

La contractualisation comme outil de développement durable de la qualité du service dans le secteur de l'eau en Afrique

lundi 9 août 2021

La contractualisation, concerne les relations entre toutes les parties prenantes du secteur (Etat, collectivités locales, opérateurs publics ou privés, etc..). Ces relations doivent faire l'objet de contrats clairs, équilibrés, et gérés équitablement avec des points d'étape pour que le secteur fonctionne sans accrocs et se développe de façon durable. Les contrats de délégation de la gestion du service aux grands opérateurs privés internationaux constituent une forme particulière de la contractualisation dans la mesure où ils ont pour origine et raison d'être, la concrétisation d'un partenariat entre l'entité publique attributaire du service et une entreprise privée qui est sensée détenir les moyens humains et matériels à même d'en améliorer la qualité (mode de gestion dans le cadre d'un Partenariat Public/Privé). Ce type de contrats, peut constituer une étape importante dans le processus de développement durable du secteur sous certaines conditions qui seront développées lors de cet atelier : **PROBLEMATIQUE** : Des contrats de Délégation de la Gestion des Services Publics (DGSP) de l'eau à des grands opérateurs privés internationaux sont en cours d'exécution depuis plusieurs années dans de nombreux Pays d'Afrique sans que cela ait changé fondamentalement la situation du secteur de l'Eau dans ces pays. On est donc en droit de se demander dans quelle mesure ce mode de gestion du service public peut constituer efficacement, tout ou partie d'une stratégie d'amélioration de la qualité du service et de développement durable des secteurs de l'eau dans les pays d'Afrique. Les organisateurs de cet atelier ont développé dans un ouvrage en cours d'édition, la problématique suivante qui constitue une des réponses possibles à cette interrogation :

1. Il faut s'inscrire en faux par rapport à l'opinion de la plupart des autorités délégantes qui croient que le délégataire peut remplacer au pied levé, un opérateur public en situation de quasi faillite et fournissant un service défaillant, et améliorer les performances et la qualité du service du jour au lendemain.
2. La DGSP doit être l'occasion et avoir pour principal objectif d'atteindre le niveau des standards internationaux dans la gestion et la fourniture du service. Or, le secteur de l'eau dans les pays d'Afrique comporte des spécificités importantes, que ce soit dans la nature des opérateurs qui l'exercent ou dans les modes de desserte des usagers. Ces spécificités constituent la principale cause de défaillance de la qualité du service fourni et de la performance dans le fonctionnement du secteur. Il est donc impératif de les éliminer si l'on veut développer durablement le secteur et la qualité du service.
3. Le délégataire, contrairement à l'opérateur public est mal armé en termes d'attributions et peu qualifié pour éliminer ces spécificités (dans la mesure où il maîtrise mal l'environnement que créent ces spécificités). Ceci, sans compter que cette activité est coûteuse par rapport aux recettes qu'elle engendre et donc, contradictoire avec certains de ses principes de fonctionnement (notamment la nécessité de rentabiliser son action).

En conclusion, il est nécessaire que la DGSP s'inscrive dans le cadre d'un partenariat où :

1. Le délégant se charge d'éliminer les spécificités du secteur pour le remettre à niveau.
2. Le délégataire se charge, dans le cadre d'un secteur remis à niveau, d'atteindre les standards internationaux dans la gestion et la fourniture du service.

Pour cela, il est préconisé de suivre la démarche méthodologique ci dessous :

1. La première étape consiste à mettre à niveau la situation de l'opérateur public afin de rendre le service viable sur les plans de la qualité et des résultats financiers. Cette étape est de la responsabilité de l'opérateur public et de son autorité de tutelle, les deux seules entités qualifiées et habilitées à la mettre en œuvre et à la réussir. Cette étape consiste aussi à mettre en œuvre les réformes visant à pérenniser l'accès à l'eau des populations en normalisant les spécificités observées dans la gestion et la desserte de l'eau dans certains quartiers ou localités (modes alternatifs de gestion et de fourniture du service), qui génèrent, directement ou indirectement, les mauvaises performances du secteur.

2. La deuxième étape consiste à hisser le service au niveau des standards internationaux. Cette étape peut être réalisée grâce à un partenariat public privé par la DGSP. Cette étape est de la responsabilité de l'autorité délégante et de l'opérateur privé, chacun ayant un rôle distinct à jouer : l'opérateur est responsable de la qualité du service et le délégant est chargé de mettre en œuvre les réformes visant à éradiquer définitivement les spécificités observées dans la gestion du service.

3. La troisième étape consiste à bâtir une politique de l'eau consistant à mobiliser, gérer et optimiser l'utilisation des ressources en eau du pays et à généraliser l'accès au service à toute la population dans le cadre d'une organisation institutionnelle performante et en s'assurant de la conformité de cette politique avec les standards internationaux. Cette étape dépasse le périmètre d'action et de desserte du délégataire et est de la responsabilité de l'Etat et de l'ensemble des départements ministériels concernés.

Contrairement aux deux premières étapes, sa réalisation n'est pas conditionnée par la réussite des étapes antérieures et peut être menée en parallèle à ces dernières.

Cet atelier concerne les deux premières étapes de cette démarche méthodologique.