



**ANALYSE DE LA GESTION DELEGUEE DES RESEAUX D'ADDUCTION EN EAU  
POTABLE DANS LES QUARTIERS NON LOTIS DE LA VILLE DE  
OUAGADOUGOU AU BURKINA FASO**

MEMOIRE POUR L'OBTENTION DU DIPLOME D'INGENIEUR 2IE AVEC

GRADE DE MASTER

**SPECIALITE EAU ET ASSAINISSEMENT**

---

Présenté et soutenu publiquement le [08 Juillet 2019] par

**Raicha Marie Mandalo SANOU (20120102)**

Directeur de mémoire : **Docteur Harinaivo Anderson ADRIANISA Maitre-Assistant,  
Enseignement Chercheur en Eau et Assainissement**

Jury d'évaluation du mémoire :

Président : Dr Angelbert BIAOU

Membres et correcteurs : Mr Béga OUEDRAOGO  
Dr Harinaivo A ANDRIANISA

**Promotion (2018/2019)**

## DEDICACES

Je dédie ce mémoire de fin d'étude à ma famille

À mes parents

**Saidou Toussaint Prosper SANOU et Fatimata OUEDRAOGO**

Pour le soutien qu'ils ont toujours su me donner pendant les moments de joie et de tristesse que  
DIEU puisse toujours les garder en vie et les protéger tout au long de leur vie.

À ma sœur et mon frère

**Josiane Annick SANOU et Aimé Marius Spharid SANOU**

Qui ont toujours été là pour moi que Dieu les protège.

## REMERCIEMENTS

Merci Seigneur pour toutes tes grâces reçues et ton amour infini.

C'est pour moi un grand honneur et un réel plaisir de témoigner ma reconnaissance et de formuler les remerciements aux personnes qui, d'une manière ou d'une autre, ont contribué à l'achèvement de ce mémoire ;

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à :

Notre Institut 2iE, à travers son Directeur, **Pr. Mady KOANDA** ainsi que tout le personnel.

**Mr Harinaivo Anderson ADRIANISA**, Enseignant - Chercheur à 2IE, mon encadreur pédagogique, qui, bien que très chargé, a su me consacrer du temps,

**Mr Laurent ZIDA**, Agent à la Direction clientèle de l'ONEA pour ses multiples conseils,

**Mr Ousmane BONKOUNGOU**, chef réseau à l'ONEA à la Direction Régionale de Ouagadougou pour ses orientations apportées à ce travail,

**Mr Sauvain BATIONO**, chef du service SIG à l'ONEA pour ces orientations apportées à ce travail

**Mr SOURA**, **Mr Adolphe KAFANDO**, pour leur collaboration et leur contribution à la réalisation de ce travail,

**L'ensemble des Délégations de Service Public d'eau potable de Ouagadougou**, pour leur immense collaboration,

Enfin, **ma famille et toutes personnes qui**, d'une manière ou d'une autre, ont apporté un plus à ce travail.

## **RESUME**

La population vivant dans les quartiers non lotis (QNL) de Bissighin, Bogodogo, Nioko 2, Toudwéogo, Toukin, Yamtenga et Zongo de la ville de Ouagadougou qui s'élève à 169 855 habitants en 2018 dispose d'un accès limité aux services publics de base. Le Burkina Faso, pour s'inscrire en droite ligne avec les ODD, a renforcé la délégation de service public d'eau potable dans les quartiers non lotis. L'objectif de la présente étude est d'analyser cette gestion déléguée des réseaux d'adduction en eau potable existants dans les QNL de la ville de Ouagadougou après plusieurs années d'intervention des délégataires en vue de contribuer à l'amélioration de leur capacité de gestion. De l'analyse, il ressort que sur les sept délégataires que compte la ville de Ouagadougou, deux ont un lien avec les prestations d'adduction en eau potable et les autres sont des entreprises d'imports exports et de fabrication et vente de matériaux divers. Le personnel des délégations a majoritairement appris le métier sur le tas. En ce qui concerne les modes de gestions, certaines contraintes liées au manque de personnel et aux conditions contractuelles des délégations font qu'elles ont du mal à respecter certains engagements inscrits dans les cahiers de charge. Le rôle joué par l'ONEA en termes de contrôle, d'information et de régulation dans la gestion reste aussi très peu important. Pour améliorer la capacité des DSP, cette étude propose des nouveaux termes de références (TDR), qui mettent l'accent sur la qualité des ressources humaines, de l'organisation, des outils de gestion pour le recrutement des nouveaux délégataires. En plus des nouveaux TDR, des pistes pour une meilleure rentabilisation de la gestion des DSP existantes, une implication beaucoup plus effective de l'ONEA et un niveau de service accepté par les usagers ont été dégagés à l'issue de cette étude.

### **Mots Clés :**

- 1 – Délégation de Service Public**
- 2 – Eau potable**
- 3 – ONEA**
- 4 - Quartier non lotis**
- 5 - Ouagadougou**

## **ABSTRACT**

The population living in the unplanned neighbourhoods (QNL) of Bissighin, Bogodogo, Nioko 2, Toudwéogo, Toukin, Yamtenga and Zongo in Ouagadougou city, which stood at 169,855 inhabitants in 2018, has limited access to basic public services. Burkina Faso, in line with the MDGs, has strengthened the delegation of public drinking water services in unplanned neighbourhoods. The objective of this study is to analyze this delegated management of existing drinking water supply networks in the QNLs of the city of Ouagadougou after several years of intervention by the delegates in order to contribute to the improvement of their management capacity. From the analysis, it appears that of the seven delegates in the city of Ouagadougou, two are related to drinking water supply services and the others are import, export, manufacturing and sale companies of various materials. The majority of delegation staff learned the trade on the job. As regards management methods, certain constraints linked to the lack of staff and the contractual conditions of the Delegations make it difficult for them to meet certain commitments set out in the specifications. The role played by ONEA in terms of control, information and regulation in management also remains very minor. To improve the capacity of CSPs, this study proposes new terms of reference (TOR), which focus on the quality of human resources, organization and management tools for the recruitment of new delegates. In addition to the new TOR, ways to make the management of existing DSPs more cost-effective, a much more effective involvement of ONEA and a level of service accepted by users were identified at the end of this study.

### **Key words:**

- 
- 1 - Public Service Delegation**
  - 2 - Drinking water**
  - 3 - ONEA**
  - 4 - Unplanned area**
  - 5 - Ouagadougou**

## LISTE DES ABREVIATIONS

<b>ACD</b>	: Adam's Commerce et Distribution
<b>ACMG</b>	: Atelier de Construction Métallique Générale
<b>AEP</b>	: Adduction d'Eau Potable
<b>AFD</b>	: Agence Française pour le Développement
<b>AFDH</b>	: Approche Fondée sur les Droits Humains
<b>BERA</b>	: Bureau d'Études et de Recherches Appliquées
<b>BF</b>	: Bornes Fontaines
<b>BP</b>	: Branchements d'eau Privés
<b>DGRE</b>	: Direction Générale des Ressources en Eau
<b>DSP</b>	: Délégation de Service Public
<b>ENGA</b>	: Etablissement Nikiéma G Awa
<b>INSD</b>	: Institut National de la Statistique et de Démographie
<b>ODD</b>	: Objectifs de Développement Durable
<b>OMD</b>	: Objectifs du Millénaire pour le Développement
<b>ONEA</b>	: Office National de l'Eau et de l'Environnement
<b>PADQPO</b>	: Projet d'Aménagement et de désenclavement des quartiers périphériques de la ville de Ouagadougou
<b>PAGIRE</b>	: Plan d'Action pour la Gestion Intégrée des Ressources en Eau
<b>PN-AEP</b>	: Programme National d'Approvisionnement en Eau Potable
<b>PN-AEPA</b>	: Plan National d'Approvisionnement en Eau Potable et Assainissement
<b>PNCE</b>	: Programme National financé par la Commission Européenne
<b>PTF</b>	: Partenaires Techniques et Financiers
<b>QNL</b>	: Quartier Non Lotis
<b>RGPH</b>	: Recensement Général de la Population et de l'Habitat
<b>SDAGE</b>	: Schéma Directeur d'Aménagement et Gestion des Eaux

<b>SOCOGE</b>	: Société de Commerce et de Gestion
<b>SOZHAKOF</b>	: Société Zoungana Koudougou Hamado et Frères
<b>SWOT</b>	: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
<b>TDR</b>	: Termes De Référence
<b>WSP</b>	: Water and Sanitation Program de la Banque Mondiale

## TABLES DES MATIERES

DEDICACES .....	i
REMERCIEMENTS.....	ii
RESUME .....	iii
LISTE DES ABREVIATIONS.....	v
TABLES DES MATIERES .....	1
LISTE DES FIGURES .....	4
LISTE DES TABLEAUX.....	4
LISTE DES IMAGES.....	5
LISTE DES EQUATIONS .....	5
LISTE DES ENCADRES .....	5
INTRODUCTION .....	6
Contexte et Justification .....	6
Objectifs .....	7
Hypothèses de recherche.....	8
I.    SYNTHESE BIBLIOGRAPHIQUE .....	9
I.1.    Définitions de concepts .....	9
I.2.    Généralités sur la délégation de service public d'eau potable .....	10
I.2.1.    La gestion déléguée du service public de l'eau en Afrique .....	10
I.2.2.    La gestion déléguée de service public de l'eau au Burkina Faso .....	11
II.    MATERIELS ET METHODES .....	17
II.1.    Présentation de la zone d'étude.....	17



II.2.	Matériel de l'étude .....	19
II.3.	Méthodes de l'étude .....	19
II.3.1.	La recherche documentaire .....	19
II.3.2.	Elaboration des outils de collecte de données.....	20
II.3.3.	La collecte de données sur le terrain.....	23
II.3.4.	La phase de dépouillement et de traitement de données.....	24
II.3.5.	La rédaction du rapport.....	24
III.	RESULTATS ET DISCUSSION .....	25
III.1.	Caractérisation des profils des délégataires de services d'eau potable dans les QNL	25
III.1.1.	Les profils des délégataires en général.....	25
III.1.2.	Le personnel existant au sein des DSP et le mode de leur recrutement .....	26
III.1.3.	Qualification du personnel de chaque DSP dans le domaine qu'il y exerce.....	29
III.1.4.	Le matériel et les locaux existants.....	30
III.2.	Analyse des modes de gestion utilisés dans les QNL.....	33
III.2.1.	Description des réseaux existants dans les QNL.....	33
III.2.2.	Les différents outils technologiques utilisés au sein des DSP .....	35
III.2.3.	La conduite des opérations sur le terrain.....	36
III.2.4.	La satisfaction .....	42
III.2.5.	Analyse SWOT .....	51
III.3.	Proposition des Termes de Référence .....	53
III.3.1.	Contexte .....	53
III.3.2.	Objectifs .....	54
III.3.3.	Résultats attendus.....	54
III.3.4.	Ressources, organisation et planification .....	54

III.3.5. Valeur ajoutée aux DSP à l'issue de l'application des nouveaux TDR .....	63
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS.....	65
CONCLUSION.....	65
RECOMMANDATIONS.....	65
BIBLIOGRAPHIE.....	67
ANNEXES.....	70

## LISTE DES FIGURES

Figure 1: Situation géographique des zones d'étude .....	18
Figure 2 : Organigramme des DSP .....	27
Figure 3 : Modalités du recrutement du personnel dans les DSP .....	28
Figure 5: Qualification du personnel des DSP .....	29
Figure 6: Quota de branchement au sein des DSP .....	38
Figure 7: Nombre de fuites en 2018 .....	40
Figure 8: Délai de réparation des fuites .....	41
Figure 9: Volume d'eau achetée et vendue .....	42
Figure 10: Délai de raccordement au sein des DSP .....	44
Figure 11: Communication avec les clients .....	45
Figure 12: Satisfaction sur la disponibilité de la ressource en eau et le prix de l'eau .....	46
Figure 13: Taux de personnel déclaré à la caisse au sein des DSP .....	50
Figure 14: Source de revenu des fontainiers .....	51
Figure 15: Nouvel organigramme des DSP .....	55

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Taille de l'échantillon des ménages .....	22
Tableau II: Matériel pour branchement individuel et réparation de fuites .....	31
Tableau III : Nombres de branchements privés et de bornes fontaines dans les QNL de Ouagadougou .....	35
Tableau IV : Forces/Faiblesses/Opportunités/Menaces .....	52
Tableau V : Plan de formation du personnel des DSP .....	58
Tableau VI: Forces/Faiblesses/Opportunités/Menaces stratégiques .....	63

## LISTE DES IMAGES

Image 1: Magasin de stockage de matériel technique de la DSP de Bogodogo .....	32
Image 2 : Locaux des DSP de Bogodogo et de Zongo .....	33
Image 3: Compteur de tête .....	34

## LISTE DES EQUATIONS

Équation 1: Projection de la population.....	21
Équation 2: Calcul du nombre total de ménage dans les QNL.....	21
Équation 3: Ménages desservi à partir de bornes fontaines.....	21
Équation 4: Calcul de l'échantillon de la population .....	22

## LISTE DES ENCADRES

Encadré 1: Description du poste et profil du Chef d'exploitation .....	56
Encadré 2: Description du poste et profil du Chef de Service Maintenance et Travaux .....	56
Encadré 3: Description du poste et profil du Chef de Service Clientèle .....	57
Encadré 4: Description du poste et profil du Chef de Service Comptabilité .....	57

## INTRODUCTION

### Contexte et Justification

La croissance rapide des populations et de ses besoins en eau, ont mis en évidence des contraintes sur la résolution des problèmes relatifs à la qualité et à la pérennité du service public d'eau potable en Afrique. Face à ces contraintes, des programmes et projets ont été élaborés par le Burkina Faso, en vue d'améliorer l'accès aux services d'eau potable et d'en assurer la pérennité (Bohbot, 2008). Pour l'atteinte des objectifs nationaux et la concrétisation des engagements politiques en matière d'approvisionnement en eau potable, l'accès efficace de tous à des services d'eau potable de qualité est de ce fait devenu un axe stratégique pour le développement harmonieux et le bien-être des populations (Mea, 2016).

C'est conscient de cet enjeu, que le PN-AEPA a démarré en 2006 avec pour objectif principal de réduire de moitié de 2006 à 2015 la proportion de personnes n'ayant pas un accès adéquat à l'eau potable et à l'assainissement en 2005. Pour l'atteinte de son objectif principal, ce programme a permis par le biais de la mise en service du barrage de ZIGA et de l'ONEA avec l'appui des PTF, d'initier un projet de désenclavement des quartiers non lotis de la ville de Ouagadougou. Cela se faisant par la conception de réseaux souples d'adduction puis l'expérimentation de l'alimentation en eau potable, au travers d'une DSP. En référence au Recensement Général de la Population et de l'Habitation (RGPH) de 2006, les QNL de la capitale comptent 321 748 habitants, soit 22% de sa population totale (INSD, 2008). Ces quartiers non lotis au Burkina Faso sont caractérisés par l'absence de légalité de leur statut foncier, laquelle est essentiellement conférée par la procédure de lotissement des terrains selon un plan préalablement établi (UN Habitat, 2011).

La délégation de service public d'eau potable, débutée en Novembre 2009 dans cinq quartiers non lotis de la ville de Ouagadougou a ensuite été étendue dans la commune de Houndé en 2014, ainsi que dans deux autres quartiers de Ouagadougou en 2016. Dans le contexte actuel du Burkina, les Délégations de Service Public d'eau potable assurent la gestion de la desserte en eau potable dans les QNL sous le contrôle de l'ONEA. Le taux d'accès à l'eau potable est passé de 52.5 % en 2007 à 65% en 2015 en milieu rural, et de 68% en 2007 à 90% en 2015 en milieu urbain.(Mea, 2015). Bien que des progrès soient réalisés, il ressort que certains Burkinabè n'ont toujours pas accès à

l'eau potable. La revue à mi-parcours du PN-AEPA à l'horizon 2015 et du Plan d'Action pour la Gestion Intégrée des ressources en eau (PAGIRE) tenue en 2013 a recommandé entre autres la proposition d'orientations stratégiques pour l'élaboration d'une politique sectorielle de l'eau et de l'assainissement assortie de programmes pour l'après 2015. C'est ainsi que le PN-AEP, en marge des ODD à l'horizon 2030 vient en remplacement du PN-AEPA dans le volet AEP avec pour objectif principal de garantir l'accès universel à tous à des services d'approvisionnement en eau et assurer une gestion durable des ressources en eau.

Le troisième objectif spécifique du PN-AEP est : « Améliorer les capacités de pilotage et de gestion du sous-secteur ». Pour s'inscrire en droite ligne à cet objectif, on est en droit de se demander si les DSP ont les capacités nécessaires pour contribuer à l'atteinte de l'objectif du PN-AEP vu qu'elles ont été sélectionnées principalement sur la base du prix d'achat du mètre cube d'eau et que leur objectif premier est le profit. Précisément nous nous interrogeons sur la pertinence des profils des acteurs en charge de la desserte en eau dans les QNL, la consistance des outils utilisés dans les modes de gestions de la desserte en eau potable, et sur les capacités que doivent posséder un délégataire pour une meilleure desserte d'eau potable dans les QNL.

La présente étude intitulée « **Analyse de la gestion déléguée des réseaux d'adduction en eau potable dans les quartiers non lotis de la ville de Ouagadougou au Burkina Faso** » vise à apporter des éléments de réponses à ces questionnements importants dans le contexte actuel du PN-AEP. La finalité de cette étude est de formuler des recommandations fortes pour l'amélioration de l'accès au service d'AEP de qualité à l'endroit des populations des quartiers non lotis de Ouagadougou.

### **Objectifs**

L'objectif général est de contribuer à l'amélioration des capacités des structures de gestion des réseaux d'adduction en eau potable dans les quartiers non-lotis de la ville de Ouagadougou pour contribuer à l'atteinte des objectifs du PN-AEP.

Il s'agira spécifiquement de :

- Caractériser les profils des délégataires de services d'eau potable dans les QNL ;
- Analyser les modes de gestion utilisés dans les QNL ;

- Proposer un contenu de termes de référence pour le recrutement des délégués de service d'eau potable en phase avec les exigences du PNAEP.

### **Hypothèses de recherche**

Pour bien cerner cette étude, les hypothèses suivantes sont posées : (i) les profils des délégués sont disparates ; (ii) les modes de gestion des délégués renferment des insuffisances ; (iii) des termes de référence de recrutement des délégués en phase avec les exigences du PNAEP contribuera à la performance des délégations de service public d'eau potable dans les QNL.

Pour confirmer ou infirmer ces hypothèses, la présente étude s'articulera autour de trois grandes parties :

- Une synthèse bibliographique,
- Le matériel utilisé et la démarche méthodologique adoptée ;
- Les principaux résultats obtenus et discussions qui se dégagent, pour aboutir à des recommandations.

## I. SYNTHESE BIBLIOGRAPHIQUE

### I.1. Définitions de concepts

- **Accès à l'eau potable** : La définition de l'accessibilité à l'eau prend en compte plusieurs critères et diffère selon les institutions. Elle est la facilité avec laquelle on peut accéder au service d'eau en termes de la disponibilité de la ressource, la permanence, de la qualité et de la distance qui sépare le ménage d'un point d'approvisionnement en eau (Kaka, 2014). Pour l'OMS une quantité d'eau de 20 litres par personne et par jour à une distance inférieure à 1 000 mètres est nécessaire pour les besoins de base et pour parler d'accès à l'eau (OMS, 2019). L'accessibilité à l'eau inclut la distance, le poids monétaire de l'eau dans le budget des ménages, la quantité d'eau disponible et utilisée et la qualité de l'eau consommée (Dos Santos, 2006).
- **Une zone non lotie** : Le terme « zone non lotie, ou quartier non loti » est le plus utilisé au Burkina Faso pour décrire un espace habité ou non, n'ayant pas connu l'opération de morcellement par les services compétents, contrairement à d'autres pays comme la Mauritanie, le Brésil qui utilisent respectivement les termes de « Kebbé » et de « Favelas » (Hydroconseil, 2013). Ces zones ne sont souvent pas reconnues ou prises en compte par les autorités comme une partie intégrante et équivalente de la ville. Ainsi, elles sont caractérisées par un accès insuffisant à l'eau, un accès insuffisant à l'assainissement et autres infrastructures de base, une qualité de la structure du logement insuffisante et un surpeuplement (Chaboche et al, 2014).
- **Capacité de gestion** : Dans le contexte de notre étude, c'est l'ensemble des modes de gestion appliqués par les délégataires pour remplir leur cahier de charges vis-à-vis de l'ONEA.
- **Mode de gestion** : La gestion de l'eau recouvre ses aspects techniques, son économie, l'organisation de la synergie entre les acteurs. Les aspects techniques de la gestion de l'eau sont relatifs à l'accès à l'eau en quantité, aux normes de potabilité, aux facilités et le confort d'usage. L'économie de l'eau concerne la tarification des services délivrés et les performances du système pour se rapprocher le plus possible d'une allocation optimale et durable des ressources de la communauté. En ce qui concerne l'organisation de la synergie,



La réglementation permettra de prévenir et de régler les conflits entre les acteurs et avec les usagers. Le mode gestion fait appel à des outils de gestion (Eier-Etsher, 2003).

- **La gestion déléguée** : regroupe l'ensemble des modes de gestion par lesquels l'ONEA confie la gestion du service public à un délégataire, gérant le service public avec plus ou moins d'autonomie, mais dans tous les cas, sous le contrôle de l'ONEA. C'est une forme de partenariat entre l'ONEA et le délégataire.
- **Outils de gestion** : c'est un plan de gestion qui permet d'atteindre ou de satisfaire les objectifs élaborés. Il peut être un règlement, une politique, etc.

Au Burkina Faso, la loi N° 039-2016/AN portant réglementation générale de la commande publique définit les termes suivants dans son article 2 :

- **Appel d'offres** : la procédure d'appel à la concurrence par laquelle l'autorité contractante choisit l'offre conforme évaluée la moins disante et dont le soumissionnaire satisfait aux critères de qualification. Il peut être de type ouvert ou fermé tout en respectant la législation en vigueur du pays.
- **Délégation de service public** : le contrat administratif écrit par lequel une des personnes morales de droit public ou de droit privé définies respectivement aux articles 3 et 4 de la présente loi confie la gestion d'un service public relevant de sa compétence à un délégataire dont la rémunération est liée ou substantiellement assurée par les résultats de l'exploitation du service.
- **Délégataire** : la personne morale de droit privé ou de droit public signataire d'une convention de délégation de service public ou de maîtrise d'ouvrage.

Après la définition de ces termes nous sommes amenés à nous demander comment se fait la gestion déléguée du service d'eau potable en Afrique ?

## **I.2. Généralités sur la délégation de service public d'eau potable**

### **I.2.1. La gestion déléguée du service public de l'eau en Afrique**

La croissance rapide de la population de 1960 à 1980, a entraîné une insuffisance de moyens aux pouvoirs publics pour équiper les zones urbaines de plus en plus étendues. A cette époque, vu que les autorités n'arrivaient pas à s'occuper correctement des quartiers lotis, la construction d'infrastructures n'était même pas envisagée dans les QNL qui englobaient la majorité des

nouveaux citoyens. Toutefois, le nombre croissant de la population dans ces zones informelles a permis aux autorités de reconsidérer les choses. Dans les années 1990, compte tenu de la persistance des difficultés financières et commerciales des sociétés publiques, le principe de gestion publique en milieu urbain a été remis en cause, justifiant le recours à des Partenariats Publics Privés (PPP) (Baron et al, 2016). Ce partenariat se faisait à travers un contrat entre les Etats et les grands groupes privés multinationaux. C'est ainsi que plusieurs pays africains à l'instar du Burkina Faso ont eu recours à la délégation du service public de l'eau. Au Sénégal, la gestion et l'exploitation de l'eau en milieu urbain est entièrement assurée par la Sénégalaise Des Eaux (SDE), une multinationale française liée par contrat de délégation de gestion de service public à l'Etat sénégalais depuis 1996. Dans certains cas, des services spécialisés ont été créés au sein des sociétés publiques ou privées pour s'occuper uniquement des quartiers précaires et des populations à faibles revenus. Ainsi, à Accra, au Ghana, des relations contractuelles ont été établies entre la Ghana Water Company (GWC) et les transporteurs privés qui desservaient près d'un quart de la population soit directement, soit en passant par des revendeurs.

En termes de profils des délégataires, les états africains n'ont pas toujours eu recours à la méthode formalisée de l'appel d'offres, qui repose sur la définition de critères explicites, pondérés en fonction de leur priorité, pour sélectionner l'opérateur à qui ils souhaitent confier le service. En effet ils recourent à un nombre restreint de critères de sélection. En Afrique, dans le secteur de l'eau, le critère du prix d'achat du mètre cube d'eau reste déterminant dans la majorité des appels d'offres publiés (Hurter, 2008). Ainsi, les autres critères étant négligés, cela entraîne un manque de compétences techniques et managériales des délégataires. Ce déficit, est perçu comme un handicap dans la pérennisation des services publics d'eau délégués dans plusieurs pays africains tels que le Niger et le Sénégal (Maiga, 2015).

## **I.2.2. La gestion déléguée de service public de l'eau au Burkina Faso**

### **I.2.2.1. Historique de la délégation du service public de l'eau**

Le secteur de l'eau en milieu urbain est historiquement une affaire de gestion publique des services, que ce soit à l'échelle municipale, régionale ou nationale (Botton, 2018). Toutefois, compte tenu de certaines situations particulières, les pays africains sont amenés à reconsidérer les choses. A Ouagadougou, le PADQPO initié en 2005 a permis à la DSP de voir le jour dans les quartiers non

lotis de la ville (IRC, 2017). Ce projet a été effectif grâce à la collaboration de la commune de Ouagadougou, avec l'AFD (pour les études techniques et la construction des infrastructures) et du Programme Eau et Assainissement de la Banque Mondiale (WSP) (Hydroconseil, 2013).

L'ONEA n'intervenant pas dans les quartiers non lotis avant l'initiation de ce projet, les populations de ces quartiers s'approvisionnaient en eau de plusieurs manières :

- À travers les bornes fontaines placées en limite des zones loties et non loties ;
- Auprès des revendeurs qui remplissaient leurs citernes au niveau des bornes fontaines de l'ONEA ;
- Au niveau des forages et des puits traditionnels qui pouvaient exister dans les quartiers non lotis.

Ces modes d'approvisionnement entraînaient certains problèmes d'ordre financier (les populations étaient obligées de payer l'eau deux fois plus chères que la normale), des problèmes liés à la santé dû à la qualité de l'eau issue des puits traditionnels et des problèmes liés à la distance parcourue par certains habitants qui pouvait atteindre 2km pour les ménages situés très loin de la limite des zones loties et non loties (Hydroconseil, 2013).

L'ONEA, société d'Etat responsable du service d'eau potable et d'assainissement dans les quartiers urbains lotis, a un système de gestion non compatible avec les quartiers non-loties (Amcow, 2015). En effet, pour repérer ses abonnés, l'ONEA se base sur les références cadastrales (un abonné par parcelle). Or dans les quartiers non lotis, les populations se sont installées de manière informelle, et leurs terrains ne sont pas enregistrés au cadastre (Tourolonnias, 2011). Il est alors difficile pour l'ONEA d'assurer la gestion clientèle dans ces quartiers.

Pour la mise en place du projet, l'ONEA a profité de plusieurs facteurs favorables pour intervenir dans les quartiers non lotis :

- Une ressource en eau suffisante avec le projet Ziga. En effet, la production d'eau du barrage de Ziga dépassait les besoins des zones loties. De ce fait, l'ONEA a cherché de nouveaux gisements d'abonnés. Pour ce faire, une étude marketing a été menée auprès de 45 quartiers de la ville de Ouagadougou (lotis et non lotis) et avait pour objectif de définir une stratégie pour que l'ONEA touche 50.000 nouveaux abonnés. A l'issue de cette étude, il est ressorti

que le gisement de clients le plus prometteur se situait dans les zones non-loties situées en périphéries de Ouagadougou où la demande était très forte.

- Un environnement politique favorable du fait des engagements pris par le Burkina Faso pour atteindre les OMD dans le domaine de l'eau potable et de l'assainissement.

Les quartiers non lotis pour l'implantation du projet ont été choisis sur la base d'une analyse multicritères. Les principaux critères utilisés étaient la taille du quartier, la densité de l'habitat, la proximité avec le réseau ONEA existant, l'accessibilité du quartier et la demande en eau des ménages (Hydroconseil, 2013). Pour exercer dans ces QNL, les délégataires ont été choisis par appel d'offres. Le principal critère de sélection était le prix d'achat proposé par les délégataires. En effet, si les délégataires ont l'obligation de s'aligner sur les prix de l'ONEA pour la vente aux ménages, ils n'achètent pas tous l'eau au même prix à l'ONEA. Ainsi les cinq délégataires retenus et qui opèrent dans les QNL à Ouagadougou sont :

- Atelier de Construction Métallique Générale (ACMG) à Bissighin ;
- Adams Commerce Distribution (ACD) à Zongo et Yamtenga ;
- Bureau d'Etude et de Recherche Appliquées (BERA) à Bogodogo ;
- Etude et Réalisation des Travaux (ERT) à Toukin ;
- Société Zoungrana Koudougou Hamado et Frères (SOZHAKOF) à Nioko 2 et Toubweogo.

Notons cependant que pour le compte des quartiers Toudwéeogo et Yamtenga, les délégataires ACD et SOZHAKOF sont sous-traitants avec respectivement la Société de Commerce et de Gestion (SOCOGES) et l'Etablissement Nikiéma G Awa (ENGA).

Les délégataires ont en charge la distribution, la gestion clientèle et les branchements individuels. A nos jours, on dénombre 17651 branchements individuels et 157 bornes dans les quartiers non lotis de la ville de Ouagadougou.

Pour l'atteinte de l'objectif du PN-AEP qui est de garantir l'accès universel à tous à des services d'approvisionnement en eau et d'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau, le renforcement des capacités de gestion des DSP devient un enjeu majeur.

### I.2.2.2. Instruments de la gestion déléguée du service public de l'eau

Pour la gestion déléguée du service public de l'eau, les instruments utilisés sont de plusieurs ordres :

- **Les différentes lois et réformes utilisées pour cadrer la gestion des services d'eau :** le cadre législatif et réglementaire et les différentes réformes contribuent à rendre l'environnement habitant pour mettre en place un système de gestion déléguée durable. Ainsi les acteurs disposent de tous les moyens légaux et encadrés pour mener leurs réformes du secteur de l'eau afin de garantir pour tous, un accès universel à l'eau potable sans distinction de sexe, de race, d'ethnie et d'appartenance politique ou religieuse. La loi N°002-2001/AN portant loi d'orientation relative à la gestion de l'eau encadrent la gestion déléguée du service public d'eau potable.
- **Les termes de référence (TDR) :** Toute activité a besoin d'être planifiée. Ainsi, la définition des objectifs et des résultats attendus de l'exécution de l'activité, de son contenu et de sa méthodologie, tout en précisant les moyens nécessaires de ladite activité devient un champ obligatoire pour la réalisation de celle-ci (Ahodekon, 2008). Ceci étant, l'élaboration des TDR est une phase déterminante qui est de la responsabilité du maître d'ouvrage de l'activité dans le sens où il constitue la première phase dans l'étape de préparation de réalisation d'une activité, d'un projet. Les TDR peuvent être définis comme étant un document de projet d'une activité que l'on prévoit de réaliser, qui précise la finalité, les fonctions de l'activité, son étendue et ses limites. Il permet de préciser ce qu'on attend de l'activité. Dans notre contexte, ce document renferme les besoins financiers et techniques que l'ONEA attend des délégataires lors de l'appel d'offre auxquels ils ont été soumis. En d'autres termes, il renferme le profil recherché lors d'un appel d'offre.
- **Contrat de délégation :** c'est un contrat dont le mode de gestion peut être une gérance, une régie intéressée, une concession ou un affermage.  
Dans notre contexte, il s'agit d'un contrat d'affermage conclu entre l'ONEA, la Mairie de Ouagadougou et le délégataire dans lequel on retrouve les principes généraux de ce mode gestion. L'affermage est un contrat par lequel l'Etat ou la collectivité territoriale confie la gestion du service public à une personne qui assure à ses frais et risques, perçoit les produits des redevances versées par les usagers. Le fermier n'ayant pas de travaux initiaux à sa

charge, doit néanmoins assurer les travaux d'entretien et souvent ceux de renouvellement. Le délégataire s'engage à gérer le service public d'eau à ses risques et périls et est rémunéré par les recettes issues de son activité.

- **Le cahier de charges** : c'est un document permettant aux différentes parties prenantes d'être sur la même longueur d'onde en termes d'attentes. Dans notre contexte, le cahier de charge est un document de référence pour les différents délégataires dans le sens où il leur permet de respecter continuellement les engagements qu'ils ont pris depuis le début du projet.

### **I.2.2.3. Typologie des acteurs éligibles**

La nouvelle politique de gestions des infrastructures en milieu rural et urbain, issue de la réforme adoptée par le gouvernement en 2000 par décret N° 2000-514/PRES/PM/MEE du 03 novembre 2000 a permis d'énumérer les acteurs principaux suivants intervenants dans la gestion du service public de l'eau :

- **L'Etat et ses démembrements** : il s'agit du ministère en charge de l'eau, des directions régionales en charge de l'eau, de l'ONEA, etc.
- **Les partenaires techniques et financiers** : il s'agit des ONG et les différents bailleurs de fond qui de par leurs apports divers, facilitent la mise en œuvre de la politique nationale en eau. Dans notre contexte, ils ont permis la mise en place et le suivi du projet de désenclavement des QNL.
- **Les collectivités territoriales** : dans notre contexte, la mairie assure la communication entre les DSP et la population. En effet lorsqu'une DSP a une activité qui peut jouer sur la population d'une manière ou d'une autre, pour plus de crédibilité, la mairie peut être chargée de passer l'information à la population afin que ceux-ci prennent leurs dispositions.
- **L'opérateur privé ou le délégataire** : il assure les prestations conformément au contrat signé.
- **La population** : consommatrice d'eau, elle paye le service de l'eau tout en assurant un usage rationnel de l'eau. Elle participe à la gestion du service d'eau à travers la gérance des bornes fontaines.

#### **I.2.2.4. Procédure de la délégation du service public d'eau**

La durée, la nature et le montant des investissements à réaliser permettent de faire le choix de la délégation de service public (Arcop, 2008). Lorsqu'il n'y a pas d'investissement à réaliser par le délégataire, la durée du contrat sera nécessairement courte. Dans le cas contraire, la durée du contrat sera fonction d'une part, de sa nature et d'autre part, de son montant, ce qui introduit la notion d'amortissement. Il s'agit de la marge qui, chaque année, peut être dégagée sur l'exploitation pour couvrir la charge de l'investissement. La marge dépend de plusieurs facteurs : conditions de rentabilité de l'activité, choix stratégique fait par l'autorité délégante en matière de tarifs, le caractère exclusif ou non exclusif du service en question. Si les investissements sont à la charge du délégataire, la durée de la convention de délégation de service public doit couvrir la durée d'amortissement.

##### **➤ Etats des lieux des procédures**

Il existe deux procédures de sélection du délégataire du service public qui sont :

- La procédure de droit commun : l'appel d'offres ouvert,
- La procédure exceptionnelle : l'entente directe.

Toutefois, dans le cadre de notre contexte, la procédure par appel d'offre ouvert est celle qui a été utilisée pour les délégataires. La procédure de sélection du délégataire doit être préalablement, validée par la structure chargée du contrôle a priori des marchés publics et des délégations de service public. Cette procédure se comprend :

- Les règles de publicité;
- Les critères qui peuvent être retenus pour la pré-qualification ;
- Le contenu du dossier de mise en concurrence.

## II. MATERIELS ET METHODES

### II.1. Présentation de la zone d'étude

Située au centre du Burkina Faso, précisément entre les méridiens 1°27 et 1°35 longitude ouest et les parallèles 2°20 et 12°25 latitude nord, Ouagadougou est la plus grande ville et la capitale politique du Burkina Faso. Constituée de 12 arrondissements et de 55 secteurs, elle a une superficie de 2805 km<sup>2</sup>. Selon l'Institut National de la Statistique et de la Démographie (INSD), la population totale de la ville de Ouagadougou en 2017 est estimée à plus de 2,8 millions. On y rencontre essentiellement deux types de saisons qui sont : une saison sèche plus longue avec de fortes températures pouvant atteindre 43° en avril et une saison pluvieuse naturellement courte.

La commune de Ouagadougou comporte deux zones d'habitation : une zone dite lotie et une zone dite non lotie avec une superficie de 3200 hectares en 2012 (Hydroconseil, 2013).

Les zones non loties sont des zones irrégulières, caractérisées par des habitations précaires avec des murs essentiellement en banco, une installation anarchique des populations, sans voies réelles d'accès, et qui ne sont pas desservis par les services publics de base que sont l'eau, l'assainissement et l'électricité. Cette situation est souvent perçue comme temporaire, en attendant que les programmes d'investissements développent les équipements et infrastructures qui permettront de faire évoluer le statut du quartier de « non loti » à « loti » (Professionnels Juniors En Action et Eau Vive, 2011).

Pour cette étude, nous nous intéresserons aux sept (07) quartiers non lotis de la ville de Ouagadougou qui disposent chacune d'une délégation de service public d'eau potable.

Il s'agit des quartiers : Bogodogo, Bissighin, Nioko 2, Toukin, Toudweogo, Yamtenga et Zongo représentés ci-après :



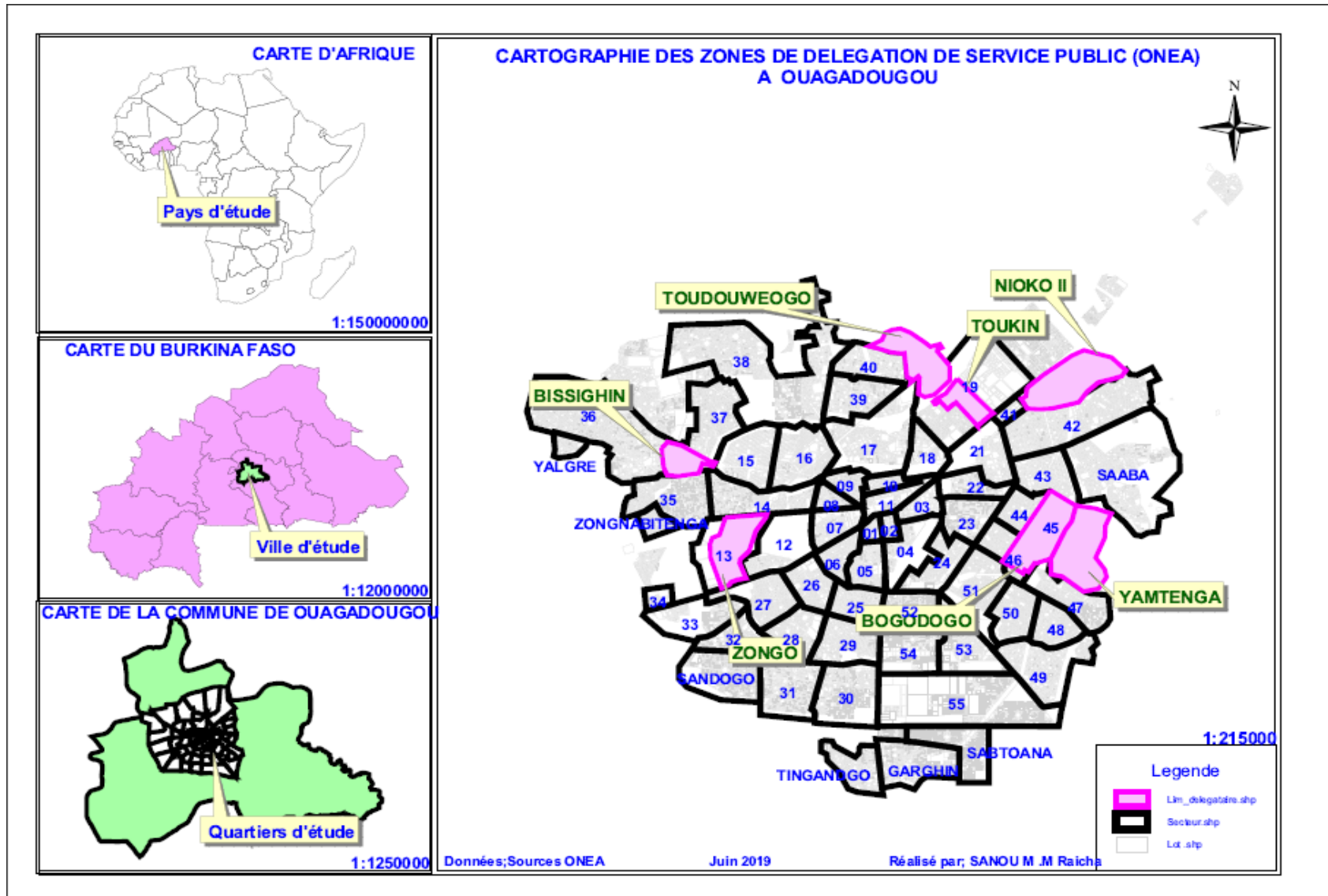


Figure 1: Situation géographique des zones d'étude

## **II.2. Matériel de l'étude**

Le matériel utilisé pour la conduite de cette étude est composé comme suit :

- Les outils de collecte de données : ces outils ont servi à la collecte de données sur le terrain ;
- Le package Microsoft (Word et Excel) : traitement des données brutes et la rédaction du rapport ;
- Appareil photo : pour prendre les différents clichés illustratifs de la conduite de l'étude.

## **II.3. Méthodes de l'étude**

Les méthodes de l'étude se sont articulées autour des étapes suivantes : la recherche documentaire, l'élaboration des outils de collecte de données, la collecte de données sur le terrain, le dépouillement et le traitement des données collectées et la rédaction du rapport.

### **II.3.1. La recherche documentaire**

Elle a commencé dès le début de l'étude et s'est poursuivie tout au long de celle-ci. Elle est primordiale pour la bonne conduite de l'analyse car elle a permis de bien cerner les questions de l'étude et d'orienter les recherches. Spécifiquement elle a permis de :

- Collecter des informations sur les quartiers non lotis en général en Afrique et plus précisément au Burkina Faso notamment dans la ville de Ouagadougou ;
- Recueillir des informations sur les délégations de service public en général notamment sur les procédures utilisées pour déléguer un service public en Afrique et au Burkina Faso ;
- Collecter des informations relatives à la gestion de ces délégations de service public ;
- Réunir des informations sur comment renforcer cette gestion des DSP dans les QNL de la ville de Ouagadougou ;
- Rechercher des informations de base pour l'établissement de l'approche méthodologique de l'étude ;
- Constituer la bibliographie de l'étude.

La consultation des principaux documents pour la recherche documentaire s'est faite à la Direction Générale de l'ONEA, au sein de toutes les DSP, dans le Centre de documentation de l'Institut de Recherche et de Développement (CIRD) et sur Internet (Bibliothèque numérique de 2iE et du CIRD). La consultation a concerné les contrats de délégation, les cahiers de charges des

délégués, les rapports d'activités des délégués, les comptes d'exploitations des délégués, des ouvrages, des articles scientifiques, des mémoires de fin d'étude, des travaux antérieurs sur la thématique, des textes (lois, décrets, arrêtés) qui traitent de la thématique en Afrique en général et précisément dans la ville de Ouagadougou.

### **II.3.2. Elaboration des outils de collecte de données**

Les outils utilisés pour la collecte de données sont essentiellement un guide d'entretien et un questionnaire (ANNEXE VI). Le guide d'entretien a servi pour les entretiens auprès des personnes ressources de l'ONEA. Le questionnaire quant à lui a été utilisé auprès des différentes DSP et auprès de la population vivant dans les QNL.

Pour notre étude, les entretiens ont été effectués dans toutes les DSP de la ville de Ouagadougou ainsi que leur personnel.

Le questionnaire élaboré pour cerner la satisfaction de la population a permis de recueillir des informations pertinentes grâce à un échantillonnage.

- **L'échantillonnage**

L'échantillonnage choisi pour évaluer la satisfaction des clients est de type non probabiliste. Ce choix a été fait compte tenu du fait qu'il s'agit de plusieurs quartiers d'étude et du nombre important de bénéficiaires dudit projet. Pour ce type d'échantillonnage, on suppose que la distribution des caractéristiques à l'intérieur de la population est égale d'où le fait que n'importe quel échantillon serait représentatif et que les résultats, par conséquent, seront exacts. Pour ce faire compte tenu du délai imparti et des conditions difficiles d'enquêtes dans ces QNL, nous avons procédé à un choix des quartiers à enquêter sur les sept QNL en fonction des différents délégués existant dans la zone. Sur les cinq délégués, il y a deux qui ont chacun deux QNL sous leur couverture. Ainsi, nous avons choisi pour un délégué, un QNL ; pour ceux qui n'avaient qu'un seul QNL sous leur couverture ont été automatiquement choisis. Les QNL retenus à cet effet sont : Bissighin, Bogodogo, Toudwéogo, Toukin et Yamtenga.

La population de ces quartiers pour l'année 2018 a été estimée à l'aide de l'équation suivante :

Équation 1: Projection de la population

$$Pn = P0 (1 + a)^n$$

Avec :

- Pn : la population pour l'année n
- P0 : la population de l'année de référence
- n : la différence entre l'année ciblée et l'année de référence
- a : le taux de croissance de la population (Taux d'accroissement de 7,2% selon l'INSD en 2017)

Dans le contexte de notre étude, il s'agira de faire les enquêtes auprès des ménages ayant un branchement privé et auprès des ménages qui se ravitaillent vers les bornes fontaines. Pour ce faire il faudra passer par plusieurs étapes à savoir :

- Le calcul du nombre total de ménage de ménage dans les QNL (N) :

En considérant 7 personnes en moyenne comme la taille d'un ménage dans ces quartiers, l'équation ci-après nous donne le nombre de ménage à enquêter au total :

Équation 2: Calcul du nombre total de ménage dans les QNL

$$N = \frac{\text{pop total}}{\text{taille de ménage}}$$

- Le nombre de ménage desservi à partir d'un branchement privé :

Pour cette étude, nous avons considéré le nombre de branchement privé existant dans chaque zone comme étant le nombre de ménage desservi par branchement privé.

- Le nombre de ménage desservi à partir de bornes fontaines :

Équation 3: Ménages desservi à partir de bornes fontaines

$$\text{Ménages BF} = N - \text{Ménages BI}$$

Avec :

- Ménages BF : les ménages dépourvus de branchement individuel et utilisant les bornes fontaines ;
- N : le nombre de ménage total
- Ménages BI : les ménages disposant des branchements individuels

Le nombre de ménage à interroger a été calculé à partir de l'équation de (Rea L.M. et al 1997) :

Équation 4: Calcul de l'échantillon de la population

$$n = \frac{t_p^2 * p(1 - p) * N}{t_p^2 * p(1 - p) + (N - 1) * y^2}$$

Avec :

- n : la taille de l'échantillon ;
- $t_p$  : le seuil de confiance fixé à 95% et qui correspond à 1,96
- p : la fréquence choisie est 50%,  $p=0,5$  ;
- y : la marge d'erreur de 5% ;
- N : nombre de ménage.

Les résultats de l'échantillonnage sont représentés dans le tableau ci-après :

Tableau I : Taille de l'échantillon des ménages

Quartiers	Taille de l'échantillon		Echantillon total de ménage
	Présence de branchement	Absence de branchement	
Bissighin	34	30	64
Bogodogo	119	41	160
Toudwéogo	26	8	34
Toukin	45	8	53
Yamtenga	32	34	66
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>121</b>	<b>377</b>

### **II.3.3. La collecte de données sur le terrain**

Les outils utilisés pour la collecte de données sont : l'entrevue, le questionnaire et l'observation directe. Elle s'est déroulée durant les mois d'Octobre 2018 à Mars 2019. Recourir à plusieurs outils de collecte de données permet de trianguler les données et ainsi de mieux appréhender la situation et avoir une similitude des différentes informations (KRIEF, 2013).

#### **II.1.3.1. L'entrevue**

Pour les entrevues, les fiches d'entretiens comportaient des questions ouvertes aussi bien que des questions fermées. Les questions ouvertes ont été utilisées dans certains cas en tenant compte des variables non prévues à l'avance et dans ce sens de donner plus de souplesse à l'entretien. Pour les questions fermées, un choix de réponses préétablies a été proposé à la personne interrogée durant l'entretien.

Les fiches d'entretiens ont été adressées à la Direction Générale et Régionale de l'ONEA, respectivement au Service clientèle qui s'occupe des DSP, auprès du Chef réseau de la ville de Ouagadougou et auprès du chef de service SIG. Les entretiens ont permis d'identifier les critères de sélection des différents délégataires, la contribution de l'ONEA dans la gestion déléguée, les besoins et les difficultés rencontrées dans cette activité, afin d'identifier leurs attentes face à ce projet.

#### **II.1.3.2. Le questionnaire**

Sur le terrain, les enquêtes ont été effectuées grâce à un questionnaire destiné aux différents délégataires de la ville de Ouagadougou et aux bénéficiaires du projet notamment la population issue de ces QNL. Le questionnaire, établi à cet effet, a eu pour objectif d'avoir un maximum d'informations auprès de ces différents acteurs notamment sur les aspects suivants :

- Les critères de sélection des différents délégataires ;
- Les aspects relatifs à la connaissance du domaine d'activité par les délégataires ;
- La composition, l'organisation et le fonctionnement des différentes DSP ;
- La satisfaction de la population ;
- Les difficultés rencontrées et les suggestions.

### **II.1.3.3. L'observation directe**

L'observation directe a constitué une approche pour vérifier les réponses des questionnaires à la réalité. Ainsi elle a permis de recueillir les informations non déformées. Aussi, elle a permis d'appréhender certaines réalités au sein des DSP qu'on n'avait pas forcément idée de leurs existences.

### **II.3.4. La phase de dépouillement et de traitement de données**

Le dépouillement et le traitement de données ont été faits à l'aide du tableur Excel. Il a servi à organiser les données sous forme de tableau. Il a été utilisé également pour la réalisation des graphiques. L'analyse SWOT nous a permis de faire ressortir les forces, faiblesses, menaces et opportunité du service d'eau potable.

### **II.3.5. La rédaction du rapport**

A l'issue des traitements de données, le rapport a été rédigé suivant un plan bien défini. L'approche de rédaction du rapport a été basée sur les analyses des données secondaires issues de la recherche documentaire et des données primaires issues du traitement des données collectées.

### **III. RESULTATS ET DISCUSSION**

#### **III.1. Caractérisation des profils des délégataires de services d'eau potable dans les QNL**

Les DSP ayant pour mission de s'assurer de la qualité et la pérennité du service d'eau potable, ont l'obligation d'avoir un personnel qualifié et une organisation interne bien performante. L'amélioration du système de gestion des DSP passe tout d'abord par une caractérisation des profils des différents délégataires. Dans cette partie une analyse de l'existant a été établie et les limites en termes de profils des différents délégataires ont été dégagées.

##### **III.1.1. Les profils des délégataires en général**

Les sept DSP ont été retenues après un appel d'offre pour la gestion des réseaux d'AEP dans les QNL. Les profils des délégataires des QNL de la ville de Ouagadougou sont présentés comme suit :

- Atelier de Construction Métallique Générale (ACMG) à Bissighin recruté en 2009 : il est spécialisé dans la construction mécano-soudée de citernes et de châteaux d'eau. Aussi, il dispose d'une petite usine de fabrication d'eau minérale. Il intervient également dans le domaine du génie civil et des travaux d'AEP.
- Adams Commerce Distribution (ACD) à Zongo recruté en 2009 : c'est une société d'import-export de tout type de matériaux.
- Bureau d'Etudes et de Recherche Appliquées (BERA) à Bogodogo recruté en 2009 : bureau d'études œuvrant dans les domaines de l'hydraulique urbaine et assainissement, hydraulique villageoise et pastorale, l'environnement, hydraulique agricole, etc. et le suivi contrôle des travaux d'exécution.
- Etude et Réalisation des Travaux (ERT) à Toukin recruté en 2009 : intervient dans la conception de pièces mécaniques et dans les travaux de génie civil.
- Société de Commerce et de Gestion (SOCOGES) et Adams Commerce Distribution (ACD) à Yamtenga recruté en 2016 : Sociétés d'import-export.
- Société Zoungrana Koudougou Hamado et Frères (SOZHAKOF) à Nioko 2 recruté en 2009 : société d'import-export de tout type de matériaux précisément les matériaux de construction et du commerce alimentaire.



- Société Zoungrana Koudougou Hamado et Frères (SOZHAKOF) et l'Etablissement Nikiéma G Awa (ENGA) recruté en 2016 : Sociétés d'import-export.

L'analyse des profils des délégataires montre que chaque gestionnaire exerce initialement dans un domaine spécifique. Au regard de leurs domaines de compétence, seuls ACMG et BERA ont de l'expérience dans les travaux en lien avec les systèmes d'AEP. BERA apporte un appui conseil en matière d'exploitation de système AEP et le directeur général de ACD est gérant de 7 bornes fontaines dans la ville de Ouagadougou. Les cinq autres gestionnaires exercent dans des domaines carrément différents du domaine AEP notamment dans la fourniture des matériaux d'AEP, de génie civil, etc. En confirme les travaux du Bureau d'études Hydroconseil (2013) qui montrent que les profils des délégataires sont variés et qu'aucun d'entre eux n'a d'expérience préalable dans le métier de distributeur d'eau ; deux délégataires exercent toutefois une activité liée au domaine de l'eau (Bureau d'études pour BERA ; construction métallique de cuves et pièces pour château d'eau pour ACMG). Deux délégataires (ACD et SOZAKHOF) sont de petites structures de commerce (import/export).

Toutefois, chaque délégataire avait l'obligation de trouver un local adapté avec un personnel adéquat pour exécuter leurs cahiers de charges.

### **III.1.2. Le personnel existant au sein des DSP et le mode de leur recrutement**

#### **III.1.2.1. Le personnel existant au sein des DSP**

Le personnel au sein des DSP est généralement le même, en allant d'un personnel administratif constitué de gérant, de secrétaire, de caissière et de comptable et des techniciens composés de releveurs, de plombiers et de fouilleurs (non permanents au sein des DSP et interviennent uniquement en cas d'opération de fouille du réseau). L'organigramme ci-après illustre les liens hiérarchiques existants au sein des DSP :

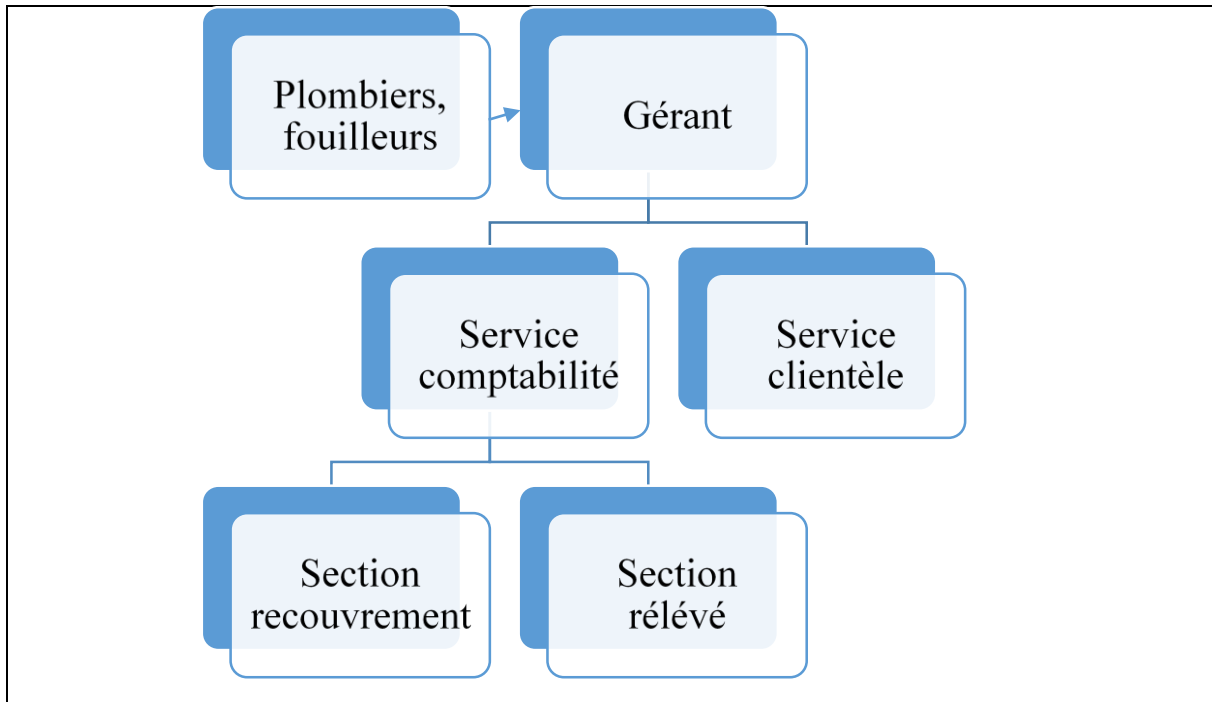


Figure 2 : Organigramme des DSP

- Le Gérant : il est chargé de piloter, de superviser, de coordonner les activités au sein de la délégation. Aussi il rend compte de tout ce qui se passe au sein de la délégation au propriétaire de la délégation et aux différentes parties prenantes.
- Le secrétaire : il est responsable d'enregistrer les informations importantes de la délégation telles que les plaintes, les différentes suggestions de la population. Aussi elle organise les rendez-vous entre le gérant de la délégation et le client.
- Le caissier : il est chargé d'encaisser l'argent issu des paiements de facture et de fournir les reçus de paiements.
- Le comptable : il est chargé des opérations comptables journalières et mensuelles. Lorsque les caissiers finissent la journée, il fait la vérification avec eux et fait les versements à la banque.
- Le releveur : il est chargé de relever les index sur les compteurs des fontainiers et des ménages ayant un branchement individuel. Ce relevé d'index se fait sur une fiche appelée fiche de relevé. Dans la DSP de Toudwéogo, les releveurs suivent l'activité de marquage

du terrain afin de se retrouver plus facilement lors des différentes opérations à mener telles que les fouilles. Sans eux, il est difficile de se repérer aisément sur le terrain.

- Le plombier : il est chargé des opérations de branchements individuels et de réparation des fuites d'eau.
- Le fouilleur : membre non permanent de la DSP, il est chargé des opérations de fouilles lors des branchements individuels ou des réparations de fuites.

Tout ce personnel existe au sein de chaque DSP. Toutefois, il faut préciser que dans les DSP de Toukin et de Zongo, le gérant mène aussi le rôle de comptable. L'effectif du personnel diffère d'une délégation à l'autre selon la superficie du réseau et selon les moyens financiers que la hiérarchie décide de mettre à la disposition de chaque DSP. Toutefois, sur quelle base le personnel a été recruté ?

### III.1.2.2. Le mode de recrutement du personnel

Si en général pour une entreprise donnée le recrutement se fait principalement sur la base des compétences ; au sein des DSP, le personnel est recruté essentiellement sur la base de deux éléments. Le graphe ci-après illustre le mode de recrutement au sein des DSP :

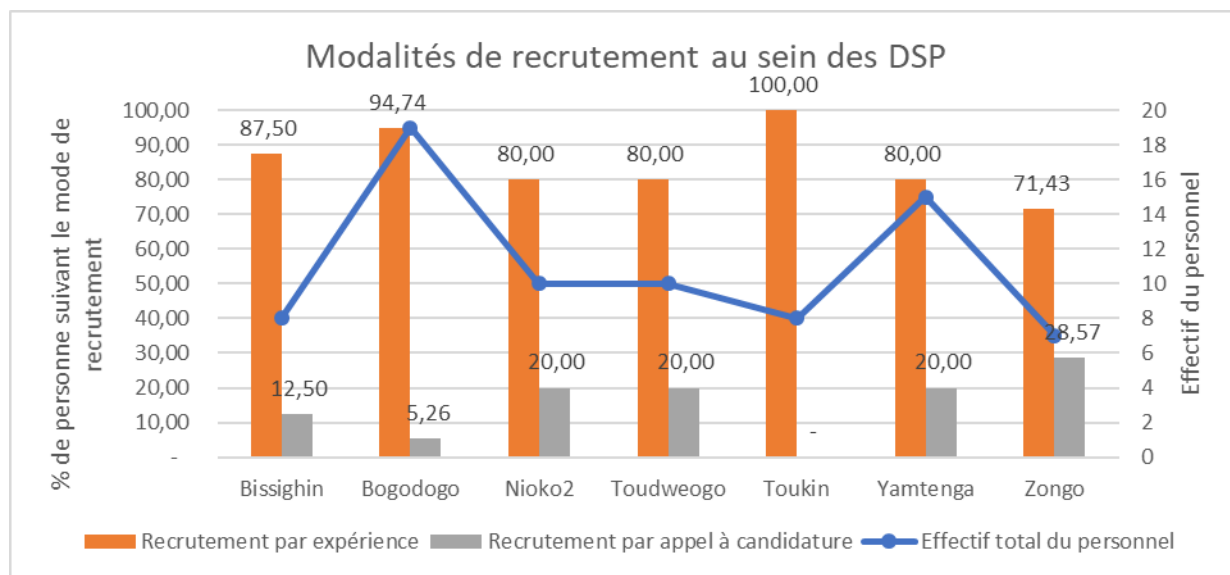


Figure 3 : Modalités du recrutement du personnel dans les DSP

L'analyse de ce graphe montre que 84,81% du personnel est recruté par expérience et 15,19% du personnel est recruté sur la base des appels à candidature. Les gérants des DSP expliquent cette

situation par le fait que les ordres viennent des hiérarchies des DSP. Ces dernières donnent des instructions de recruter la personne de leur choix (tante, cousin, nièce ou neveu des hiérarchies ou d'une autre personne influente au sein des structures mères) pour un poste donné. Toutefois quelles sont les qualifications de ce personnel dans le domaine qu'il exerce ?

### III.1.3. Qualification du personnel de chaque DSP dans le domaine qu'il y exerce

Pour évaluer la qualification du personnel au sein des DSP, nous nous sommes basés sur le personnel technique au sein des différentes DSP à savoir les plombiers et les releveurs. Le graphe ci-après illustre la qualification de ce personnel :

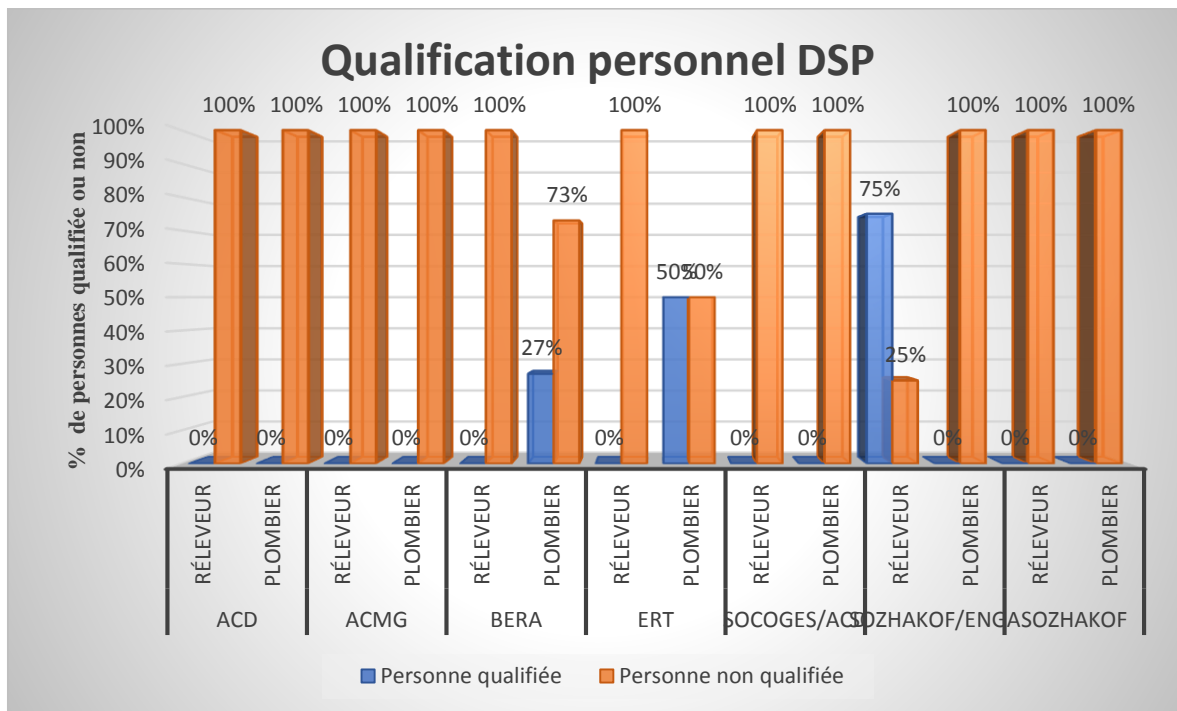


Figure 4: Qualification du personnel des DSP

Ce graphe montre que le niveau de qualification du personnel technique est faible. Le faible taux de qualification du personnel technique des DSP peut se justifier par le non-respect des normes en matière de recrutement du personnel ou par un manque d'encadrement du processus de recrutement du personnel des DSP par l'ONEA. Ce personnel non qualifié a appris le métier sur le tas. La plupart des releveurs dans les DSP étaient des pompistes dans les stations d'essence. Pour les gérants, le métier de pompiste et de releveur est similaire.

Le niveau du personnel administratif est également faible. Pour la plupart du personnel administratif, le recrutement n'a pas respecté les normes. A titre illustratif, sur les sept DSP, deux gérants (ceux de Toudwéogo et Zongo) ont pu répondre avec confiance et assurance aux questions qui leurs ont été posées. Toutefois, les gérants de Toukin et de Yamtenga ont eu beaucoup de difficultés à apporter des éléments de réponses à nos questionnements sur leur environnement de travail du fait qu'ils n'ont pas une maîtrise de ce qu'ils font. Ils n'ont pas été en mesure de nous fournir des informations relatives à certaines caractéristiques de leur réseau d'AEP à raison pour l'un qu'il ne dispose pas de ces informations et pour l'autre qu'il n'en a pas connaissance malgré leur ancienneté et le fait que cela relève de leurs attributions.

Par contre l'enquête auprès des gérants des DSP a fait ressortir leur expression de besoins en renforcement de capacités et recyclage pour mieux assurer la gestion du réseau, le management du personnel et mieux assumer leurs attributions. Ces requêtes de renforcements de compétence n'ont pas encore eu l'assentiment de leurs employeurs. La raison principale justifiant l'échec des projets de renforcement de compétences est liée aux coûts exorbitants des formations selon les employeurs du personnel.

#### **III.1.4. Le matériel et les locaux existants**

##### **III.1.4.1. Les matériels existants**

Le délégataire est responsable du maintien de l'état de fonctionnement du réseau délégué par un entretien préventif régulier, des réparations dès que nécessaire et un stock de pièce de rechange conformément au Contrat d'affermage de 2014 de l'ONEA. Cependant qu'en est-il de l'état du matériel existant au sein des DSP ?

Le besoin en matériel pour les branchements individuels et les réparations de fuites est présenté dans le tableau ci-après.

Tableau II: Matériel pour branchement individuel et réparation de fuites

Matériels	Description du matériel
Robinet d'arrosage ou de puisage	20-27 mm
Manchon droit Galva	20-27 mm
Lyre Galva	20-27 mm
Robinet équerre	20-27 mm
Compteur d'eau	15 ml
Robinet inviolable	25 ou 32 mm
Tube PHED (rouleau de 100)	25 ou 32 mm
Embout PHED	25 ou 32 mm
Vannette PVC	26 mm
Collier PHED	63, 90, 110 mm
Ensemble collier intégré avec robinet de prise 160 (en fer)	
Pompée de filas	
Joint de compteur	
Avertisseurs/ Grillage avertisseur	
Petit matériel technique (pelle, pioche, scie, daba, tournevis, etc.)	Néant

L'analyse du tableau fait ressortir le répertoire de matériel que l'ONEA met à la disposition des DSP pour les opérations de branchements individuels.

On constate, à l'issue des enquêtes, que les DSP sont sous équipées en matériel technique et en stock de pièces de rechanges indispensables pour la réparation des fuites des réseaux d'AEP. L'inexistence de ce matériel s'explique par trois raisons :

- La dégradation du matériel dû au mauvais stockage : le matériel subit d'énormes dégâts dû à son exposition au soleil car toutes les DSP n'ont pas de magasin de stockage en leur sein ;

- Le renouvellement de la qualité du matériel sur le marché : le matériel technique subit de constante variation sur le marché. On y retrouve différents modèles de pièces avec une qualité nettement supérieure aux anciens modèles. Cela influe sur la qualité du matériel stocké obligeant donc les DSP à changer constamment de pièces. Par conséquent, les DSP ne sont plus disposées à stocker du matériel de rechange ;
- La perte du matériel stocké dans les DSP : On constate d'énorme disparition du matériel de réparation des fuites.

L'image ci-après illustre un magasin de stockage de matériel technique.



Image 1: Magasin de stockage de matériel technique de la DSP de Bogodogo

Par ailleurs, pour une opération de réparation de fuites les DSP acquièrent le matériel adéquat et le mettent à la disposition des plombiers. Ces derniers doivent apporter leur propre petit matériel technique pour conduire les travaux de réparation de fuites et de branchement individuel sur le terrain.

Les enquêtes ont également révélé la disponibilité de matériel de bureau pour les services administratifs des DSP.

### III.1.4.2. Les locaux existants

Le cahier de charge du délégataire ne donne pas de prescription sur l'état du local du délégataire. Pour cela, les délégataires trouvent un minimum pour l'application de leurs tâches. Ainsi l'ensemble des locaux des DSP est constitué essentiellement de guichets et de bureau du gérant. Dans toutes les DSP de Ouagadougou, les agents techniques n'ont pas de bureau à leur disposition. L'image ci-après illustre les locaux des DSP de Bogodogo et de Zongo :



Image 2 : Locaux des DSP de Bogodogo et de Zongo

## III.2. Analyse des modes de gestion utilisés dans les QNL

Analyser les modes de gestion revient à faire ressortir les outils et moyens utilisés par les DSP dans la gestion des réseaux AEP dans les QNL, cela se faisant d'abord par une description des réseaux qui existent dans les QNL.

### III.2.1. Description des réseaux existants dans les QNL

Les réseaux existants dans les QNL sont de types maillés à l'image du réseau existant dans les quartiers lotis de la ville de Ouagadougou. Malgré son coût plus élevé qu'un réseau ramifié, le réseau maillé a pour avantage d'être plus sécurisant car en cas de rupture d'une conduite, il suffit de l'isoler et tous les autres abonnés seront alimentés par les autres tronçons avec une répartition



plus uniforme de pression et du débit. Le choix pour ce type de réseau a été fait dans le sens où ces zones irrégulières sont appelées à être loties dans les années à venir, et donc seront sous la charge de l'ONEA. Les réseaux sont construits essentiellement en PVC et en PEHD (ANNEXE I). Le PEHD est une conduite souple plus coûteuse que le PVC et est utilisé dans les zones où la configuration des sites exigeait ce type de conduite. La pression de service dans les DSP est la même que dans les quartiers lotis. Elle varie entre 6 bars et 10 bars ; cette variation dépend de la taille de la conduite.

Les différentes DSP ont accès à l'eau grâce au piquage sur le réseau de l'ONEA ce qui traduit la durabilité de la présence de la ressource en eau car le problème de disponibilité d'eau ne se pose pas dans le réseau ONEA. Au niveau de chaque piquage il existe un compteur appelé couramment « compteur de tête » qui permet à l'ONEA de comptabiliser le volume d'eau consommé par chaque DSP afin de les facturer. En fonction de la superficie du réseau existant dans chaque DSP, il peut y avoir un ou plusieurs compteurs de tête dans une même DSP. En d'autres termes, cela signifie qu'il peut exister plusieurs piquages sur le réseau de l'ONEA pour une même DSP (ANNEXE II). Les plans illustratifs de certaines composantes du réseau sont joints en ANNEXE III.

L'image ci-après illustre un compteur de tête dans la DSP :



Image 3: Compteur de tête

Les populations accèdent au réseau AEP des DSP par des bornes fontaines et des branchements privés. Le tableau ci-après illustre les nombres de branchements privés et de bornes fontaines existants dans les QNL de Ouagadougou :

Tableau III : Nombres de branchements privés et de bornes fontaines dans les QNL de Ouagadougou

Quartiers	Branchements privés existants au sein des DSP en 2018	Bornes fontaines existantes au sein des DSP en 2018
Bissighin	1714	18
Bogodogo	6007	32
Nioko 2	1878	11
Toudwéogo	1311	30
Toukin	2258	13
Yamtenga	1600	33
Zongo	2883	16
<b>TOTAL</b>	<b>17651</b>	<b>153</b>

### III.2.2. Les différents outils technologiques utilisés au sein des DSP

Le principal outil dont dispose les DSP est le logiciel pour l'édition des factures d'eau. Au départ, l'ONEA avait mis un logiciel à la disposition de celles-ci, qui avec le temps présentait des limites. En d'autres termes, ce logiciel développé avec Excel, n'était pas professionnel selon les DSP, dans le sens où les formules introduites pour les différentes opérations étaient modifiables et aussi à partir de deux milles abonnés, il était pénible d'éditer de nouvelles factures. Les DSP ont fait cas de cette situation au maître d'ouvrage, toutefois n'ayant pas obtenu de suite favorable, elles étaient obligées elles-mêmes de trouver un autre outil plus adapté. Ainsi à ce jour, chaque DSP dispose de son propre logiciel souvent pas similaire à ceux des autres.

A part ce logiciel, les DSP n'en disposent pas d'autres types pour la gestion du réseau. Pour une meilleure performance des DSP, il est nécessaire à l'avenir de disposer des outils/systèmes suivants :

- **Système de communication** : il est absolument nécessaire pour mieux communiquer avec les clients, le personnel, l'ONEA et les autres partenaires. Les outils de communication contribuent à l'efficacité du système de gestion du réseau d'AEP car ils permettront de recenser et gérer les attentes, les plaintes, les insuffisances et également les succès afin de mieux réorienter l'action des DSP vers la qualité service pour la satisfaction des différents acteurs.
- **Système de télégestion du réseau AEP** : la télégestion est un système d'utilisation de technologies modernes pour gérer le réseau d'AEP à distance. Il permet d'assurer un monitoring des fluctuations des pressions, des vitesses et d'autres paramètres contraignants comme la qualité de l'eau, les coupures éventuelles et le dispatching de l'eau dans le réseau.
- **Système de détection de fuites** : les fuites sont fréquentes dans le réseau AEP des QNL. Par conséquent un système de détection des fuites constituera un moyen d'améliorer l'efficience du réseau AEP et réduire les pertes engendrées aux DSP.
- **Système d'information géographique** : pour géo-référencier les différents réseaux, l'utilisation du GPS est nécessaire. Ce système permettra aux DSP d'avoir une maîtrise spatiale de leur réseau à travers un logiciel tel que ArcGis.

### **III.2.3. La conduite des opérations sur le terrain**

Les opérations d'exploitation, d'entretien et de réparation du réseau sont effectuées sous l'entière responsabilité du délégataire par ses propres agents disposants de toutes les compétences nécessaires. Le délégataire reste donc entièrement responsable de la qualité finale du travail de ses agents conformément au Contrat d'affermage de 2014 de l'ONEA.

Les opérations faites sur le terrain par le personnel des DSP sont de plusieurs ordres : il s'agit essentiellement des opérations de branchements individuels, de relevés d'index, de distribution des factures d'eau et de réparation des fuites.

### **III.2.3.1. Les opérations de branchements individuels**

Les opérations de branchements individuels au sein des DSP relèvent de la responsabilité des plombiers. Les ménages sollicitant un branchement font une demande à la DSP. A la suite de la réception des dossiers, la DSP dresse une liste tout en respectant l'ordre à laquelle les ménages ont fait la demande. Après cela, les ménages payent la somme de deux milles (2 000) francs consacrée aux travaux de mesures sur le terrain, puis les DSP font l'état de lieux des ménages pouvant être raccordés et soumettent cette liste à l'ONEA pour solliciter le matériel. Lorsque le matériel est livré par l'ONEA, les DSP procèdent maintenant à l'opération de branchement privé. Pour cette opération, les DSP engagent des fouilleurs pour réalisation de la fouille du terrain afin de dégager la conduite ; cette fouille est faite de telle sorte que l'on puisse voir entièrement la conduite. Une fois que la conduite est dégagée, on l'emboîte avec un collier qu'on vice avant de placer la vannette. Ensuite, à l'aide d'une perceuse qu'on place dans la vannette, on perce la conduite, puis à l'aide de la vannette, on ferme la conduite pour éviter de gaspiller l'eau. L'embout de diamètre égal à celui du tuyau avec lequel on fera le branchement est placé et permet d'emboîter le tuyau avec le reste du dispositif.

Le prix des branchements individuels est fixé à trente mille cinq cent (30 500) francs avec une avance sur consommation de vingt-neuf mille (29 000) francs, frais qui seront remboursés au client en cas de résiliation du contrat. Pour encourager les DSP à effectuer beaucoup de branchement individuel, elles recevaient de la part des Partenaires Techniques et Financiers (PTF) une subvention de cinquante mille (50 000) francs par branchement individuel réalisé. Cette subvention a été revue à la baisse lorsque l'ONEA a repris les choses en main en reversant la somme de vingt mille (20 000) francs à chaque DSP à savoir quatorze mille (14 000) francs pour la tuyauterie et les six mille (6 000) francs pour le regard.

En 2014, dans le nouveau cahier de charges des DSP, pour les branchements individuels, chaque DSP est dans l'obligation d'atteindre un quota de branchement privé fixé par l'ONEA chaque an, et dans ce cas, d'atteindre également un volume d'eau vendu. A partir du cahier de charges des délégataires et des données collectées, nous avons pu produire le graphe ci-dessous qui illustre le quota de branchement individuel que les DSP devraient atteindre en 2018 et le quota réel qu'elles ont atteint la même année :

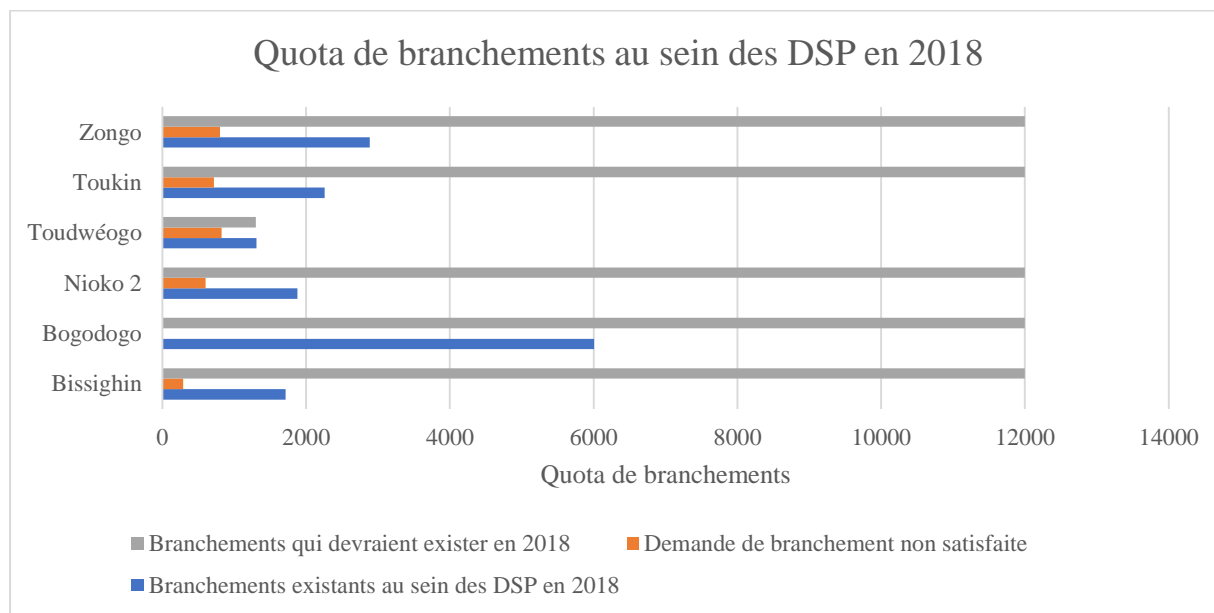


Figure 5: Quota de branchement au sein des DSP

A travers ce graphe, nous pouvons constater que le quota que les DSP étaient censées avoir en 2018 est de douze milles (12 000) branchements individuels pour les DSP qui existent depuis 2009 et de mille trois cent (1 300) branchements individuels pour les DSP qui existent depuis 2016. On constate à cet effet que seules les DSP qui ont débuté leur activité en 2016 ont pu atteindre le quota dont elles avaient pris l'engagement d'honorer dans le cahier de charge. Pour les autres, elles sont loin d'atteindre les objectifs qui ont été fixés. Cette situation s'explique souvent par le fait que dans les clauses du contrat, les ménages ne peuvent avoir un branchement privé que lorsqu'ils sont situés tout au plus à cinquante (50) mètres de la conduite et seul l'ONEA a le droit d'approvisionner les DSP en matériaux pour les branchements. Après l'enquête auprès des DSP, il est ressorti que chacune d'elle a fait une demande de matériel depuis plus d'un an et jusqu'à présent elles n'ont pas encore eu satisfaction. L'ONEA explique cette situation par le fait d'un retard accusé par son fournisseur.

### III.2.3.2. Les opérations de relevés d'index et la distribution des factures d'eau

Les opérations de relevés d'index et de distribution des factures d'eau relèvent de la responsabilité des releveurs. Chaque deux semaines et chaque fin de mois, ils sont chargés respectivement de distribuer les factures d'eau auprès des fontainiers et des différents ménages ayant un branchement

individuel. Cette opération de distribution s'accompagne du relevé d'index par les releveurs pour l'édition des futures factures d'eau. Pour faciliter les sorties sur le terrain pour ces opérations, chaque DSP a subdivisé sa zone en fonction de la superficie qu'elle occupe. Chaque DSP attribue une nomenclature spécifique à ses subdivisions. Cette subdivision permet aux releveurs de se retrouver sur le terrain et permet de faciliter les différentes opérations.

### **III.2.3.3. Les opérations de réparation de fuites**

Les fuites sont signalées en générale par la population et les opérations de réparations de fuites sont sous la responsabilité des plombiers. Les différentes fuites que l'on rencontre dans les QNL sont essentiellement les fuites sur le réseau et les fuites au niveau des branchements individuels. Selon les gérants des DSP, les fuites sont généralement dues à trois raisons principales :

- Au travail de mauvaise qualité exécuté par les plombiers lors des opérations de branchement individuel qui s'illustre par de jonctions non rigides d'où la pression de l'eau entraîne le désemboîtement des matériaux. Aussi, il y a eu lieu de constater sur le terrain des tuyaux dénudés à cause du lessivage du sol par les eaux de pluies ; ce qui stipule que les profondeurs des tuyaux pour les branchements n'ont pas été respectées. Cette situation laisse croire que le personnel chargé d'effectuer cette tâche n'a pas les qualifications nécessaires ou qu'il faudrait des personnes plus qualifiées pour surveiller le travail des techniciens sur le terrain.
- A la mauvaise qualité des matériaux utilisés pour la réparation des fuites qui se détériorent vite et engendrent de nouvelles fuites.
- Aux nouvelles constructions qui sont faites. En effet, vu que les QNL sont des zones d'installations anarchiques, certains habitants construisent sur les conduites d'eau sans même le savoir et pendant ces constructions, les tuyaux peuvent être perforés.

Toutefois, quelle est la moyenne des fuites en 2018 dans les différentes DSP

#### ➤ **Moyenne des fuites en 2018**

Pour évaluer la moyenne des fuites dans les réseaux des DSP en 2018, nous nous sommes basés sur les comptes d'exploitation des différents délégataires de la ville de Ouagadougou. Cependant, pour cette évaluation et pour celles qui suivront (basée sur les comptes d'exploitation des DSP), la

DSP de Yamtenga ne sera pas prise en compte car l'accès à son compte d'exploitation nous a été refusé. Le graphe ci-après illustre le nombre des fuites en 2018 dans les DSP :

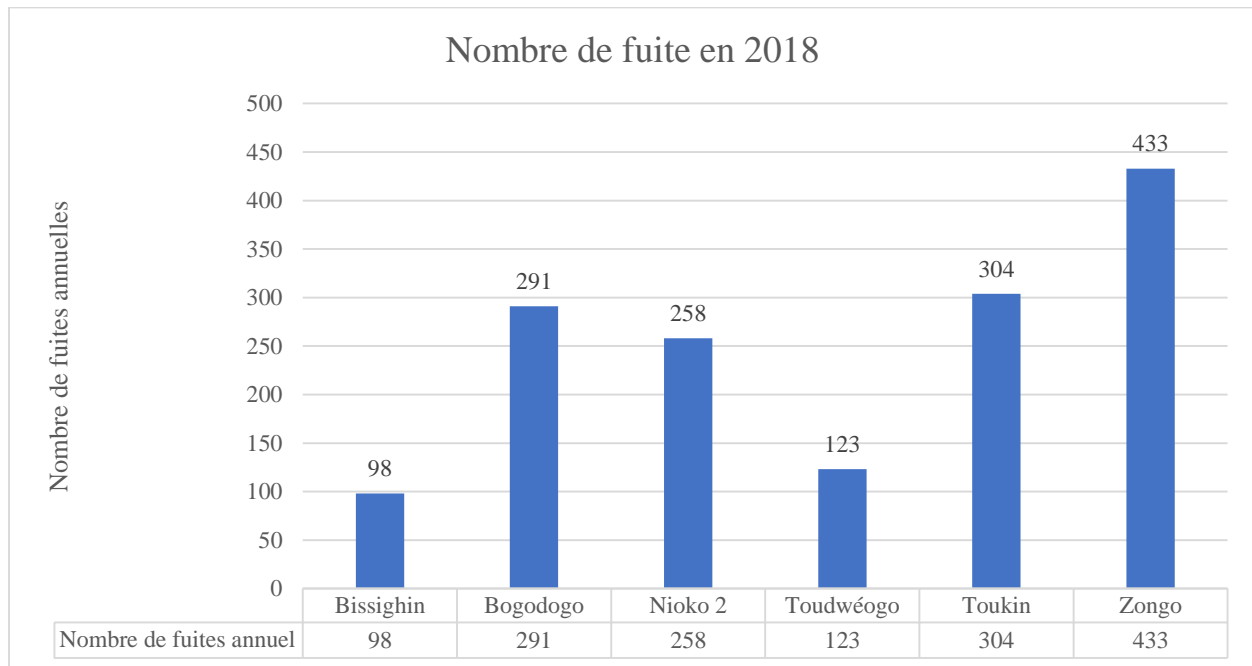


Figure 6: Nombre de fuites en 2018

L'analyse de la figure ci-dessus montre que le nombre de fuite annuel varie de 98 à 433 fuites pour les sept DSP. Ces taux de fuites élevés confirment les travaux de qualité insuffisante, la mauvaise qualité des matériaux et l'installation anarchique des populations sur les lignes de conduites. Ces fuites sont liées également à la vétusté du réseau dont l'amortissement des conduites, les chocs accidentels, etc.

Après avoir évalué la moyenne des fuites dans les DSP, l'évaluation du délai de réparation des fuites s'impose.

➤ **Le délai de réparation des fuites**

Le graphe ci-dessous illustre le délai de réparation des fuites :

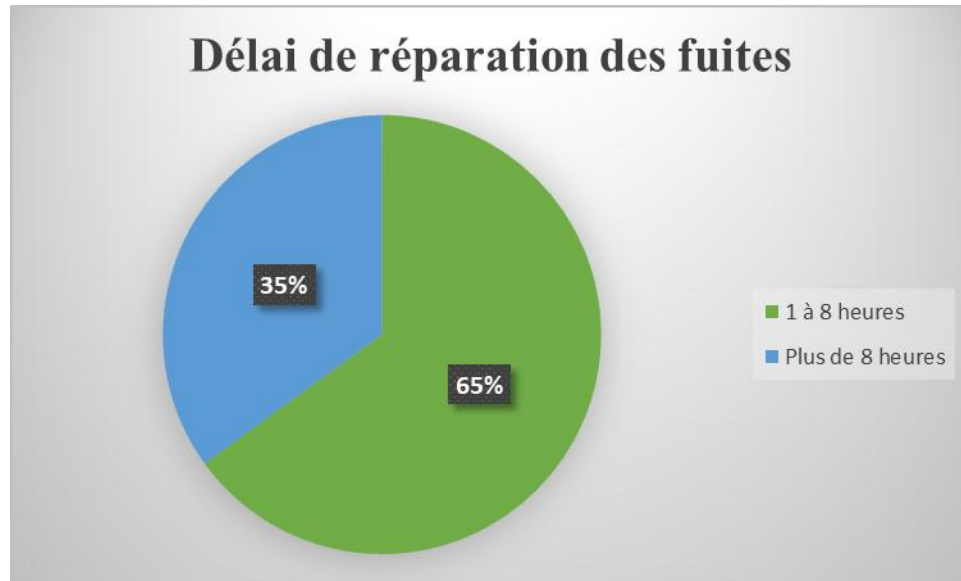


Figure 7: Délai de réparation des fuites

Le graphe montre que 65% et 35% des délais des opérations de réparations des fuites après leur identification, sont respectivement 1 à 8 heures, et plus de 8 heures. Cette situation s'explique par deux raisons :

- Non stockage de matériel dans les DSP : Vu que les DSP n'ont pas de stockage de matériel, elles sont obligées en cas de fuite, d'aller constater d'abord les faits avant de payer le matériel pour la réparation de la fuite.
- Manque de confiance : Dans les DSP où les procédures sont complexes, les gérants sont obligés après constat des faits d'établir la liste et le devis des matériaux nécessaire pour la réparation de la fuite. Ensuite, les gérants transmettent la liste et le devis au niveau des structures mères ou de la hiérarchie. La hiérarchie procède à la vérification de la consistance des travaux et de son devis en utilisant leurs ressources humaines de proximité avant d'autoriser le décaissement de la somme demandée pour la réparation. C'est ce qui explique le fait que la réparation des fuites peut prendre plus de trois heures.

La fréquence d'apparition des fuites élevée et les délais de réparation assez longs se répercutent sur les volumes d'eau qu'achètent les DSP à l'ONEA et qui s'avèrent souvent plus élevés par rapport au volume d'eau vendu. En effet le graphe ci-dessous illustre cet état de fait en 2018.



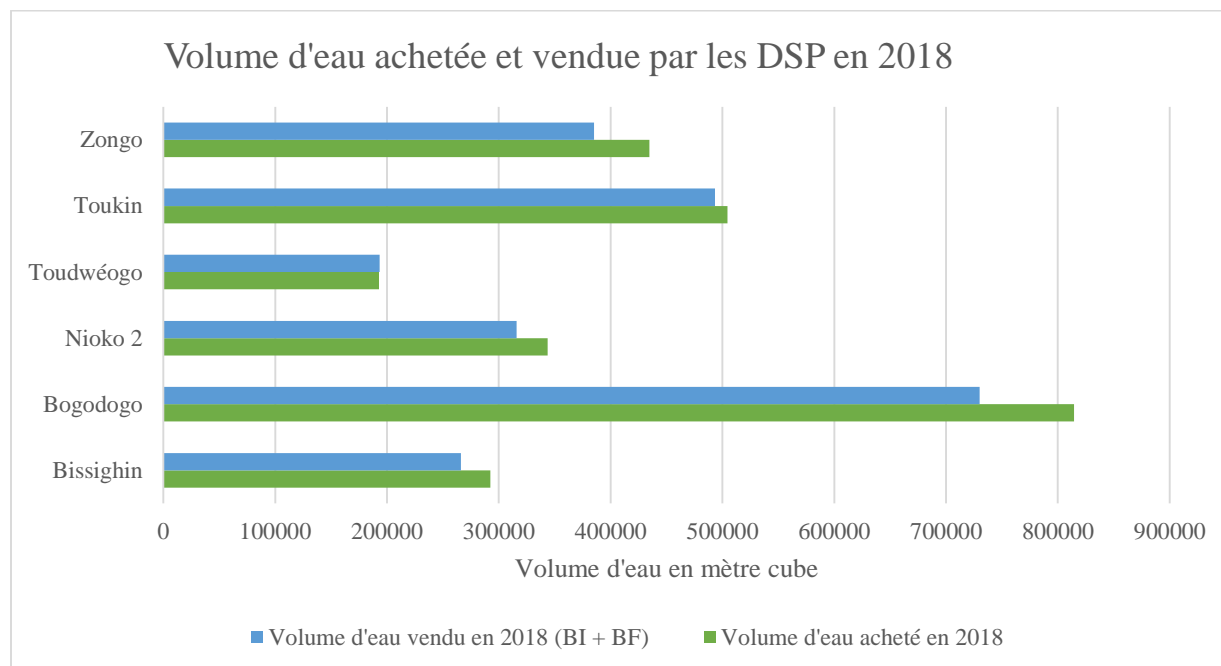


Figure 8: Volume d'eau achetée et vendue

Ce graphe montre qu'à part la DSP de Toudwéogo, toutes les autres DSP ont un volume d'eau acheté supérieur au volume d'eau vendu. Les DSP expliquent cette situation par les fuites d'eau qui surviennent. Toutefois elles ne travaillent pas à perte compte tenu du fait qu'elles achètent le mètre cube d'eau à un prix forfaitaire auprès de l'ONEA.

Ce graphe nous permet d'affirmer que les DSP gagneraient plus en marge bénéficiaire si une bonne gestion du réseau AEP permettait de rabaisser le nombre de fuite périodique.

### III.2.4. La satisfaction

Le niveau de satisfaction des différentes parties prenantes peut avoir un impact sur l'activité d'une entreprise. Il est donc important de l'évaluer. Cette évaluation sera faite sous l'angle de trois dimensions.

#### III.2.4.1. Niveau de satisfaction des DSP par rapport aux services de l'ONEA

Il ressort de nos entretiens avec les gérants des DSP que celles-ci ne sont pas satisfaites par rapport aux services de l'ONEA. Cette non satisfaction s'explique par plusieurs raisons :

- **Le retard accusé par l'ONEA dans la livraison du matériel aux DSP**

Comme dit plus haut, l'ONEA accuse énormément du retard pour livrer le matériel aux DSP ; ce qui freine leurs activités de branchement privé.

➤ **Le retard de paiement des subventions**

A la suite de nos entretiens avec les gérants des DSP, il est ressorti que l'ONEA leur doit des arriérés de subventions qui s'élèvent à plusieurs millions de Francs CFA.

➤ **Insuffisance de communication de l'ONEA**

Les DSP déplorent la non-disponibilité de l'ONEA en cas de besoin. Elles témoignent que l'ONEA les convoque pour des réunions sporadiques en cas d'extrême nécessité. Dans le cas contraire il n'existe pas de planning de rencontre périodique avec le maître d'ouvrage. Cette situation montre qu'il y a un déficit de communication et de collaboration de l'ONEA envers les DSP.

Toutefois, l'ONEA explique cette situation par le fait qu'elle est sollicitée par les DSP pour régler leurs problèmes internes, ce qui est interdit dans le contrat de délégation.

**III.2.4.2. Niveau de satisfaction des abonnés par rapport aux services des DSP**

➤ **Satisfaction par rapport au délai de raccordement**

Chaque DSP dispose d'un délai de 21 jours pour conduire les opérations de branchements individuels après acquittement de la prestation de branchement par le demandeur (selon le cahier de charge). Le graphe ci-après illustre le délai de raccordement dans les DSP :

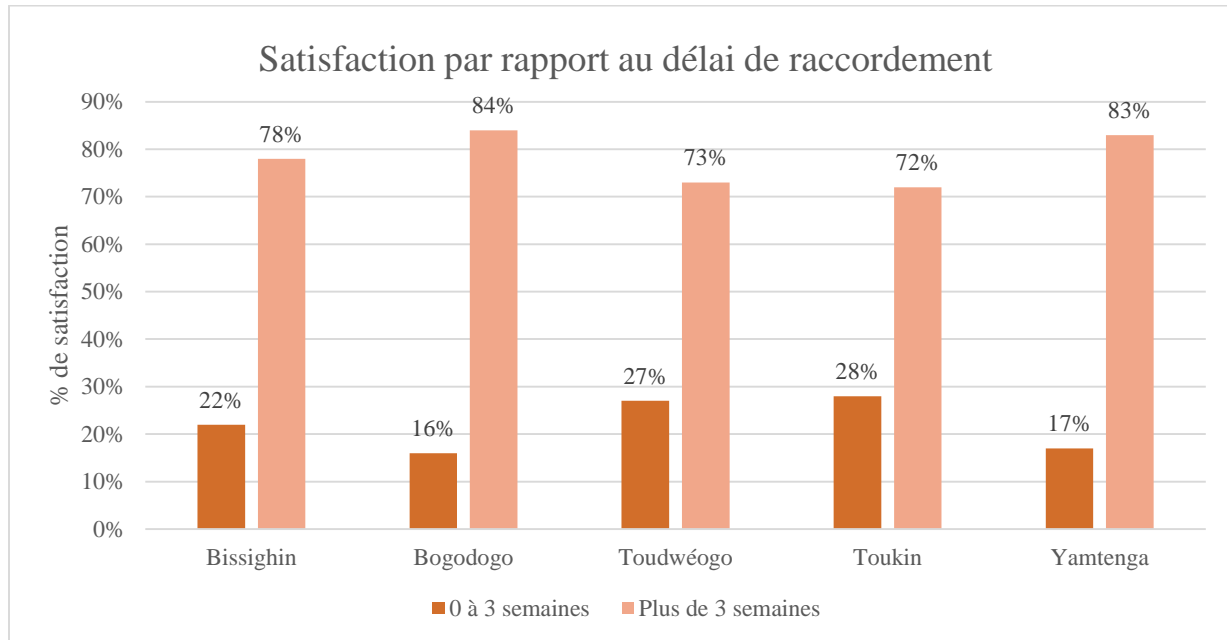


Figure 9: Délai de raccordement au sein des DSP

Le graphe montre que les délais de raccordement dépassent en majorité les 21 jours pour toutes les DSP. Cette situation s'explique principalement par le retard que l'ONEA prend pour fournir le matériel. Aussi vu la demande élevée des branchements et le faible nombre de plombier dans les différentes DSP, les opérations de branchements prennent en effet plus de temps que prévu.

➤ **Communication avec les clients**

Assurer un bon service passe par aussi par l'établissement d'une bonne communication avec les différents clients. Le graphe ci-après illustre le niveau de communication existant entre les DSP et les populations en termes de règlement des litiges, de relais d'informations sur une situation donnée ou des évènements marquants à l'endroit de la population et les communiqués de coupures d'eau dues à plusieurs raisons à savoir le manque de la ressource en eau pendant les périodes sèches ou périodes critiques ou les travaux sur le réseau.

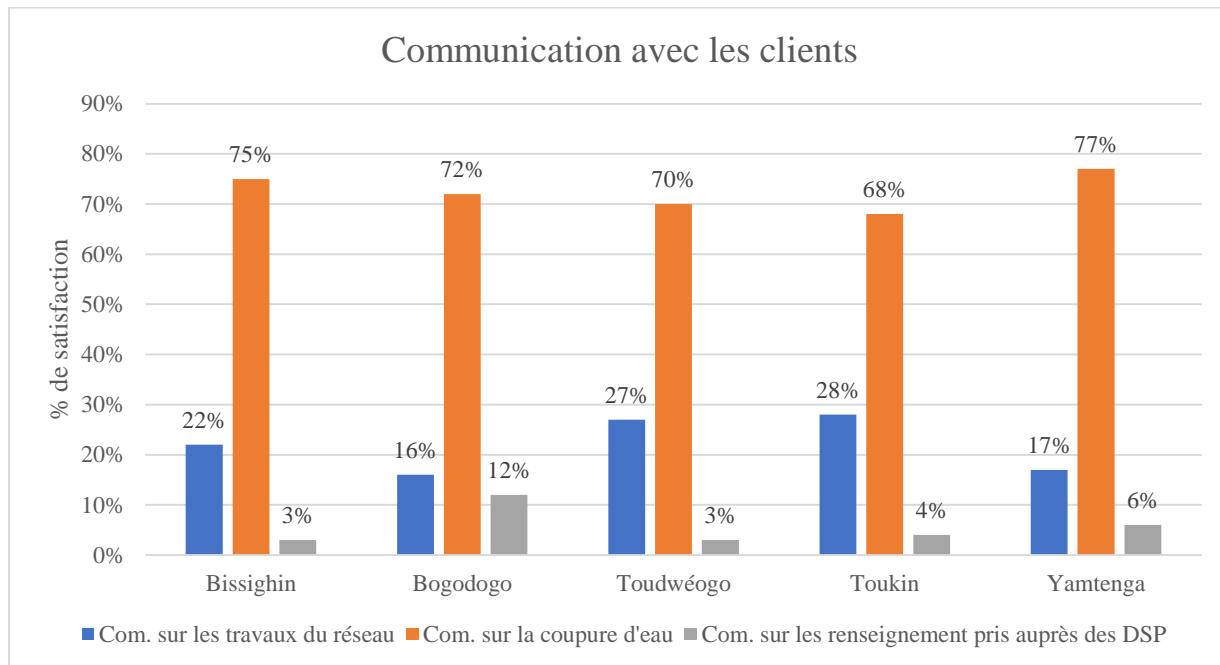


Figure 10: Communication avec les clients

L'analyse du graphe ci-dessus établit une bonne communication des DSP envers la population dans les situations d'intention de coupure d'eau (au niveau des branchements privés et bornes fontaines). Ce taux de satisfaction élevé du niveau de communication dans le volet intention des coupures d'eau est lié à un bon relais de l'information sur les coupures d'eau au niveau des bornes fontaines. Par contre l'information sur les coupures d'eau au niveau des ménages n'est pas relayée. On note une insatisfaction marquante en termes de communication dans les situations de travaux sur le réseau et les renseignements sollicités par les clients auprès des DSP.

➤ **Disponibilité de la ressource en eau et prix de l'eau**

Assurer un bon service en eau passe par la disponibilité de la ressource et l'accessibilité de cette ressource à tous de façon permanente. Le graphe ci-après illustre le niveau de satisfaction de la population vis-à-vis de la disponibilité de la ressource et du prix de l'eau.

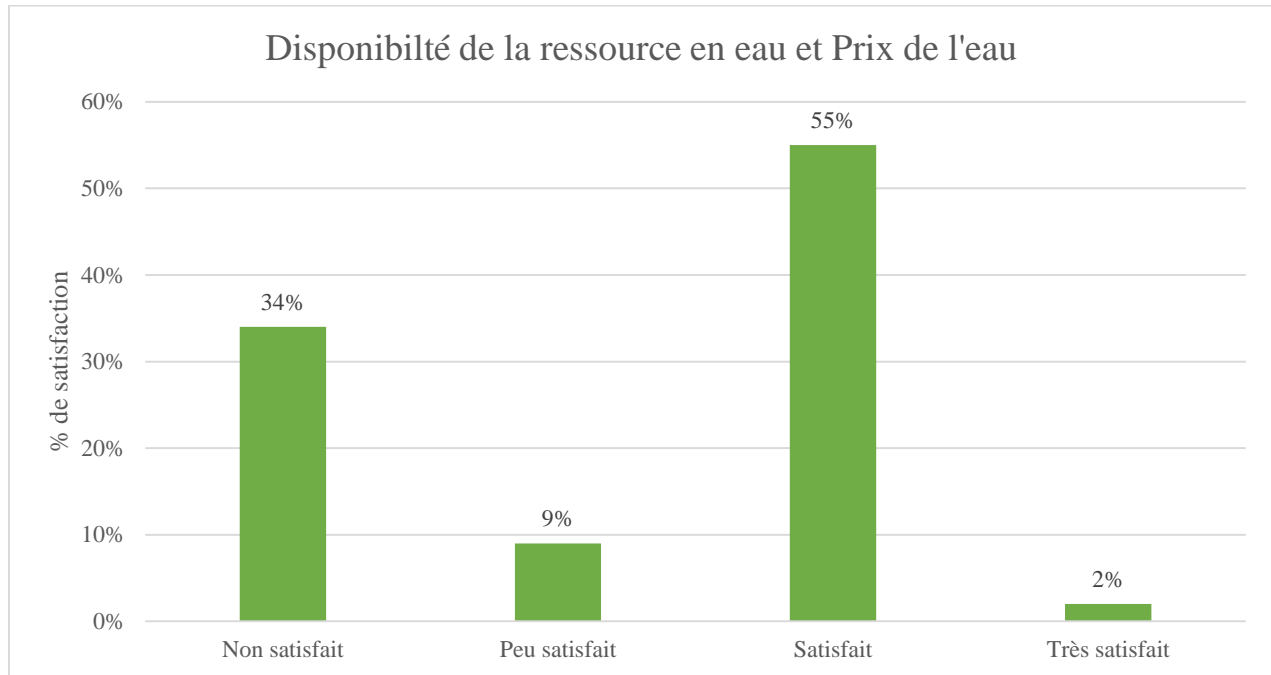


Figure 11: Satisfaction sur la disponibilité de la ressource en eau et le prix de l'eau

Le graphe montre que 55% et 2 % des ménages sont respectivement satisfaits et très satisfaits de la disponibilité de la ressource eau et du prix de l'eau contre 35% qui ne sont pas du tout satisfaits et 9% passablement satisfaits. Cette situation s'explique par le fait que la grande majorité des ménages est véritablement satisfaite du simple fait de l'existence d'un réseau AEP dans leur zone car avant l'arrivée du projet les ménages rencontraient beaucoup de difficultés pour s'approvisionner en eau potable. Dans ce sens, le prix de l'eau n'est pas une inquiétude majeure.

Toutefois, les plus mécontents sont ceux qui n'ayant pas un branchement individuel, sont obligés de se ravitailler par le biais des bornes fontaines qui sont souvent mal réparties dans les QNL ; ce qui fait que certains sont obligés de parcourir de longue distance pour avoir accès à l'eau.

### III.2.4.3. Niveau de satisfaction de l'ONEA par rapport aux services des DSP

Les attentes de l'ONEA vis-à-vis des DSP sont contenues dans le cahier de charges mais les principales sont énoncées comme suit :

- Un acquittement régulier et permanent des factures de consommations mensuelles d'eau ;

- Une bonne efficacité des réseaux AEP dans les QNL avec des pertes mineures en eau ;
- La satisfaction des clients des DSP en termes de service d'AEP ;
- Le respect des tarifs de vente d'eau ;
- Etc.

En ce qui concerne la satisfaction de l'ONEA par rapport aux services des DSP, les avis sont mitigés :

- Au niveau de la Direction clientèle (DCL) qui s'occupe des DSP et responsable de la facturation, nos entretiens nous ont permis de déduire qu'il y'a une certaine satisfaction, vu que les DSP payent correctement leurs factures d'eau chaque mois car elles sont considérées comme étant des gros clients de l'ONEA. Ainsi, si les factures d'eau sont payées à temps, ce qui se passe au sein des DSP n'est plus d'un grand intérêt pour la DCL. Toutefois, il y'a lieu de préciser l'absence de moyen de vérification des données ressorties dans les rapports d'activité des délégataires.
- Au niveau de la Direction Régionale de Ouagadougou (DRO), nous avons noté une insatisfaction vis à vis de la gestion des délégataires dans le sens où le service réseau déplore le volume important d'eau consommée par les DSP qui justifient cela par les nombreuses fuites qu'elles rencontrent. Le service réseau soupçonne à cet effet des branchements frauduleux sans pour autant indexer un acteur vu qu'il n'a pas effectué des investigations et d'ailleurs il n'existe pas pour le moment un système de contrôle dans ce sens.

#### **III.2.4.4. Les causes de litiges au sein des DSP**

A la suite de nos entretiens avec les différentes parties prenantes, nous avons pu énumérer les causes des litiges au sein des DSP qui sont :

- **Le manque de professionnalisme des délégataires**

Le manque de professionnalisme des délégataires s'explique par le fait que pour les opérations de branchements privés, la plupart des DSP à l'exception de Toudwéogo et Toukin, encaissent la somme des branchements privés pour les ménages raccordables sans même avoir le matériel au

préalable. Avec le retard de livraison du matériel, les branchements ne peuvent pas être effectués rapidement et à force d'attendre la population se révolte.

Aussi le problème se pose au niveau des factures d'eau dans le sens où souvent lors des relevés d'index, les releveurs ne trouvent personne au sein d'un ménage. Ainsi, pour éviter de revenir, ils marquent un index fictif sur la facture en se basant sur l'index du mois passé. Cela fait que souvent les factures d'eau sont très élevées et les ménages se plaignent auprès des DSP.

Enfin, nous pouvons noter le fait que souvent les gérants des DSP reçoivent des pots de vin et lorsque le matériel est disponible, les ménages ayant sollicité un branchement depuis un certain temps se voient discriminer au profit de ceux qui viennent d'exprimer leurs besoins. C'est principalement le cas des DSP de Bogodogo et Yamtenga (l'une qui a été prise en flagrant délit faisant des branchements sans le matériel de l'ONEA et l'autre qui a fait preuve d'un article apparu dans un journal qui dénonçait les agissements frauduleux de la dite DSP).

#### ➤ **La responsabilité de l'ONEA**

L'ONEA a une part de responsabilité dans les litiges au sein des DSP à cause des retards de livraison des matériaux de branchements privés. Au début de l'activité, il était stipulé dans le contrat que l'ONEA était responsable d'effectuer les extensions du réseau pour augmenter le nombre de ménage raccordable au réseau. Plusieurs demandes d'extensions ont été formulées par les DSP à l'endroit de l'ONEA (par le biais des mairies conformément au contrat) mais sont restées sans une suite favorable. L'ONEA estime que les DSP peuvent également effectuer des opérations d'extension selon les termes du nouveau contrat signé en 2014.

#### ➤ **L'ignorance de la population**

L'ignorance de la population s'explique par le fait que souvent dans un quartier donné, certains habitants étant sur place depuis plusieurs années et qui ne sont pas raccordables reprochent à la DSP d'effectuer des branchements pour des habitants qui viennent de s'installer nouvellement dans la zone sans pour autant savoir que cela est dû à l'emplacement de tout un chacun par rapport aux conduites existantes dans la zone.

### **III.2.4.5. Les pratiques RSE au sein des DSP**

« La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est un processus d'amélioration dans le cadre duquel les entreprises intègrent de manière volontaire, systématique et cohérente des considérations d'ordre social, environnemental et économique dans leur gestion en concertation avec leurs parties prenantes. Autrement dit, il s'agit d'une intégration volontaire de préoccupations environnementales et sociales dans les activités de l'entreprise, au-delà de ses obligations légales et contractuelles ». (Cours RSE 2iE).

La norme iso 26000, norme de l'organisation internationale de la normalisation relative à la RSE, définit comment les entreprises peuvent contribuer au développement durable. Depuis 2016, l'ONEA suit des formations afin de s'adapter aux exigences de cette norme. Ainsi, vu qu'elle est le maître d'ouvrage du projet de la mise en place des DSP, sa certification pour cette norme va forcément se répercuter sur les différentes DSP. Dans ce sens, il y a lieu pour nous de voir si les pratiques RSE appliquées au sein des DSP répondent aux sept questions centrales de ladite norme qui sont : la gouvernance de l'organisme, les droits de l'homme, les relations et condition de travail, l'environnement, les bonnes pratiques des affaires, les questions relatives aux consommateurs et, l'engagement sociétal.

Pour notre étude les données dont nous disposons ont permis de répondre aux principes suivants :

#### **➤ La gouvernance de l'organisme**

C'est le système par lequel une organisation met en œuvre les décisions dans les poursuites des objectifs. Une gouvernance efficace se base sur l'intégration des principes de la responsabilité sociétale (obligation de rendre compte, la transparence, le comportement éthique, etc.) dans la prise de décision et la mise en œuvre.

Au vu de tout ce qui a été dit plus haut, nous constatons que les DSP n'ont pas totalement adapté leurs manières de diriger leurs activités à ce principe.

#### **➤ Les droits de l'homme**



Droits fondamentaux auxquels tous les êtres humains ont droit. Dans le cadre de notre travail, nous constatons d'énormes efforts ont été fournis preuve de l'existence du projet dans les QNL. Cependant, l'activité des DSP a des limites et ne peut satisfaire tout le monde compte tenu de certaines exigences du contrat mais du reste les principes d'équité et de non-discrimination sont appliquées dans le rayon des 50 m de la conduite principale. La politique actuelle du Ministère de l'eau et de l'assainissement est d'intégrer l'approche fondée sur les droits humains dans tous les projets et programmes liés à l'eau et l'assainissement.

➤ **Les relations et condition de travail**

Des efforts sont fournis de la part des DSP en termes de relations et condition de travail. Cela se traduit par les graphes ci-après :

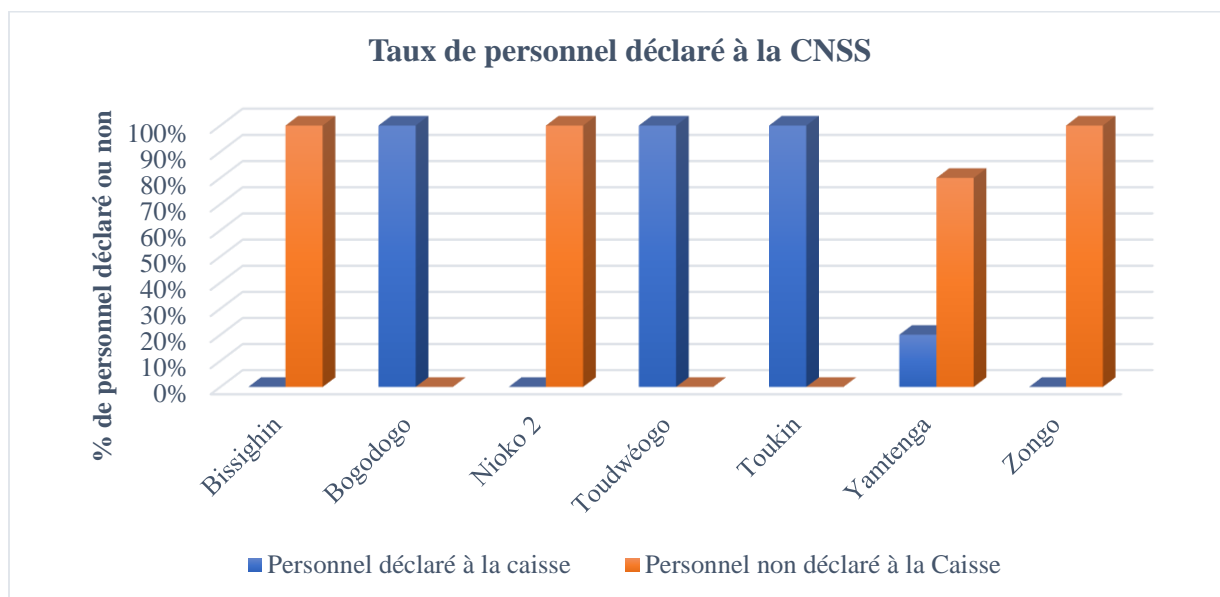


Figure 12: Taux de personnel déclaré à la caisse au sein des DSP

Ce graphe montre que certaines délégations font l'effort de déclarer leur personnel à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS). Cette déclaration permet au personnel de jouir d'une pension lors de la retraite. Cette pratique est bonne dans le sens où elle incite le personnel à mieux travailler et ainsi à produire un meilleur rendement.

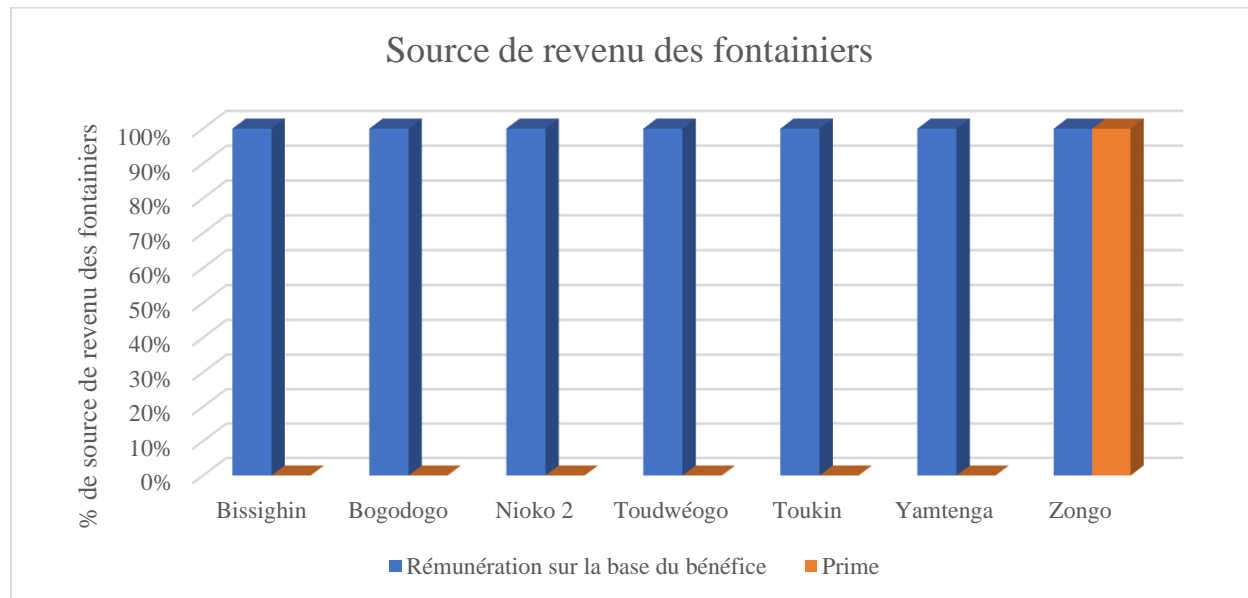


Figure 13: Source de revenu des fontainiers

En termes de paiement de prime pour les fontainiers, le graphe montre que seule la DSP de Zongo applique cette pratique (figure ci-dessus). Cela permet d'encourager les fontainiers dans leurs activités car leurs métiers nécessitent certains sacrifices surtout pour les femmes gérantes qui doivent s'occuper aussi bien des bornes fontaines que de leur famille.

### ➤ L'engagement sociétal

Ce principe a pour but de promouvoir l'implication de la communauté dans les différentes activités d'une entreprise donnée. Les DSP font des efforts quant à ce principe dans le sens où pour la gestion des bornes fontaines, ce sont les riverains des différents QNL qui sont responsabilisés. Ainsi, il y a une certaine implication et motivation de la population dans la gestion du réseau.

### III.2.5. Analyse SWOT

Après l'analyse de la gestion des réseaux AEP, il est important pour nous de faire une analyse SWOT du service d'eau potable dans les QNL dans le but d'avoir une vision d'ensemble sur la situation actuelle et d'apporter des propositions idoines pour renforcer et assurer la durabilité de ce service. En effet le SWOT est un outil qui permet de faire l'analyse des forces, des faiblesses,

opportunités et menaces de l'objet étudié. Dans le cas de notre étude, les forces et opportunités ont été repérées à la suite de l'analyse faite plus haut, toutefois, les faiblesses et les menaces ont été identifiées pour être analysées avec attention afin de réduire les risques.

Le tableau ci-après fait le récapitulatif des résultats obtenus :

Tableau IV : Forces/Faiblesses/Opportunités/Menaces

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilité de la ressource en eau ;</li> <li>- Disponibilité du personnel expérimenté dans certaines DSP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ressources humaines insuffisantes et très peu qualifiées ;</li> <li>- Information sur le service disponible mais difficilement exploitable ;</li> <li>- Les profils des délégataires n'ayant pas tous un lien avec l'AEP ;</li> <li>- Non-respect des délais d'exécution des travaux ;</li> <li>- L'incapacité des réseaux existants à satisfaire la demande.</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhésion de la population à ce mode de gestion ;</li> <li>- Présence des PTF ;</li> <li>- Existence des textes juridiques qui encadrent les activités des DSP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'insuffisance d'accompagnement de l'ONEA ;</li> <li>- Les clauses du contrat qui limite les actions des délégataires ;</li> <li>- Le lotissement des QNL.</li> </ul>

A l'issue de notre analyse diagnostique, nous pouvons déduire que quand bien même les DSP font des efforts, elles ne sont pas véritablement autonomes dans le sens où elles ont constamment besoin de l'ONEA pour les accompagner. Cette situation peut se justifier par le fait que l'ONEA n'a pas véritablement fait un choix minutieux de délégataires lors de l'appel d'offre. En plus, il y a une

insuffisance de suivi et d'accompagnement de la part de l'ONEA vis-à-vis des DSP pour leur opérationnalisation réelle (conformément au contrat de délégation qui lie les deux parties). En d'autres termes, les critères de sélections dans les TDR n'ont pas permis d'engager des délégataires avec les compétences nécessaires pour bien mener leurs tâches.

A la suite de notre diagnostique, les hypothèses suivantes sont confirmées :

- Les différents profils des délégataires sont effectivement disparates en allant d'un bureau d'étude à des sociétés d'import-export avec un personnel sous qualifié qui a appris le métier sur le tas. Aussi il faut noter une insuffisance aussi bien au niveau du matériel technique dont disposent les DSP pour les différentes opérations qu'aux différents locaux dont elles disposent ;
- Les modes de gestion des DSP renferment des insuffisances notoires : les outils de gestion sont insuffisants, la conduite des opérations n'est pas performante et la satisfaction des parties prenantes internes et externes aux DSP est passable.

Au regard des faiblesses internes des DSP, et des menaces externes qui pèsent sur leur durabilité, la proposition qui va suivre permettra d'une part d'améliorer la gestion des délégataires existants et d'autre part servira de base solide pour le recrutement des futures DSP.

### **III.3. Proposition des Termes de Référence**

#### **III.3.1. Contexte**

Pour la définition de ses priorités, la nouvelle politique de l'eau s'inscrit dans le concept où la réalisation de l'approvisionnement en eau potable applique une approche centrée sur les droits humains (PN-AEP, 2016). Pour s'inscrire en droite ligne avec cette politique, les QNL doivent être pris intégralement en compte car regorgeant un nombre considérable de personnes, d'où la nécessité de permettre aux DSP existantes et aux futures DSP d'être à l'image de l'ONEA ; cela se faisant par le renforcement des capacités de gestion des DSP existantes et par l'établissement des termes de référence pour le recrutement des nouveaux délégataires avec déjà un certain nombre d'acquis.

### **III.3.2. Objectifs**

L'objectif principal est d'augmenter la qualité et la durabilité du service des DSP dans les QNL.

Spécifiquement, il s'agira :

- D'améliorer l'organisation des DSP existantes à travers un nouvel organigramme qui sera proposé ;
- Renforcer les niveaux de compétence du personnel existant et les capacités techniques au sein des DSP ;
- Améliorer le suivi des activités des DSP par l'ONEA ;
- Proposer des critères non exhaustifs pour le recrutement des nouveaux délégués.

### **III.3.3. Résultats attendus**

- Un nouvel organigramme est mis en place dans le but d'améliorer l'organisation des DSP ;
- Les niveaux de compétence du personnel des DSP et les capacités techniques sont renforcées ;
- L'ONEA assure un meilleur suivi des activités des DSP ;
- Des critères non exhaustifs pour le recrutement des nouveaux délégués sont proposés.

### **III.3.4. Ressources, organisation et planification**

#### **III.3.4.1. Pour les DSP existantes**

Afin d'opérationnaliser les DSP, il est nécessaire de formuler et de mettre en œuvre le plan d'action ci-après décrit.

#### **➤ La nouvelle organisation des DSP**

A l'issue du diagnostic, il est ressorti que les postes et profils existants dans les DSP sont insuffisants pour assurer une gestion optimale des réseaux dans les QNL. Au niveau des différentes DSP, il existe uniquement un service comptabilité et un service clientèle qui sont sous la coordination du gérant. Aussi, il existe des plombiers et des fouilleurs qui ne sont pas dans un service, mais qui répondent directement du gérant. On note l'absence d'un service maintenance et travaux qui est absolument important pour assurer les travaux sur le réseau, la télégestion du réseau, les réparations de fuites, etc. Toutes ces insuffisances relevées dans l'organigramme

constituent un handicap et une faiblesse profonds pour des DSP performantes à long terme, susceptibles d'assurer un accès universel à l'eau potable aux populations des QNL.

Par conséquent, pour une meilleure performance des DSP, une nouvelle organisation est nécessaire. Pour ce faire nous proposons l'organigramme ci-après :

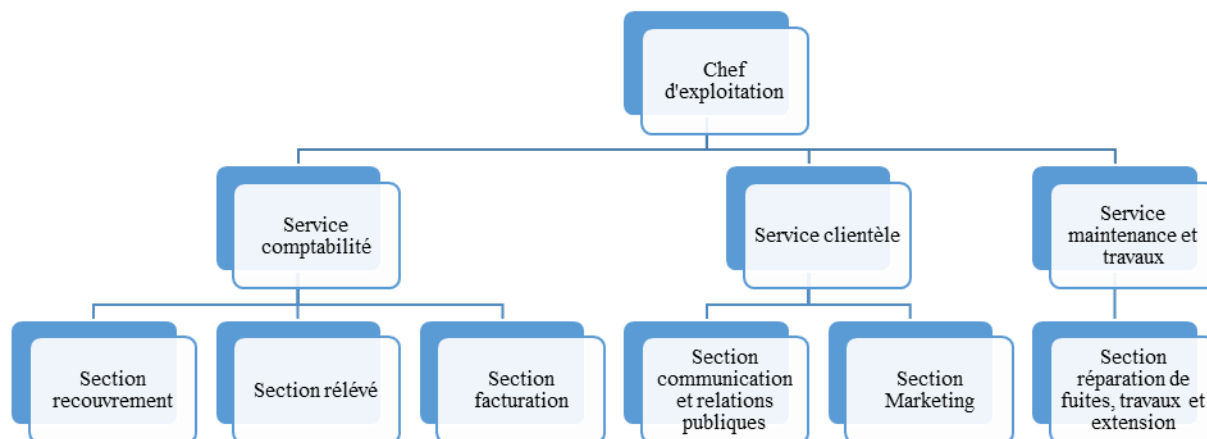


Figure 14: Nouvel organigramme des DSP

L'analyse du nouvel organigramme fait ressortir la création du service maintenance et travaux qui vise entre autres à renforcer la stratégie de réduction des fuites d'eau (amélioration de l'efficacité du réseau) et à définir un projet banquable en vue d'une extension du réseau pour assurer un accès à l'eau potable aux populations des QNL.

De plus, le service clientèle a été subdivisé en section communication et relations publiques et section marketing. Cette nouvelle donne vise à mettre en place des systèmes opérationnels de communication, de marketing et de relations publiques afin de satisfaire les différentes parties prenantes des DSP pour une gestion durable des réseaux d'AEP des QNL.

Enfin, la mise en œuvre de cet organigramme qui a permis la création de postes et profils transversaux, va permettre aux DSP, de nouer des partenariats divers en vue d'étendre les réseaux

pour assurer un bon maillage des QNL en système AEP et également en assainissement. Une fois les extensions réalisées, les DSP pourront augmenter leur chiffre d'affaire annuel.

➤ **Description des postes et des profils**

Encadré 1: Description du poste et profil du Chef d'exploitation

**Titre du poste : Chef d'exploitation**

- **Description de l'activité :** Mettre en œuvre le Programme d'activités de l'Agence de l'Eau ; Assister et exécuter les décisions du Conseil d'Administration ; Superviser et contrôler la gestion des ressources matérielles, financières et humaines de la délégation ; Superviser les activités des directions techniques.
- **Outil, support ou document utilisé pour cette activité :** Rapport d'exécution ; Procès-verbal de Conseil d'Administration ; Rapport au Conseil d'Administration ; Compte rendu du responsable de l'administration et des finances ; Résultats audits ; Programme annuel.
- **Compétences requises :** Avoir un Bac+3 en génie rural ou dans le domaine de l'eau et l'assainissement ou un domaine équivalent ; Avoir des atouts en gestion de projets et relations publiques, avec un minimum de cinq ans d'expérience dans un domaine d'activités similaires ; Animer une équipe multidisciplinaire ; Evaluer le travail des collaborateurs ; Savoir communiquer et négocier ; Maîtriser parfaitement le français et pouvoir s'exprimer en anglais ; Avoir des connaissances en management, sur la gestion de l'eau et sur la gestion économique.

Encadré 2: Description du poste et profil du Chef de Service Maintenance et Travaux

**Titre du poste : Chef de service maintenance et travaux**

- **Description de l'activité :** Réaliser l'entretien ou la maintenance préventive des différents équipements ; Localiser et diagnostiquer rapidement une panne ; Remettre en état de marche par échange de pièces, affûtage et réglage ; Contrôler, tester le fonctionnement avant la remise en route ; Gérer la disponibilité permanente du matériel ; Participer à l'amélioration des procédures de maintenance.
- **Outil, support ou document utilisé pour cette activité :** Plan du réseau

- **Compétences requises :** Avoir un BAC+2 en Maintenance de réseau d'AEP et en réparation de fuites ; Avoir un minimum de trois années d'expérience dans un domaine similaire ; Avoir des connaissances techniques en hydraulique et plomberie ; Doter d'une habilité manuelle : rapidité d'exécution et de précision ; Maitriser la lecture des plans du réseau

Encadré 3: Description du poste et profil du Chef de Service Clientèle

**Titre du poste : Chef de service clientèle**

- **Description de l'activité :** Fidéliser la clientèle en prodiguant des conseils et des services personnalisés ; Mettre en place la politique commerciale et marketing de l'entreprise ; Transmettre les informations pertinentes à la hiérarchie et rédiger des rapports d'entretien
- **Outil, support ou document utilisé pour cette activité :** Plan de communication ; Plan marketing ; Plan de relation public ; Gadget
- **Compétences requises :** Avoir un BAC+2 en Marketing et commerce avec 3 années d'expériences dans un domaine similaire ; Disposer de qualités commerciales et relationnelles développées ; Supporter les échanges difficiles avec les clients

Encadré 4: Description du poste et profil du Chef de Service Comptabilité

**Titre du poste : Chef de service comptabilité**

- **Description de l'activité :** Prendre en charge et recouvrir les recettes ; Encaisser les droits au comptant et les recettes de toute nature que l'établissement est habilité à recevoir ; Prendre en charge et régler les dépenses
- **Outil, support ou document utilisé pour cette activité :** Bilan comptable ; Compte de résultat ; Tableau des emplois et des ressources
- **Compétences requises :** Avoir un BAC+2 en comptabilité privé ou publiques ; Avoir trois années d'expériences dans un domaine similaire ; Être rigoureux ; Avoir le sens de l'organisation ; Respecter la confidentialité des informations traitées

➤ **Activités de renforcement des capacités des Délégués**



De nos jours, la nécessité de former le personnel est capital dans le processus de développement des organisations. Le renforcement des capacités par la formation est porteur de valeur ajoutée dans la carrière des individus et l'évolution des entreprises. Outre son impact sur la possibilité effective pour le délégataire de répondre à un critère de sélection fondé sur le recrutement, il est certain que la formation, qui organise le transfert de compétences depuis l'opérateur vers la main-d'œuvre locale, est un axe essentiel du développement durable en interne. Ainsi, nous proposons différentes activités de formations présentées dans le tableau ci-après :

Tableau V : Plan de formation du personnel des DSP

N°	Modules	Contenus indicatifs	Durée
01	Recherche des fuites et leurs réparations, maintenance du réseau d'AEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Technique de recherche de fuite</li> <li>- Techniques de réparation de fuites</li> <li>- Maintenance du réseau AEP</li> <li>- Télégestion du réseau</li> </ul>	10 jours
02	Technique de Branchements des conduites (PEHD et PVC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Typologie des conduites et leurs caractéristiques</li> <li>- Choix des conduites appropriées</li> <li>- Techniques de pose de conduite</li> <li>- Technique de réalisation des branchements privés</li> </ul>	10 jours
03	Management qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définitions des concepts</li> <li>- Normes ISO</li> <li>- Système de Management de la qualité (SMQ)</li> <li>- Mise en place du SMQ</li> <li>- Evaluation du SMQ</li> </ul>	10 jours
04	Suivi évaluation axée sur les résultats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définitions de concept</li> <li>- Planification stratégique et opérationnelle</li> <li>- Outils et méthodes de suivi</li> </ul>	10 jours

		- Outils et méthodes d'évaluation	
05	Gestion administrative et financière	- Procédures financières et comptables - Outils de gestions administratives et financières	10 jours
06	Gestion d'un réseau d'AEP	- Typologie des réseaux d'AEP - Organisations et responsabilisations des services de DSP - Planification des activités de gestion du réseau - Technique de gestion d'un réseau - Outils et instruments consacrés à la gestion d'un réseau AEP	10 jours
07	Stratégies de communications, marketing et relations publiques	- Approches, Stratégies, Techniques, Outils de communications - Techniques de marketing - Techniques de relations publiques	10 jours

Ce plan de formation vise à doter le personnel des DSP, des outils techniques, communicationnels, financiers, comptables, managériales, de monitoring-évaluation nécessaires pour assurer une performance durable aux DSP.

A ces différentes activités ci-dessus proposées, il existe différents centres de formations sur le plan national et sous régional qui peuvent assurer ce plan d'action de renforcement des capacités du personnel des DSP.

Aussi, les différentes DSP doivent développer le partenariat afin d'améliorer les performances de la gestion du réseau et assurer une extension du réseau pour une bonne couverture des besoins de la population.

En plus du renforcement technique, les DSP doivent s'approprier de locaux convenables qui pourront contenir le personnel cité dans l'organigramme ci-dessus.

➤ **Améliorer le suivi des activités des DSP par l'ONEA**

Pour renforcer le suivi des DSP par l'ONEA, nous proposons tout d'abord qu'elles soient détachées du service clientèle et qu'elles soient gérées par une cellule mise en place au sein de l'ONEA. Pour un meilleur suivi, cette cellule devra être composée des agents des services impliqués dans cette gestion à savoir :

- Un agent du service clientèle car les DSP sont considérées comme des gros clients de l'ONEA : il sera chargé d'écouter les délégataires en cas de besoin et d'apporter d'éventuelles réponses aux préoccupations.
- Un agent du service réseau pour suivre les travaux effectués par les DSP sur les différents réseaux.
- Un agent du service SIG pour accompagner les DSP dans les éventuels projets d'extension du réseau.
- Un agent du laboratoire pour surveiller la qualité de l'eau de ces zones.

➤ **Formaliser une pratique RSE**

A l'image de l'ONEA les DSP doivent mettre en place une pratique RSE. Cette pratique peut être bâtie sur la norme ISO 26 000 qui contient les sept principes fondamentaux suivants : la gouvernance de l'organisme, les droits de l'homme, les relations et condition de travail, l'environnement, les bonnes pratiques des affaires, les questions relatives aux consommateurs et l'engagement sociétal.

➤ **Mise en œuvre du plan d'actions**

La mise en œuvre de la proposition d'actions d'amélioration de la performance des DSP existantes nécessite la mobilisation des ressources humaines, financières et logistiques qui devront être prises en charge par les délégataires et l'ONEA.

#### **III.3.4.2. Pour le recrutement des nouvelles DSP**

Le recrutement des DSP existantes s'est inspiré d'un cahier de charges qui renferme des insuffisances. Prenant en compte le cahier de charge existant (ANNEXE IV), le plan d'action de redynamisation des DSP (ci-dessus proposé), nous formulons des critères complémentaires à l'existant pour assurer un recrutement de futures DSP dynamiques pour la gestion des réseaux d'AEP des QNL. L'ONEA devra s'assurer que les nouvelles DSP respectent les critères identifiés suivants (y compris les clauses du cahier de charge existant et le plan d'action proposé) :

- **Le profil des délégataires** : les postulants aux appels d'offres doivent avoir des expériences similaires dans les domaines de gestion et d'exploitation des systèmes d'AEP, des prestations intellectuelles de conception et suivi des travaux des systèmes d'AEP, etc.
- **Le personnel à mobiliser par la DSP et leur base de rémunération** : le recrutement du personnel d'une DSP doit suivre les textes en vigueur en matière de recrutement de personnel de sorte à disposer de cadres et de techniciens compétents pour remplir les obligations des postes. Le recrutement doit se baser sur les exigences des postes et profils décrits dans le plan d'actions. La rémunération du personnel doit se faire sur la base d'une grille salariale (ANNEXE V).
- **L'organisation matérielle et logistique mise en place par le délégataire** : ce critère est essentiel pour la bonne exécution du service public. Il concerne l'organisation et les moyens qui ont été mis en place pour assurer le niveau d'exploitation des installations, le niveau requis de qualité de service et les moyens en personnels affectés au contrat mis à disposition pour l'exécution du service. Il est préconisé que les candidats produisent un plan de formation en fonction de leurs besoins en emplois. L'entreprise lauréate pourra ensuite adapter le plan de formation en collaboration avec l'autorité délégante.
- **Le respect d'objectifs de développement durable** : ce critère fait appel à la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE).

- **La qualité du service rendu aux usagers** : ce critère permet d'évaluer la satisfaction des usagers quant au service. Cela se traduit par la performance de la DSP en matière de gestion de la clientèle, le traitement social des abonnés, de qualité du service rendu (délai de raccordement, de réparation de fuite d'eau, la procédure de paiement des factures d'eau, le respect du prix de l'eau, les modalités de communication avec les abonnés, les pénalités dues en cas de retard de paiement).
- **La valeur technique** : ce critère doit être évalué sur la base d'éléments techniques permettant un contrôle objectif. Il s'agit de contrôler de manière concrète et pertinente les engagements contractuels identifiables du délégataire au lieu de se baser sur les analyses des promesses faites par celui-ci de respecter certaines exigences techniques. Dans ce critère il peut être demandé les moyens, les méthodes et engagements pour les travaux d'entretien ainsi que pour la réalisation de travaux neufs tels les nouveaux branchements.
- **Les outils de gouvernance et de contrôle de la bonne gestion du service** : ce critère fait appel à plusieurs sous critères qui sont :
  - Les moyens de contrôle régulier du réseau ;
  - Les modalités de gestion technique, de gestion du patrimoine ou liées à l'organisation du service ;
  - Les moyens, méthodes et engagements pour répondre aux situations de crise ;
  - La définition des exigences du délégant en matière de gouvernance et d'accès à l'information pour permettre un contrôle optimisé du délégant tout au long du contrat ;
  - Les méthodes envisagées pour les missions d'expertise et de conseil ;
  - Les réunions périodiques envisagées avec le délégant pour lui permettre d'appréhender la bonne gestion des missions dévolues et le respect des obligations contractuelles ;
  - Les rapports d'activités émis par le délégataire à l'intention du délégant.
- **Les conditions financières proposées** : ce critère permettra d'évaluer l'investissement que le futur délégataire est prêt à mettre à disposition pour la DSP. Elle permettra à l'autorité délégante de fixer un prix forfaitaire pour l'achat du m<sup>3</sup> d'eau et d'évaluer si tous les autres critères cités plus haut sont à même d'être pris en charge par le délégataire car ayant un coût.

### III.3.5. Valeur ajoutée aux DSP à l'issue de l'application des nouveaux TDR

Les présents TDR proposés en vue du recrutement de nouvelles DSP et de la redynamisation des DSP existantes, vont être analysées suivant l'approche d'évaluation stratégique suivant l'outil SWOT. Cette analyse doit permettre d'identifier les forces et les opportunités potentielles d'inversion des tendances actuelles d'insuffisance dans les DSP. Les menaces potentielles seront également identifiées au regard de l'évolution de l'environnement dans toute sa dimension.

Le tableau ci-après présente l'analyse SWOT stratégique de l'application des TDR :

Tableau VI: Forces/Faiblesses/Opportunités/Menaces stratégiques

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilité de la ressource en eau ;</li> <li>- Les délégataires sont expérimentés dans le domaine AEP ;</li> <li>- Disponibilité du personnel qualifié ;</li> <li>- Disponibilité du personnel expérimenté ;</li> <li>- Disponibilité du matériel</li> <li>- Continuité et permanence du service d'eau potable ;</li> <li>- Bonne communication ;</li> <li>- Bonne cohésion du personnel ;</li> <li>- Existence de partenariat ;</li> <li>- Disponibilité de ressources financières ;</li> <li>- Rentabilité des activités de production des DSP ;</li> <li>- Respect des délais d'exécution des travaux de toute nature.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les profils des délégataires n'ayant pas tous un lien avec l'AEP</li> <li>- Le caractère des QNL</li> </ul>
Opportunités	Menaces

<ul style="list-style-type: none"><li>- Adhésion de la population à ce mode de gestion ;</li><li>- Présence des PTF ;</li><li>- Existence des textes juridiques qui encadrent les activités des DSP ;</li><li>- Existence de textes assurant une durabilité des DSP ;</li><li>- L'application des schémas directeurs et d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) ;</li><li>- Mobilisation des ressources en eau souterraine et de surface.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Non-respect des engagements et des obligations de l'ONEA ;</li><li>- L'amenuisement des ressources en eau ;</li><li>- La pollution des ressources en eau ;</li><li>- Le lotissement des QNL.</li></ul>
--	--

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

### CONCLUSION

La présente étude a servi à analyser la gestion déléguée des réseaux d'adduction en eau potable dans les quartiers non lotis de la ville de Ouagadougou et a pour objectif global de contribuer à l'amélioration des capacités des structures de gestion des réseaux d'adduction en eau potable dans les quartiers non-lotis de la ville de Ouagadougou pour contribuer à l'atteinte des objectifs du PN-AEP. Pour y arriver nous nous sommes posé les questions suivantes : Quels sont les profils des acteurs en charge de la desserte en eau potable dans les QNL ? Les modes de gestions de la desserte en eau potable utilisent-ils des outils pertinents en phase avec le PNAEP ? Quelles sont les capacités que doivent posséder un délégué pour une meilleure desserte d'eau potable dans les QNL ?

Pour répondre à la question de notre étude, les hypothèses suivantes ont été émises : « les profils des délégués sont disparates ; les modes de gestion des délégués renferment des insuffisances notoires ; des termes de référence de recrutement des délégués en phase avec les exigences du PNAEP contribuera à la performance des délégations de service public d'eau potable dans les QNL.

A l'issue de l'étude les hypothèses émises ci-dessus sont confirmées :

- Les différents profils des délégués sont effectivement disparates et ne répondent pas au bon fonctionnement ;
- Les modes de gestion des DSP renferment des insuffisances notoires ;
- Les termes de référence viennent en renfort pour combler les insuffisances relevées dans le diagnostic par le renforcement des capacités des DSP déjà sur place, et une proposition est formulée pour le recrutement des futurs délégués.

### RECOMMANDATIONS

A l'issue de la présente étude nous formulons les recommandations suivantes à l'endroit des acteurs ci-après.



### **A l'endroit des DSP**

- Veiller à mettre en œuvre un plan de formation au profit du personnel ;
- Renforcer les ressources humaines existantes ;
- Doter le personnel en équipement adapté pour la conduite de leurs activités ;
- Veiller à mettre en place une stratégie en vue de l'extension du réseau au profil des ménages se trouvant hors de la zone de couverture (rayon de 50 m de la conduite principale) ;
- Mettre en place une stratégie de communication interne et externe ;
- Assurer la disponibilité du matériel pour satisfaire les demandes branchements individuel et la réparation de fuites ;
- Renforcer le dispositif actuel de suivi et de surveillance et de maintenance du réseau ;
- Respecter les textes en vigueur en matière de recrutement et rémunération du personnel ;
- Respecter les principes de bonne gouvernance, de transparence et de redevabilité ;
- Déclarer les agents à la caisse ; couverture sociale.

### **A l'endroit de l'ONEA**

- Veiller à accompagner les DSP permanemment avec un appui conseil ;
- Mettre en place un système opérationnel de suivi-évaluation des DSP ;
- Veiller à la mise à disposition dans les délais du matériel sollicité par les DSP ;
- Veiller à instaurer un système de communication franc et sincère avec les DSP ;
- Mettre en place un cadre de dialogue périodique entre l'ONEA et les DSP ;
- Veiller à l'extension des réseaux AEP dans les QNL afin d'accroître les possibilités de branchements privés dans les ménages.

## BIBLIOGRAPHIE

### OUVRAGES

- Ahodekon S.C. Cyriaque. 2008. Manuel formation sur l'élaboration des termes de référence à soumettre au fonds d'études générales du MEF, page 67.
- Autorité de Régulation et de la Commande Publique ARCOP. 2008. Guide de l'autorité contractante et vocabulaire des marchés publics et délégations de service public, page 124.
- Dos Santos Stéphanie. 2006. Accès à l'eau et enjeux socio-sanitaires à Ouagadougou – Burkina Faso, page 271-285.
- Hurter Laura. 2008. Le développement durable dans la gestion déléguée des services d'eau et d'assainissement en Afrique Les marges de manœuvre offertes par la procédure contractuelle, page 55.
- Institut National de la Statistique et de la Démographie. 2008. Recensement général de la population et de l'habitation de 2006, page 52.
- Krief Nathalie, et Véronique ZARDET. 2013. Analyse de données qualitatives et recherche-intervention.
- Ministère de l'Agriculture, de l'Hydraulique, et des Ressources Halieutiques. 2006. Programme National d'Approvisionnement en Eau Potable et d'Assainissement à l'horizon 2015 PN-AEPA 2015.
- Ministère de l'Eau et de l'Assainissement (MEA). 2016. Programme National d'Approvisionnement en Eau Potable 2016-2030, page 102.
- Organisation Mondiale de la Santé. 2019. La santé et les services d'approvisionnement en eau de boisson salubre et d'assainissement de base.
- Rea L.M. et al. 1997. Calcul de la taille d'un échantillon pour une enquête, page 4.

### ARTICLES

- African Minister Council On Water. 2015. Approvisionnement en eau potable et assainissement en Burkina Faso.

- Baron C A Bonnassieux, et A Bontianti. 2016. NOTES TECHNIQUES : Eau des villes, assainissement et précarités – des réalités contrastées à Ouagadougou (Burkina Faso) et Niamey (Niger).
- Bohbot Reine. 2008. L'accès à l'eau dans les bidonvilles des villes africaines : enjeux et défis de l'universalisation de l'accès (cas d'Ouagadougou).
- Botton Sarah et Christelle K Pezon. 2018. Partenariats public-privé dans le secteur de l'eau : retour sur le cas sénégalais.
- Chaboche Mathilde, Nora Preuvot, et Amandine Dukhan. 2014. L'AFD & l'intervention en quartiers précaires : Retours d'expériences et recommandations stratégiques.
- Maiga Taibou Adamou. 2015. La gestion du Service Public de l'Eau (SPE) dans les villes moyennes.
- Tourlonnias Béatrice. 2011. Le rôle des petits opérateurs dans l'accès à l'eau des quartiers périphériques de Ouagadougou : Compte rendu de la rencontre.
- UN Habitat. 2011. Programme participatif financé par la commission européenne.

## **COMPTES RENDUS OU RAPPORTS**

- Hydroconseil. 2013. « Evaluation du projet pilote de la délégation de gestion dans cinq quartiers périphériques non-lotés de Ouagadougou dans la perspective d'amélioration du service pour les plus défavorisés Rapport final (version finale) ».
- IRC. 2017. Colloque national sur les modèles de gestion efficace du service d'eau potable : capitalisation des expériences en milieu rural et semi-urbain au Burkina Faso.

## **COURS ET MEMOIRE**

- Eier-Etsher. 2003. Cours d'Approvisionnement en Eau Potable.
- Kaka Dieu-donné. 2014. Accès à l'eau potable et à l'assainissement de base dans les milieux péri-urbains du district de Bamako : cas des Quartiers Senou, Virimadio et Niamakoro de la Commune VI.

## LIENS INTERNETS

- Délégation de service public - Définition - Marchés Publics Afrique  
<http://www.marches-publics-afrique.com/repondre-a-un-marche/glossaire-des-termes-de-reference-dans-les-marches-publics/delegation-de-service-public---definition>
- Quartiers non-lotis de Ouagadougou : Langage de vérité entre Alassane Bala (...) - leFaso.net, l'actualité au Burkina Faso  
<http://mobile.lefaso.net/spip.php?article80647>
- Loi n° 002-2001/AN du 8 février 2001  
<https://www.google.com/search?client=firefox-b&q=loi+n%C2%B0+002-2001%2FAN+du+8+f%C3%A9vrier+2001>
- irc\_de\_l\_acces\_aux\_systemes\_de\_distribution\_a\_l\_acces\_aux\_services\_d\_eau\_2012.pdf  
[http://www.coalition-eau.org/wp-content/uploads/irc\\_de\\_l\\_acces\\_aux\\_systemes\\_de\\_distribution\\_a\\_l\\_acces\\_aux\\_services\\_d\\_eau\\_2012.pdf](http://www.coalition-eau.org/wp-content/uploads/irc_de_l_acces_aux_systemes_de_distribution_a_l_acces_aux_services_d_eau_2012.pdf)
- WSP-Managing-Public-Water-Service-in-Medium-Sized-African-Cities-(French).pdf  
<https://www.wsp.org/sites/wsp/files/publications/WSP-Managing-Public-Water-Service-in-Medium-Sized-African-Cities-%28French%29.pdf>
- La privatisation des services publics en Afrique subsaharienne. Enjeux et incertitudes. – Persée  
[https://www.persee.fr/doc/reco\\_0035-2764\\_1996\\_num\\_47\\_6\\_409856](https://www.persee.fr/doc/reco_0035-2764_1996_num_47_6_409856)
- Partenariats public-privé dans le secteur de l'eau : retour sur le cas sénégalais  
<https://theconversation.com/partenariats-public-privé-dans-le-secteur-de-leau-retour-sur-le-cas-senegalais-93539>
- Contrat de délégation de gestion des AEPS/PEA - Contrat d'exploitation type des AEPS.pdf  
[https://www.eauburkina.org/images/Eau\\_Potable/Outils\\_Reforme/Contrat%20d%27exploitation%20type%20des%20AEPS.pdf](https://www.eauburkina.org/images/Eau_Potable/Outils_Reforme/Contrat%20d%27exploitation%20type%20des%20AEPS.pdf)

## ANNEXES

Annexe I: Caractéristiques des réseaux existants dans les quartiers d'études .....	71
Annexe II: Nombre de piquage existant dans les DSP et le prix d'achat du mètre cube d'eau par les DSP .....	74
Annexe III: Plans des éléments caractéristiques du réseau.....	75
Annexe IV: Contenu du cahier de charge .....	80
Annexe V: Proposition de grille salariale pour les DSP .....	83
Annexe VI: Guides d'entretiens et questionnaires.....	84

Annexe I: Caractéristiques des réseaux existants dans les quartiers d'études

Quartiers	Superficie en m <sup>2</sup>	Nature de la Conduite	Nombre de Conduite	La somme des longueurs en m
Bissighin	2675467	PEHD 32	1	32,1655
		PEHD 63	1	5,9852
		PVC 160	11	1240,5137
		PVC 200	6	1244,7679
		PVC 32	12	100,4112
		PVC 63	29	2696,4930
		PVC 90	3	807,3881

Quartiers	Superficie en m <sup>2</sup>	Nature de la Conduite	Nombre de Conduite	La somme des longueurs en m
Bogodogo	7024021	PEHD 32	1	2,8461
		PEHD 63	2	54,6307
		PEHD 90	4	763,6611
		PVC 110	16	5663,2599
		PVC 160	3	1722,1943
		PVC 200	16	3652,6935
		PVC 40	1	25,8674
		PVC 63	27	7757,7709
		PVC 90	35	12798,5159

Quartiers	Superficie en m <sup>2</sup>	Nature de la Conduite	Nombre de Conduite	La somme des longueurs en m
Nioko 2	8051611	PEHD 110	1	36,6264
		PVC 200	8	2082,2351
		PVC 32	9	65,1112
		PVC 63	24	3941,3826

		PVC 90	9	820,9615
--	--	--------	---	----------

Quartiers	Superficie en m <sup>2</sup>	Nature de la Conduite	Nombre de Conduite	La somme des longueurs en m
Toudwéogo	6019031	PEHD 110	18	5663,7263
		PEHD 32	2	8,5272
		PEHD 63	7	1336,8786
		PEHD 90	9	2225,8691
		PVC 110	7	446,1810
		PVC 160	6	1770,2343
		PVC 200	2	1376,3998
		PVC 40	22	594,1136
		PVC 63	52	12106,0549
		PVC 90	35	6723,4055

Quartiers	Superficie en m <sup>2</sup>	Nature de la Conduite	Nombre de Conduite	La somme des longueurs en m
Toukin	2578014	PEHD 32	7	145,7200
		PEHD 90	25	4380,7988
		PVC 110	1	1,4675
		PVC 160	11	2040,9736
		PVC 200	13	3939,2596
		PVC 63	1	15,2069

Quartiers	Superficie en m <sup>2</sup>	Nature de la Conduite	Nombre de Conduite	La somme des longueurs en m
		PVC 110	21	4936,8954
		PVC 160	32	6996,2303

**ANALYSE DE LA GESTION DELEGUEE DES RESEAUX D'ADDUCTION EN EAU POTABLE DANS LES QUARTIERS NON LOTIS DE LA VILLE  
DE OUAGADOUGOU AU BURKINA FASO**

Yamtenga	8119036	PVC 200	2	194,4333
		PVC 40	32	941,1083
		PVC 63	41	9253,4026
		PVC 90	36	7627,0206

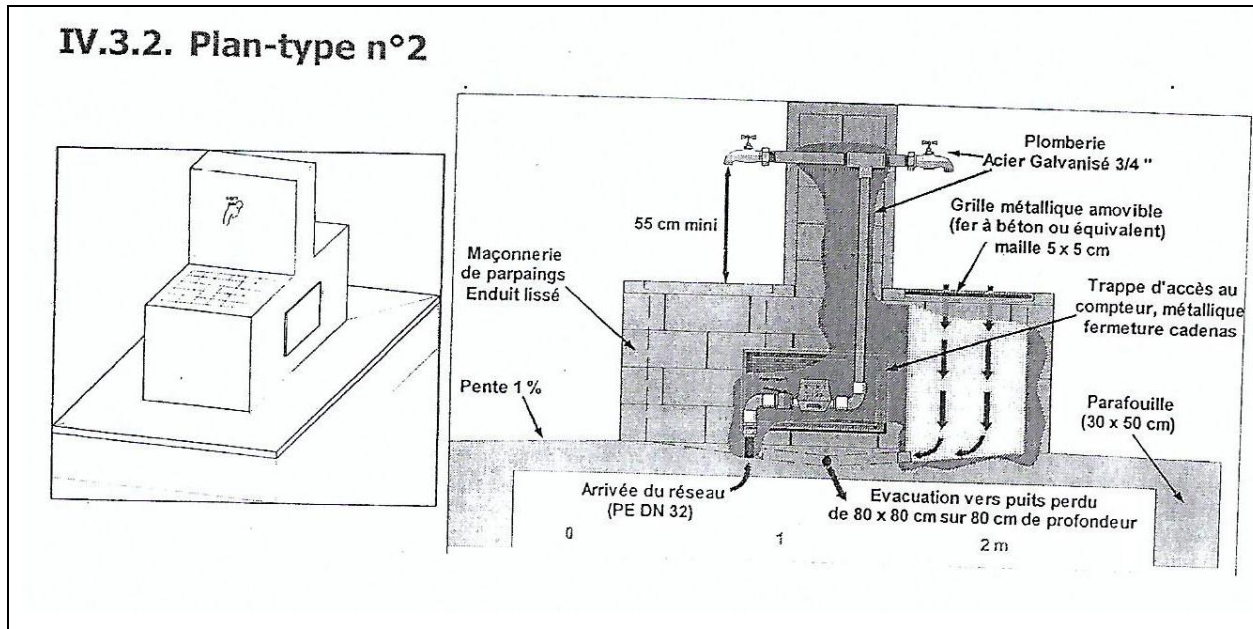


Annexe II: Nombre de piquage existant dans les DSP et le prix d'achat du mètre cube d'eau par les DSP

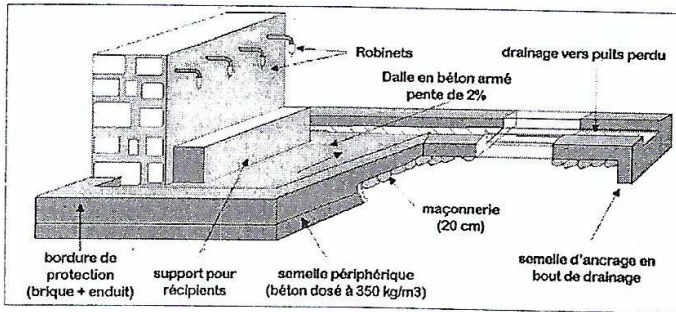
<b>Liste des Déléataires</b>	<b>Nombre de compteurs de tête</b>	<b>Tarification en Eau en FCFA</b>
ACD	1	188
ACMG	1	200
BERA	4	205
ERT	3	190
SOCOGE/ACD	1	218
SOZHAKOF	1	188
SOZHAKOF/ENGA	3	216

Annexe III: Plans des éléments caractéristiques du réseau

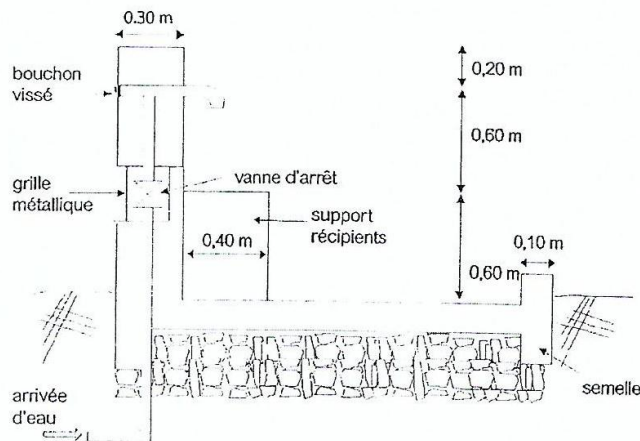
IV.3.2. Plan-type n°2



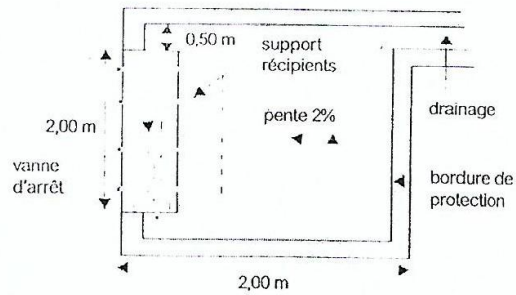
**Plan-type n°1**



VUE EN COUPE

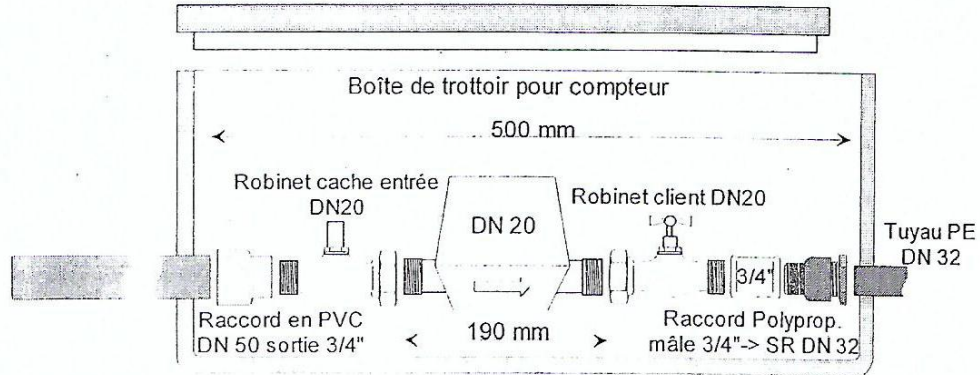


VUE EN PLAN



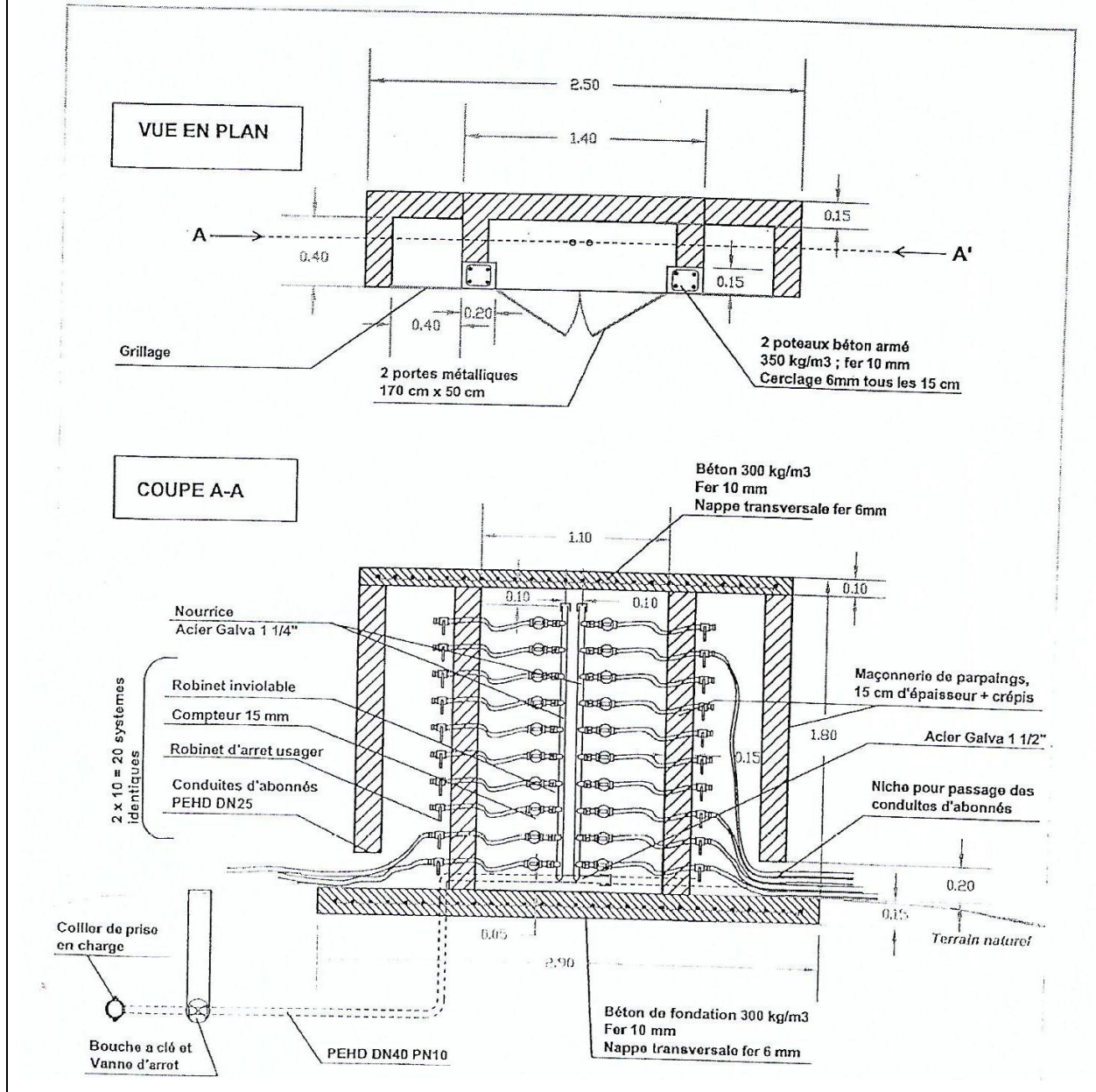
### *b) Boîtes de compteurs*

Ces équipements seront installés le plus près possible de l'utilisateur et sur le domaine public afin de faciliter leur accès par le personnel de l'exploitation (releveur, plombier...). L'utilisateur est propriétaire de tous les équipements situés après le compteur.



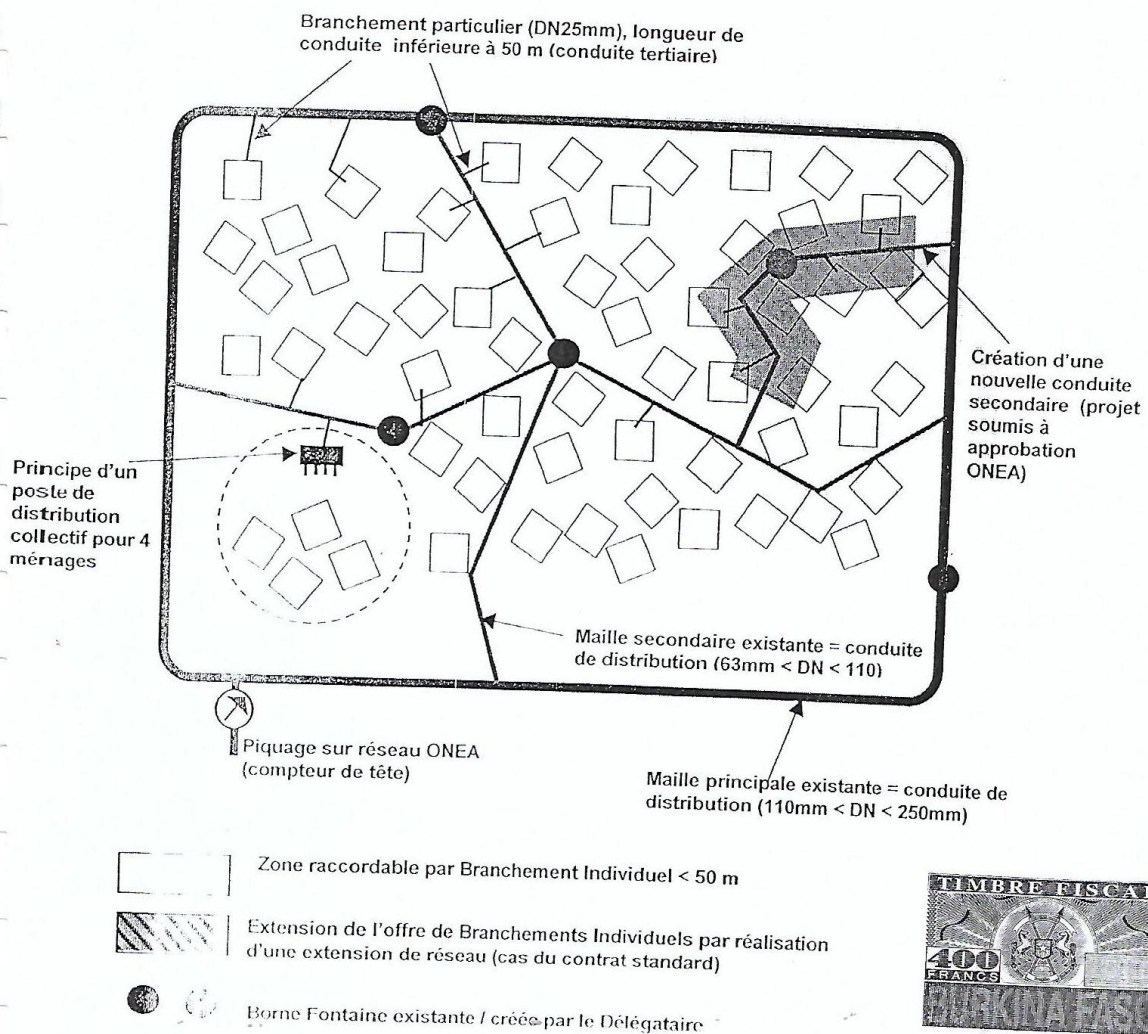
Les compteurs seront posés horizontalement et ils ne seront pas posés inclinés.

*Exemple de plan d'exécution pour la réalisation d'une armoire à compteurs multiples*



## V. Principe de maillage des réseaux et des possibilités de branchement individuel et d'extensions

Ce schéma indique le principe général de conception des réseaux existants, les possibilités de branchement individuels et d'extensions de réseau telles que définies dans le contrat, ainsi que le principe du périmètre fini en dehors duquel le Délégué n'est pas autorisé à étendre ses prestations ou ses infrastructures



Annexe IV: Contenu du cahier de charge

Composante globale	Sous composantes
Responsabilités générales du délégataire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploitation technique,</li> <li>- Développement du réseau</li> <li>- Gestion commerciale</li> <li>- Gestion de la clientèle</li> <li>- Objectifs de performance (nombre de nouveaux branchements individuels, volumes d'eau achetée à l'ONEA, rendement du réseau)</li> </ul>
Prescriptions spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité du service à fournir</li> <li>- Sanctions et actions correctives</li> <li>- Modalités diverses</li> <li>- Les points des distributions (branchements individuels, les bornes fontaines publiques)</li> </ul>
Obligations du délégataire en matière de tenue de documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport annuel : rapport d'activités (tableau de bord synthétique, investissements réalisés sur le réseau et plans de réseau), rapport financiers, propositions de programme d'investissement ;</li> <li>- Documents de réception d'ouvrages ;</li> <li>- Mise à jour d'un plan du réseau</li> </ul>
Prescriptions techniques pour l'entretien et l'extension du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normes à respecter (référence des normes existantes),</li> <li>- Caractéristiques des matériaux (spécifications communes à toutes les fournitures, canalisations en PVC, canalisations en PEHD, canalisations en acier galvanisé, accessoires (vannes de vidanges ou de sectionnement, ventouses, clapets de retenue, compteurs, fontainerie des bornes fontaines)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prescriptions techniques pour la construction des bornes fontaines (Plans types)</li> <li>- Prescriptions générales</li> <li>- Description des travaux (implantation, décapage de la terre végétale, fouilles, remblais, fondations)</li> <li>- Maçonnerie, gros œuvre (fondation, dallage, maçonnerie)</li> <li>- Plomberie, assainissement</li> <li>- Extensions, réparations du réseau (champ d'application, nature des travaux, responsabilités du délégataire pour la mise en œuvre des travaux, calculs justificatifs, dessins d'exécution, terrassements en tranchée, pose des tuyaux en tranchée, pose de robinet vannes, pose des vidanges et ventouses, chambres et regards, raccordements du réseau, remblaiement des tranchées et remise en état du sol, bornes de repérage, test d'étanchéité, désinfection des conduites, raccordement des usagers)</li> <li>- Entretien du réseau (inspection sur le réseau secondaire et boites de compteurs)</li> </ul>
Principe de maillage des réseaux et des possibilités de branchement individuel et d'extensions	Principe de maillage des réseaux et des possibilités de branchement individuel et d'extensions
Emplacement et délimitation des quartiers périphériques	Emplacement et délimitation des quartiers périphériques
Caractérisation des quartiers	Caractérisation des quartiers
Plan des réseaux	Plan des réseaux
Procès-verbal d'inventaire des équipements existants	Procès-verbal d'inventaire des équipements existants



Grille tarifaire de l'ONEA en vigueur	Grille tarifaire de l'ONEA en vigueur
Modèle indicatif de tableau de bord de rapport annuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principaux indicateurs de performance considérés (rendement technique des installations, taux de couverture et consommation journalière par habitant, indicateur de la qualité de l'eau, gestion clients et rendements commercial)</li> <li>- Modèle de tableau de bord pour un suivi de gestion trimestriel (distribution d'eau, gestion clients et rendements commercial, investissements)</li> </ul>

## Annexe V: Proposition de grille salariale pour les DSP

<i>Première catégorie</i>	<i>Première catégorie</i>			<i>Deuxième catégorie</i>			<i>Troisième catégorie</i>			<i>Quatrième catégorie</i>	
	<i>Echelle A</i>	<i>Echelle B</i>	<i>Echelle C</i>	<i>Echelle A</i>	<i>Echelle B</i>	<i>Echelle C</i>	<i>Echelle A</i>	<i>Echelle B</i>	<i>Echelle C</i>	<i>Echelle A</i>	<i>Echelle B</i>
<i>Valeur prime</i>											
1	237 710	205 782	188 688	167 302	149 093	141 457	121 902	111 392	106 642	85 730	67 411
2	259 105	223 273	201 895	189 163	158 039	149 945	130 435	119 189	114 107	93 017	73 816
3	280 500	240 764	215 102	199 870	166 984	158 432	138 968	126 986	121 573	100 304	80 219
4	301 895	258 257	228 311	210 575	175 930	166 920	147 500	135 500	129 037	129 037	107 591
5	323 287	275 747	241 520	221 285	184 876	175 408	156 034	142 583	136 500	114 878	93 029
6	344 682	293 239	254 729	231 991	193 822	183 894	164 568	150 380	143 966	122 165	99 431
7	366 073	310 729	267 935	242 696	202 768	192 382	173 100	158 179	151 432	129 452	105 836
8	387 468	328 222	281 143	253 406	211 714	200 869	181 633	165 976	158 896	136 740	112 240
9	408 862	345 712	294 353	264 113	220 656	209 357	190 166	173 772	166 362	144 026	118 643
10	430 256	363 208	307 558	274 822	229 602	217 844	198 702	181 570	173 826	151 314	125 050
11	451 651	380 698	320 767	285 528	238 548	226 331	207 235	189 370	181 292	158 600	131 452

Annexe VI: Guides d'entretiens et questionnaires

### GUIDE D'ENTRETIEN POUR L'ONEA (DCL/DRO)

#### **I. Identification**

Nom et prénom : .....

Numéro de téléphone : .....

Fonction / Profession : .....

Niveau d'étude : .....

Quartier : ..... Date de l'entretien : .....

Nom et prénom de l'enquêteur : ..... Téléphone : .....

#### **II. Organisation**

- 1) Rôles et attributions de l'ONEA
- 2) Raisons de la mise en œuvre du projet
- 3) Moyens utilisés pour la mise en place du projet
  - Apports financiers
  - Apports intellectuels
  - Apports matériels
- 4) Difficultés rencontrées (lors de la mise en œuvre du projet au début, à mi-parcours, à nos jours) ; les mesures prises pour résoudre les problèmes et ou dysfonctionnements rencontrés.
- 5) Actions entreprises / activités menées par l'ONEA depuis le début du projet (production rapport, besoin d'information).
- 6) Mission/attribution des délégués (choix, rôle, compétence, type de rapport à fournir, périodicité, destinataire).
- 7) En tant que maître d'ouvrage qu'elle est votre appréciation sur la gestion du service d'eau potable dans les quartiers non lotis par les délégations (similitudes et différences entre les délégations en ce qui concerne la gestion des services).

#### **III. Suivi-Evaluation**

- 8) Organisation du suivi-évaluation si existant :
  - Responsable du SE ?
  - Périodicité ?
  - Avec quels outils ?

- 9) Rôle de l'ONEA dans le suivi-évaluation du service d'eau potable dans les quartiers non lotis.
- 10) Appréciation du système de suivi-évaluation du service d'eau potable (outils, communication, partage d'info, acteur/performance)
- 11) Appréciation de la satisfaction des usagers (compte rendu, qualité de l'eau, plaintes reçues contre le service d'eau potable).
- 12) Difficultés/insuffisances dans vos taches et sur le service d'eau potable et les pistes d'actions pour améliorer le système.

## QUESTIONNAIRE POUR LES BENEFICIAIRES DU PROJET (POPULATION)

### **I. Identification**

Nom et prénom : .....

Sexe : .....

Age : .....

Situation matrimoniale : .....

Nombre d'enfant : .....

Numéro de téléphone : .....

Fonction / Profession : .....

Niveau d'étude : .....

Quartier : ..... Date de l'entretien : .....

Nom et prénom de l'enquêteur : ..... Téléphone : .....

### **II. Alimentation en eau de l'enquêté**

1) Mode d'alimentation en eau de l'enquêté

Branchement privé ;  BF/pompe publique ;  Puits traditionnel ;

Branchement chez un voisin ;  Forage

2) Les difficultés rencontrées lors de l'approvisionnement ? Décrivez la situation ?

3) À quelle fréquence faites-vous la corvée d'eau ? Quel est le type et le nombre de récipient rempli à chaque corvée ?

4) Si le moyen d'approvisionnement habituel n'est pas fonctionnel quel(s) autre(s) moyen(s) utilisez-vous ?

5) Les difficultés (contraintes) de cette (ces) autre(s) moyen(s) d'approvisionnement ?

6) Avez-vous enregistré des cas de maladie dû à la qualité de l'eau ? Quel type de maladie ?

7) Avez-vous eu des difficultés à obtenir un branchement individuel (Coût ; délai de raccordement) ? Lesquelles ?

8) Y'a-t-il de longue période de coupure ? Si oui pendant combien de temps ?

9) Etes-vous avertis des travaux qui surviennent sur le réseau ?

10) Etes-vous avertis des coupures d'eau ?

- 11) En cas de fuites du réseau comment faites-vous ?
- 12) Quel est le temps d'intervention des délégataires en cas de fuite ?
- 13) Êtes-vous satisfait du service fourni par la délégation (délai de raccordement, la disponibilité de la ressource en eau, le prix de l'eau, le prix du branchement privé)?  
Les raisons ?
- 14) Votre avis sur le projet ?
- 15) Avez-vous des propositions à faire concernant l'amélioration de l'accès à l'eau potable dans la zone ? Lesquelles ?

### **III. Aux Fontainiers**

- 16) Rôles et critères de sélection des fontainiers ?
- 17) Temps de fonctionnement de la borne fontaine ?
- 18) Prix de l'eau en fonction des récipients ?
- 19) Comment faites-vous les comptes avec la délégation ?
- 20) Difficultés rencontrées dans la gestion des bornes fontaines ?
- 21) Arrivez-vous toujours à satisfaire la demande tout au long de l'année ?
- 22) En cas de panne comment faites-vous ? qui la répare ?
- 23) Satisfaction de vos relations avec la délégation et la population ?

## QUESTIONNAIRE POUR LES DELEGATAIRES

### **I. Identification**

Nom et prénom : .....

Numéro de téléphone : .....

Fonction / Profession : .....

Niveau d'étude : .....

Quartier : ..... Date de l'entretien : .....

Nom et prénom de l'enquêteur : ..... Téléphone : .....

### **II. Organisation**

- 1) Rôles et attributions de la délégation dans la gestion du service d'eau potable
- 2) Secteur d'activité de la structure
- 3) Composition et rôle des membres
- 4) Choix des membres de la délégation et des fontainiers (compétences exigées)
- 5) Existence de session de formation pour le personnel des DSP
- 6) Zone de couverture de la délégation ; votre action peut-elle s'étendre dans des zones non couvertes par votre délégation ? si oui décrivez succinctement la procédure et les conditions de desserte.
- 7) Infrastructures hydrauliques rencontrés dans la délégation (combien, quel type, fonctionnalité, utilisation, difficultés majeures).
- 8) Matériel existant au sein des DSP (état de lieu et disponibilité)
- 9) Maintenance et entretien des infrastructures (organisation pour la gestion des ouvrages, causes des pannes, contrat maintenance).
- 10) Panne dans le réseau de distribution d'eau et les installations (fuite du réseau ou panne borne fontaine combien de fois (récurrence), par qui, délai de réparations état des bornes fontaines).
- 11) Partenaires/associations qui interviennent dans le quartier non loti dans le domaine de l'eau (nombres, rôle, relation avec la délégation, appréciation de la communication / concertation au niveau opérationnel).
- 12) Actions entreprises / activités menées par la délégation depuis le début du projet (production rapport, besoin d'information)

- 13) Difficultés rencontrées/pistes de solutions/pertinence de la délégation dans le quartier non loti concerné.
- 14) Appréciation de la communication / concertation entre les acteurs du service d'eau potable dans le quartier non loti.

### **III. Mode de Fonctionnement**

- 15) Production des rapports de communication sur la gestion du service d'eau potable :
  - Outils (canevas de rapport, fiche d'analyse des activités)
  - Périodicité
  - Destinataires
- 16) Prix de l'eau (procédure de règlement des frais d'approvisionnement)
- 17) Transparence de l'exploitation financière par les gestionnaires et le système de vérification (les documents comptables, respect du prix de l'eau).
- 18) Redevance versée à l'ONEA (quand, combien, utilité).
- 19) Choix des fontainiers au niveau de la délégation :
  - Préciser le mode de recrutement
  - Les compétences exigées
  - L'existence d'un contrat
  - Type de rapport à fournir
  - Périodicité
  - Destinataires
- 20) Le système de distribution d'eau au niveau des bornes fontaines
  - Le fontainier distribue l'eau
  - Les usagers se servent ; si oui sous quelles conditions
- 21) Mainteneurs (le choix, la compétence, le type de rapport à fournir, la périodicité, les destinataires)
- 22) Entretien des points d'eau. La maintenance des bornes fontaines est-elle bien faite ? (Hygiène ; façon de se servir, satisfaction des usagers).

### **IV. Suivi-Evaluation**

- 23) Rapports/document de gestion (existence de canevas de rapport, quand, les destinataires)
- 24) Existence d'un changement apporté par le service d'eau potable dans le quartier non loti (changements intermédiaires)
- 25) Satisfaction des usagers et acteurs de vos prestations
- 26) Difficultés rencontrées (suggestions/recommandations).