difficiles pour GP à Marigot et La Vallée-de-Jacmel, où certains habitants ont refusé de payer pour ces services.

Certaines familles ont des activités de jardinage et de construction, et le paiement au volume est donc considéré comme une exigence équitable. Des paiements mensuels flexibles adaptés à leurs revenus sont plus faciles à gérer pour la plupart des familles. Une idée partagée lors d'une visite sur le terrain consiste à demander aux utilisateurs de payer un certain nombre de (seu) à l'avance.

Planification et suivi : L'élaboration participative d'un plan d'affaires et le suivi financier constituent des pratiques clés pour garantir la pérennité du service. Leur mise en œuvre doit être systématique et accompagnée d'un renforcement des capacités administratives et techniques, en particulier sur les mécanismes financiers transparents, tels que la séparation des comptes (entretien, fonctionnement, versements à DINEPA).

Ce que REGLEAU a facilité	Résultats concrets	Influence sectorielle
La création d'unités EPA au sein des quatre municipalités, en tant que maîtres d'ouvrage des services d'eau potable et d'assainissement 35 passations de marché cogérées entre l'OREPA Sud et les municipalités pour réhabilitation de SAEP, consultation technique et protection de 7 sources (+2 puits) + blocs sanitaires	16 systèmes d'eau réhabilités, desservant actuellement 33 838 personnes, dont 7 sources sécurisées à travers des mesures techniques, institutionnelles et environnementales 8 blocs sanitaires réhabilités et 1 215 latrines construites, bénéficiant à un total de 13 025 personnes Amélioration de l'accès à l'eau et à l'assainissement pour 800 détenus à la prison civile de Jacmel	La DINEPA et le MICT reconnaissent la pertinence d'intégrer la création des unités EPA au sein des mairies dans le cadre du programme national de réforme administrative Une première base de critères et d'indicateurs, validée lors d'un atelier avec les municipalités partenaires et les acteurs du secteur, a été transmise à la DINEPA. Ces éléments restent à approfondir et à formaliser dans le cadre d'un processus élargi de concertation sectorielle

CONTRIBUTRICES ET CONTRIBUTEURS

Loudie CESAR - Mairesse de Jacmel,
 Marie Yolaine PHILIPPEAUX -Mairesse de La Vallée-de-Jacmel,
 Victor Dominique Clive MC CALLA - Maire de Bainet,
 René DANNEAU - Maire de Marigot,
 Emmanise SAINTIL - Directrice Générale, Mairie de Marigot,
 Guiteau RAPHAEL - Directeur Général, Mairie de La Vallée-de-Jacmel,
 Jean Ronald LOUIS - Directeur Général, Mairie de Bainet,
 Wilbens JEUDY, Déthéonome JEAN LOUIS, Julien DERROY,
 Danio DARIUS, Guerdie Marlie Pierrot, Raymond NOEL,
 Andre LAFONTANT JOSEPH, Jean-Christophe GOUSSAUD,
 Mathias PIERRE, Lucien BLASER, Amisial LEDIX, John BROGAN.

REFERENCES

- Banque Mondiale. (2018). *Regarder Au-Delà de la Provision par le Gouvernement des Services en Eau et Assainissement : Les Choix et Pratiques des Plus Vulnérables en Haïti*. Banque mondiale, Washington, DC.
- GRET & IREEDD. (2017). *Durabilité financière du secteur de l'eau potable en Haïti*. Port-au-Prince: DINEPA, Programme Eau et Assainissement de la Banque mondiale.
- Morlat, L., & Naulet, F. (2021). *La gouvernance du tuyau : Pour des services d'eau potable ruraux plus performants en Haïti*. Nogent-sur-Marne: Éditions du Gret.

ANNEXE 1. Élaboration d'un plan d'affaires de manière participative pour une bonne compréhension et acceptation du paiement des services.

L'application du concept des 3T – Taxe, Tarif et Transfert dans la gestion des services publics, notamment de l'eau, assure le financement durable du service tout en répartissant équitablement les coûts entre les usagers et la municipalité. Une fois les infrastructures d'approvisionnement en eau potable mises en place, la durabilité des services EPA repose sur l'appropriation du service par les communautés desservies. Cette appropriation se traduit notamment par le paiement des tarifs, qui doivent permettre de financer les coûts essentiels du service, tels que les coûts de fonctionnement de l'entité de gestion et les coûts d'entretien et de réparations courantes décrit ci-dessus. La tarification du service EPA doit être établie en concertation avec les usagers, qui l'acceptent et s'engagent à la respecter, constituant ainsi un élément clé pour garantir la pérennité du service d'eau, tant dans les zones urbaines que dans les communautés rurales.

L'approche du programme REGLEAU en matière de financement des services EPA s'est concentrée sur la compréhension et la maîtrise des différents coûts liés à l'installation et à l'entretien des services. Elle inclut le lancement de la professionnalisation de la gestion des systèmes d'eau, qui débute par un appel à manifestation d'intérêt destiné aux opérateurs privés dans chacune des communes ciblées. Cette démarche a permis d'identifier les capacités locales désireuses de s'investir dans la gestion du service d'eau potable.

Les gestionnaires sélectionnés ont été accompagnés dans la préparation d'un plan d'affaires pour la gestion du service, qui constitue le document de référence sur lequel la tarification est établie. Ce plan, applicable à un ou plusieurs SAEP, vise à garantir la pérennité des services fournis par le GP. Il définit une structure tarifaire appropriée, prenant en compte à la fois le nombre et le profil socio-économique des usagers desservis, ainsi que les différents coûts nécessaires au maintien des investissements au niveau communautaire.

Le concept des 3T accompagne souvent l'approche des coûts à long terme (Life Cycle Cost Approach, IRC WASH), un processus étape par étape permettant d'analyser les dépenses d'investissement nécessaires à la mise en place d'un service d'eau potable durable dans une communauté :

I. Établir le nombre de ménages ou d'habitants dans la zone de desserte

Il convient de réaliser un recensement ou d'utiliser des données secondaires à jour afin d'estimer le degré d'utilisation du système. Les partenaires du REGLEAU estiment que la proportion de ménages qui utiliseront l'eau du SAEP sera de 80 %, avec une plage comprise entre 70 et 85 %.

II. Référence des consommations moyennes par type d'usager

Utiliser les consommations moyennes d'eau potable relevées aux kiosques et aux branchements privés :

Les consommations d'eau dans le système sont estimées à 40 L/personne/jour pour les branchements privés et à 20 L/personne/jour pour les kiosques. Selon l'expérience, la répartition de la population entre des usagers des kiosques et les familles disposent d'un branchement privé est 80% - 20%. En ce qui concerne le recouvrement des factures, le taux a été estimé de 95 % pour les kiosques et de 80 % pour les branchements privés. Ces informations servent de base pour les projections de consommation, la planification financière et l'évaluation de la viabilité du service.

III. Déterminer les coûts d'établissement du service

Les éléments de coût du système d'eau potable sont :

- a) Coût d'investissement du système pour la mise en place du système
- b) Durée de vie du système, en tenant compte de la durée de vie estimée des infrastructures pour amortir les coûts correctement
- c) Maintenance et réparations (généralement exprimés en pourcentage du coût d'investissement)
- d) Consommables nécessaires au fonctionnement quotidien du système
- e) Coût de fonctionnement : Le coût de fonctionnement comprend les ressources humaines, le personnel des kiosques (kiosquiers) et les moyens logistiques nécessaires au bon fonctionnement du service.

IV. Déterminer le prix de revient du service

Calcul du coût complet du service pour évaluer sa viabilité, le prix théorique de l'eau correspond au coût annuel total du service, incluant le fonctionnement et l'entretien courant, les réparations, les taxes et redevances, et, le cas échéant, le renouvellement des équipements. Ce coût annuel total est ensuite divisé par le volume annuel d'eau effectivement recouvré. Ce calcul fournit une référence pour fixer un tarif capable de couvrir l'intégralité des coûts du service, garantissant ainsi sa viabilité financière.

$$\text{Prix théorique de l'eau} = \frac{\text{Coût annuel total du service (TTC)}}{\text{Volume annuel d'eau recouvré (m}^3\text{)}}$$

V. Suivre la performance des systèmes d'eau

Dans le cadre de l'accompagnement à la gestion un mécanisme de suivi de la performance des systèmes basé sur les plans d'affaires élaborés a été mis en place avec les UEPA. L'indicateur clé retenu est le taux de cotisations des usagers, dont les formules de calcul sont les suivantes :

$$\text{Taux de cotisations mensuelles des usagers} = \frac{\text{Somme de cotisations collectées dans un mois donné}}{\text{Somme de cotisations mensuelles prévues}} \times 100$$

$$\text{Taux de cotisations mensuelles des usagers} = \frac{\text{Somme de cotisations collectées sur une année}}{\text{Nombre d'usagers du SAEP}} \times 100$$

$$\text{Taux de cotisations annuelle des usagers} = \frac{\text{Somme de cotisations collectées sur une année}}{\text{Somme de cotisation annuelle prévue}} \times 100$$

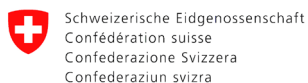


Atelier de bilan des SAEP



GOUVERNANCE DES SERVICES DE L'EAU : **MAÎTRISE D'OUVRAGE ET DÉLÉGATION DE LA GESTION DU SERVICE**

Avec le soutien financier de:



Direction du développement
et de la coopération DDC

Mise en œuvre par:

