

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

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. 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'information sur l'eau ?

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 d'eau (opérateur national, décentralisation, intercommunalité, encadrement des partenariats public-privé, accès équitable à l'eau, ...), mécanismes financiers, accès à l'information et transparence ;
- **les dispositifs de coordination entre acteurs et les démarches participatives** (comité national de l'eau, commissions consultatives d'usagers des services, ...)



Mexique : réunion avec le Directeur de la Commission Estatale de l'Eau d'Hidalgo

- **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 des données sur l'eau, plans de gestion, programmes d'investissements, ... ;
- **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 ;
- **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, ...
- **des indicateurs nationaux des performances** technico-financières des services des eaux.



Signature d'un accord en juin 2007 Agence Nationale de l'Eau du Brésil / OIEau

NOS RÉFÉRENCES

- Structuration de systèmes d'information : France [depuis 1992], Méditerranée [SEMIDE, depuis 1996], Mexique [2000-2007], Afrique [SADIEAU, depuis 2007], Brésil [2008].
- Appui au programme de décentralisation et de régulation du secteur de l'eau [Bolivie, 1999].
- Réforme des services publics et élaboration du schéma directeur eau et assainissement [Tchad, 2001].
- Etude de faisabilité de la modernisation des services d'eau et d'assainissement [Laos, 2002].
- Programme "Water Strategy Man" sur les stratégies alternatives pour la régulation de la demande dans les zones arides [2002-2006].
- Application des Directives européennes sur l'eau potable, les eaux de baignade et les eaux minérales [Turquie, 2005-2008].
- Etude des budgets des Administrations de l'Eau de 5 pays [Europe, 2006].
- Audit de l'organisation nationale, régionale et locale de l'assainissement pour l'ONEP [Maroc, 2006].
- Régulation de la demande en eau : Programme INECO "INstruments institutionnels et ECONomiques pour la gestion durable de l'eau en région méditerranéenne" [2006-2009].
- Organisation d'un séminaire international sur l'accès équitable à l'eau (Protocole sur l'Eau et la Santé), avec le Ministère français de la Santé, l'UNECE et l'OMS [Europe, 2007].
- Appui institutionnel et juridique aux Autorités de Bassins Hydrographiques (ABH) [Algérie, 2007].
- Réorganisation du secteur de l'eau et de l'assainissement : cadre légal, organisation institutionnelle [Haïti, 2007].
- Audit de la politique de l'eau (Examen des Performances Environnementales pour l'UNECE) [Kazakhstan, 2008].
- Catalogue de métadonnées sur les eaux transfrontières pour l'UNECE [Europe, 2008].

OBJECTIF 2 : Permettre aux Autorités et aux opérateurs publics d'assumer leurs responsabilités



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 et d'assainissement, 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. Des 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 de l'eau et rendre compte de leur gestion aux usagers.

VOS QUESTIONS

- Selon quelles modalités réorganiser et moderniser les services ?
- Pourquoi et comment décentraliser ?
- Comment clarifier les responsabilités ?
- Quel mode de gestion (gestion publique directe, gestion privée déléguée, gestion mixte) ?

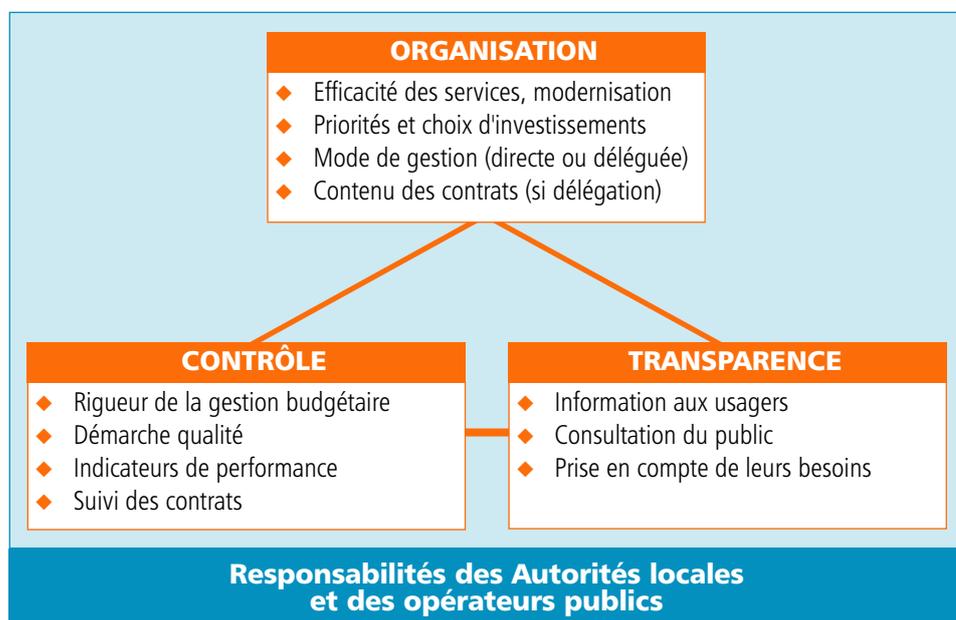
NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

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

- Assistance à la réorganisation de la Régie des Eaux de Bucarest [Roumanie, 1997-2000].
- Organisation de la réforme du Service national de l'assainissement et préparation de la délégation des services [Ile Maurice, 1998].
- Assistance à la création de la régie de l'eau de la Commune de Neufchâteau [France, 2001].
- Programme Aqualibrium : comparaison des modes de gestion des services dans 15 Etats-Membres [Europe, 2002].
- Programme ARCHE : Audit des services d'eau [Kenya, 2004-2006].
- Etude des consommations et économies d'eau dans les villes du Bassin Loire-Bretagne [France, 2005].
- Préparation du transfert de compétences du service de l'assainissement collectif à la Communauté d'Agglomération de Limoges : moyens humains, techniques et financiers, montant des redevances, étude prospective des investissements [France, 2006].
- Audit et réorganisation du service de l'eau potable et du service de l'assainissement de la Communauté d'Agglomération du Voironnais [France, 2007].
- Evaluation du contrat de délégation de l'exploitation du réseau d'assainissement de la Commune d'Aixe-sur-Vienne [France, 2007].
- Mission de diagnostic de la station de traitement des eaux du village de Nam Dinh [Coopération Décentralisée - Vietnam, 2007].
- Diagnostic des services, propositions de réorganisation et formation [Algérie, 2007-2008].
- Analyse technique, administrative et commerciale, préconisations d'organisation et moyens de l'Unité de Jijel (150.000 hab) [Algérie, 2008].



OBJECTIF 3 : Développer les infrastructures et assurer leur bon fonctionnement

L'accès pour tous à l'eau potable et à l'assainissement est un objectif primordial. 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 et l'assainissement dans les quartiers défavorisés ?

NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

L'OIEau propose :

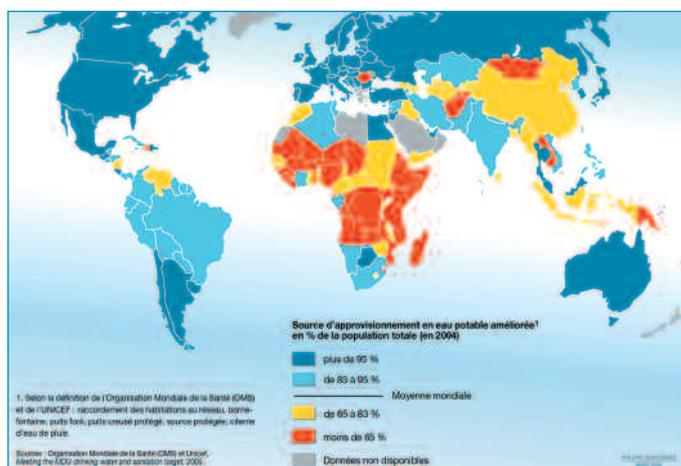
- **des diagnostics techniques ;**
- **l'amélioration des performances techniques des équipements :**
 - ◆ **gestion de l'eau potable :** détection et réduction des fuites, techniques de potabilisation, sécurisation de l'approvisionnement, interconnexions des réseaux, ... ;
 - ◆ **gestion de l'assainissement collectif et individuel :** dimensionnement des équipements, gestion des stations d'épuration, traitement des boues, collecte et traitement des eaux pluviales, ... ;
 - ◆ **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, ... ;

- **des indicateurs d'accès** de la population à l'eau potable et à l'assainissement ;
- **des scénarii permettant des projections à 10 ou 20 ans**, en fonction des politiques d'investissement à engager ;
- **des schémas directeurs d'alimentation en eau potable et d'assainissement**, adaptés aux conditions locales.

NOS RÉFÉRENCES

- Réalisation de "cahiers techniques" : qualité de l'eau potable, dispositions de secours pour la distribution d'eau potable, procédés membranaires, élimination des nitrates, fonctionnement des stations d'épuration, contrôle des installations d'assainissement non collectif, ... [France, 1995-2005].
- Audit de 26 stations d'épuration [Ukraine, 2000-2004].
- Expertise de 14 projets d'équipements urbains [Slovaquie, 2001].
- Audit du traitement des effluents du complexe hospitalier de Mossoul [Irak, 2002].
- Diagnostic de stations d'épuration et assistance technique pour le traitement des eaux industrielles [Tunisie, 2004].
- Assistance technique pour l'optimisation de l'exploitation de la station d'épuration de Limoges - 285.000 équivalents-habitants [France, 2004-2008].
- Diagnostic de la station d'épuration de Marquette-Lez-Lille - 750.000 équivalents-habitants [France, 2005].
- Techniques de traitement des eaux usées à faible coût en milieu rural : programme DEPURNAT [Portugal, Espagne et France, 2006].

- Diagnostic et amélioration de la station d'épuration de la ville de Saint-Paul - 30.000 équivalents-habitants [Ile de La Réunion, 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 [France, 2007].
- Assistance technique pour le traitement des effluents d'une usine de fabrication de carburant de fusée pour la Société Nationale des Poudres et Explosifs [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 [France, 2007].
- Fourniture d'un pilote de traitement d'eau pour les besoins de recherche d'Electricité De France sur le refroidissement des centrales nucléaires [France, 2007].
- Définition de schémas directeurs pour l'assainissement [Haïti, 2007].
- Diagnostic et amélioration du traitement des effluents des ateliers de maintenance de la Société Nationale des Chemins de Fer [France, 2007-2008].
- Bilan du fonctionnement des petites stations d'épuration des eaux usées en zone rurale [France, 2008].



Accès à l'eau potable dans le monde (2004)
(% de la population, source : OMS et Unicef)

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

La viabilité et la qualité des services publics des eaux 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 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 financer ces investissements ?
- 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 de l'eau ?
- Comment équilibrer les recettes et les dépenses du service ?
- Comment améliorer la gestion comptable et la transparence ?

NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

L'OIEau propose :

- 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 ;
- des analyses économiques des services (coût-efficacité, récupération des coûts, niveau de prix et de redevances) ;

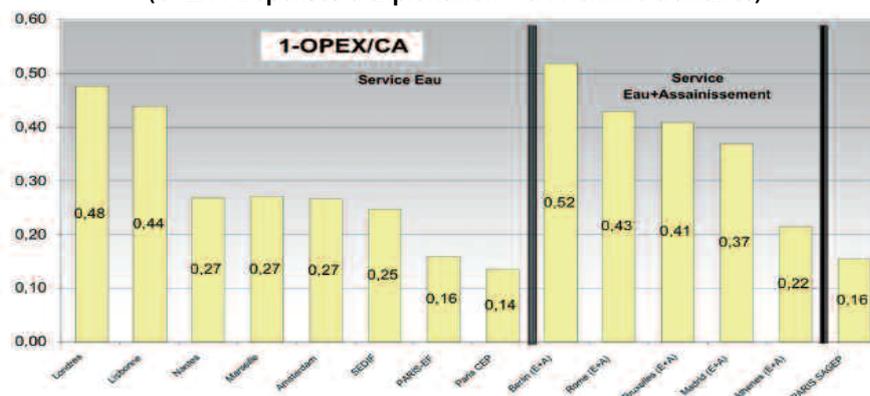
- des principes de tarification et d'établissement de la facture d'eau, avec des grilles tarifaires et des systèmes de péréquation entre usagers, tenant compte de la concordance entre service rendu et prix payé, des impératifs de maîtrise du prix de l'eau et de l'accès au service pour les populations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

NOS RÉFÉRENCES

- Evaluation des besoins d'investissement des villes de Diyarbakir (1 million d'hab) et Shanliurfa (400.000 hab) [Turquie, 1996].
- Mise en œuvre de la récupération des coûts pour appliquer la Directive-Cadre sur l'Eau [Pologne, 2001-2005].
- Etude de la structure par âge des systèmes d'alimentation en eau potable et d'assainissement [France, 2002].
- Méthodes d'Évaluation des Investissements et prospective sur le financement et le prix de l'eau [Europe, 2002-2004] - Site : www.meif.org

- Etude sur la gestion du patrimoine "réseaux d'eau potable" [France, 2004].
- Analyse financière prospective, détermination des budgets des services et programme d'investissement de la Communauté d'Agglomération de Mauriac pour 2006-2015 [France, 2005].
- Etude "ECOWEST-WFD" : économie de la DCE [Europe, 2005].
- Programme "Water Framework Directive Implementation" (WAFDIP) : analyse de la récupération des coûts de l'eau, formation des cadres de l'administration nationale, transfert du patrimoine des services d'eau de l'Etat vers les collectivités locales, rédaction d'un manuel pratique [Roumanie, 2005].
- Appui pour l'organisation de la perception de la nouvelle redevance "prélèvements d'eau" par les Agences de Bassin Hydrographique (ABH) [Algérie, 2006].
- Analyse comparée du prix des services de l'eau du Bassin Artois-Picardie avec le prix moyen national et européen [France, 2007].
- Etude comparative de la qualité des services de 12 grandes villes européennes [Europe, 2007].
- Organisation financière des services en Haïti : simulation financière, mise en place de grilles tarifaires, gestion de la clientèle [Haïti, 2008].

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

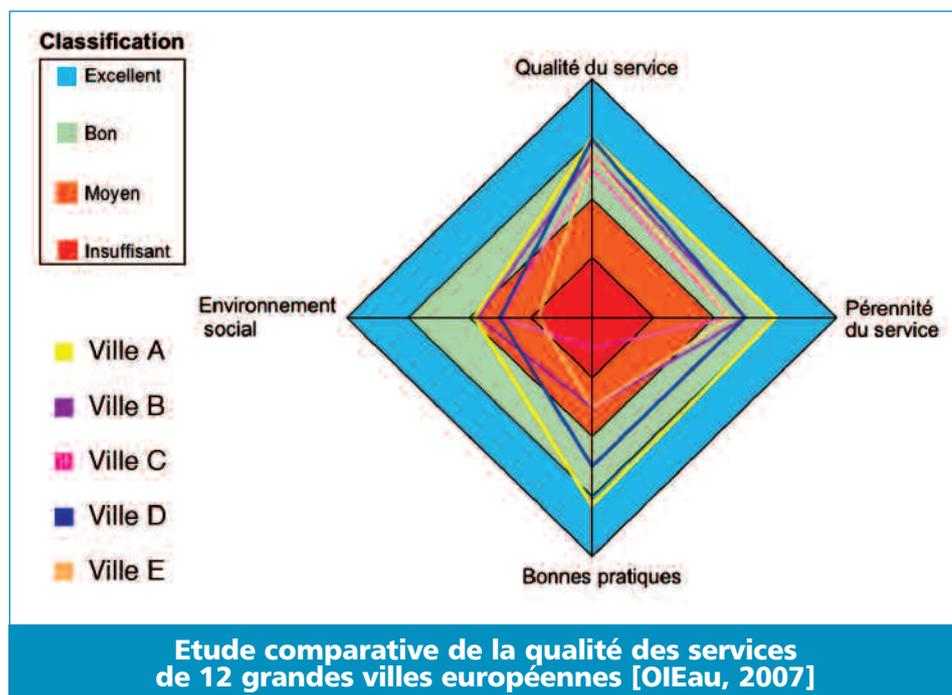
NOTRE SAVOIR-FAIRE ET NOS MÉTHODES

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

- **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

- Certification qualité ISO 9001 du CNFME [France, depuis 1998].
- Traduction du guide de l'IWA sur les indicateurs de performance [France, 2003].
- Accompagnement de la démarche qualité du CITET jusqu'à sa certification ISO 9001 [Tunisie, 2004].
- Définition d'indicateurs de performance dans 12 villes [Roumanie, 2004].
- Formation de 50 chefs de service de l'Algérienne des Eaux sur les indicateurs de performance [Algérie, 2005].
- Formation de 90 responsables de services sur les indicateurs de performance [Ile Maurice, 2005].
- Création et animation d'un site Internet "www.eaudanslaville.fr" pour les collectivités locales (qualité du service) [France, 2007].
- Etude comparative de la qualité des services de 12 grandes villes européennes [Europe, 2007].
- Mise en place d'indicateurs de performance [Haïti, 2008].
- Gestion des services par les indicateurs de performance [Afrique du Sud, 2008].
- Amélioration de la gestion des services d'eau à partir des indicateurs de performance et préparation de l'application des normes ISO TC 224, [Ghana, Kenya, Bénin, Burkina Faso, en projet en 2008].



EXEMPLES D'INDICATEURS EN ASSAINISSEMENT

- 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 Riyad (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 :

- **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 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, 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.**

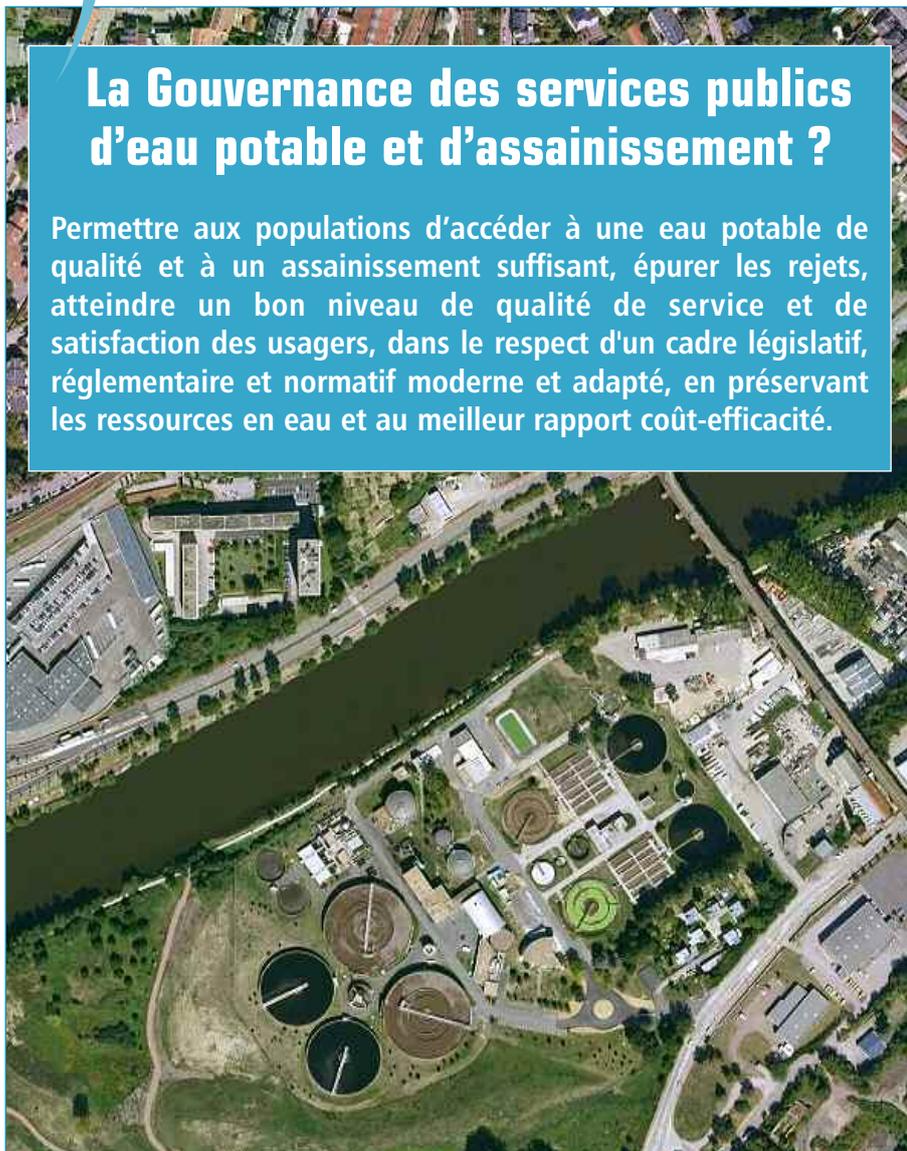
NOS RÉFÉRENCES

- Gestion du **Centre National de Formation aux Métiers de l'Eau** [Limoges - France, depuis 1978].
- Création de la Fondation de l'Eau de Gdansk [Pologne, 1994-1998].
- Etudes de faisabilité de centres de formation [Vietnam, 1996], [Laos, 2005], [Lybie, 2007].

- Création du Centre Mexicain de Formation à l'Eau et à l'Assainissement de Texcoco (CEMCAS) [Mexique, 1998 à 2003].
- Animation d'un programme de coopération sur la décentralisation, le partenariat public-privé et la formation professionnelle [Venezuela, 2001].
- Programme pluriannuel d'assistance technique et pédagogique à l'Algérienne des Eaux [Algérie, 2002-2006].
- Audit de la formation et mise en place d'une formation diplômante [Maurice, 2003].
- Assistance à la modernisation de la Direction des Ressources Humaines de l'ADE [Algérie, 2003-2005].
- Audit et plan de formation des services en vue de la décentralisation [Kenya, 2004].
- Programme de formation pour les Régies des Eaux [Maroc, 2006].
- Réalisation du plan de formation de la REGIDESO [République Démocratique du Congo, 2006-2008].
- Pilotage du plan de formation de l'ONEP dans le secteur de l'assainissement [Maroc, 2007].
- Appui au Kenyan Water Institute (KEWI) : création d'un département pour la formation professionnelle et programme triennal de formation [Kenya, 2007].
- Formation de formateurs sur le traitement des effluents industriels et urbains [Algérie, 2007].
- Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour la conception du centre de formation de Riyad [Arabie Saoudite, 2008].
- Création d'un Réseau International des Centres de Formation aux Métiers de l'Eau [2008].
- 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].

La Gouvernance des services publics d'eau potable et d'assainissement ?

Permettre aux populations d'accéder à une eau potable de qualité et à un assainissement suffisant, épurer les rejets, 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 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, en France, en Europe et partout dans le Monde.

Diagnostics, études, expertises, appui institutionnel ou technique, 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 et d'assainissement 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 de l'eau
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

