



REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
**MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET
DES RESSOURCES HYDRAULIQUES**



giz
Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit mbH

POLITIQUE NATIONALE DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU (**PNSPE**)

KINSHASA | **JUIN 2016**





TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABREVIATIONS	5
PREAMBULE	6
DEFINITIONS DES TERMES CLES	8
I. INTRODUCTION	13
1. CONTEXTE DU SOUS-SECTEUR	15
1.1. DES OBJECTIFS DU MILLÉNAIRE AUX OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	15
1.2. L'ACCÈS DE LA POPULATION CONGOLAISE À L'EAU POTABLE	16
1.2.1. <i>État des lieux</i>	16
1.2.1.1. Disparité des taux d'accès entre villes et communautés rurales	17
1.2.1.2. Concentration des investissements en milieu urbain	17
1.2.1.3. Coûts d'accès plus élevés pour les ménages pauvres en milieux urbains	18
1.3. Enjeux et défis du service public de l'eau	18
1.3.1. <i>Des responsabilités peu définies et mal assumées</i>	19
1.3.2. <i>Incohérences et faiblesses institutionnelles</i>	19
1.3.3. <i>Accès à l'eau potable en zone urbaine</i>	19
1.3.4. <i>Accès à l'eau potable en zones rurales</i>	20
1.3.5. <i>Faible niveau de rédevabilité</i>	20
1.3.6. <i>Financement public insuffisant et dépendance quasi-totale de l'aide extérieure</i>	20
II. VISION ET OBJECTIFS DE LA PNSPE	23
1. Vision du Gouvernement	23
2. Objectifs de la PNSPE	23
3. Principes transversaux	24
III. ORIENTATIONS STRATEGIQUES DU DEVELOPPEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU	29
1. Objectif 1 : Etablir un cadre institutionnel performant, capable d'assurer son rôle normatif et réglementaire et de protéger les droits des usagers (femmes et hommes)	29
1.1. RÉORGANISATION DU CADRE INSTITUTIONNEL	29
1.1.1. <i>Ministère ayant en charge le service public de l'eau et l'assainissement</i>	29
1.1.2. <i>Province</i>	30

1.1.3. <i>Entités Territoriales Décentralisées (ETD)</i>	31
1.1.4. <i>Gestion des plaintes et sensibilisation des usagers</i>	31
1.1.5. <i>Bonne gouvernance comme clé du succès de la réforme</i>	31
1.1.6. <i>Rôles et responsabilités des parties prenantes du service public de l'eau</i>	32
1.2. Transformations institutionnelles	32
2. Objectif 2 : Etablir une coordination et une planification sous-sectorielles efficaces	38
2.1. APPROCHE PROGRAMMATIQUE POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA PNSPE	38
2.2. COLLECTE, PARTAGE ET GESTION DES INFORMATIONS	38
3. Objectif 3 : Les maîtres d'ouvrage assurent un meilleur service de l'eau potable à leurs populations	39
3.1. MAITRISE D'OUVRAGE	39
3.2. OBLIGATION DE LA DÉLÉGATION DE LA GESTION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU	39
3.3. RÔLES DES ASSOCIATIONS D'USAGERS	40
3.4. CONVENTIONS DE GESTION	40
4. Objectif 4 : Créer les conditions favorables à l'engagement des opérateurs de qualité	40
4.1. AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT DE L'EAU (ART. 23 DE LA LOI RELATIVE À L'EAU)	41
4.2. RESPECT DES NORMES ET DES CAHIERS DE CHARGE	41
4.3. MISE EN CONFORMITÉ AVEC LA LOI RELATIVE À L'EAU	41
4.4. PROMOTION DES RÉSEAUX AUTONOMES	42
4.5. PROMOTION DES ASSOCIATIONS D'USAGERS	42
5. Objectif 5 : Mettre en place un système de régulation efficace, indépendant et financièrement viable	42
5.1. AUTORITÉ DE RÉGULATION (ART. 75 DE LA LOI RELATIVE À L'EAU)	42
5.2. OUTILS DE BASE DE LA RÉGULATION	43
6. Objectif 6 : Mettre en place les mécanismes durables de financement du service public de l'eau	43
6.1. BUDGET DE L'ETAT	43
6.2. ÉQUITÉ DANS L'ALLOCATION DES INVESTISSEMENTS	44
6.3. REVENUS DIRECTS POUR LE FINANCEMENT DES SERVICES D'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE	44
IV. ANNEXE : NIVEAU DE SERVICES ET DE TECHNOLOGIES VARIABLES SEL LES TYPES DE LOCALITÉS	45



LISTE DES ABRÉVIATIONS

COPIREP	Comité de Pilotage de la Réforme des Entreprises du Portefeuille de l'État
CNAEHA	Comité National d'Action de l'Eau, de l'Hygiène et de l'Assainissement
ETD	Entité Territoriale Décentralisée
ODD	Objectifs du Développement Durable
OMD	Objectifs du Millénaire pour le Développement
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
PNSPE	Politique Nationale du Service Public de l'Eau
REGIDESO	Régie de Distribution d'Eau
RDC	République démocratique du Congo
SNHR	Service National d'Hydraulique Rural
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance

PRÉAMBULE

La République démocratique du Congo (RDC) dispose de 52% des réserves d'eau de surface du continent africain. Le fleuve Congo, qui traverse le pays sur 4.700 km, est le deuxième fleuve le plus important du monde en termes de débit. Grâce à ses immenses forêts et au climat tropical qui caractérisent le pays, 70% des ressources en eau renouvelables proviennent des pluies régulières et abondantes (en moyenne 1.545 mm/an). Malgré ces richesses en eau, seule la moitié de la population congolaise a l'accès aux services de l'eau potable. Toutefois, la qualité de cette eau n'est toujours pas assurée. Le taux d'accès à l'eau potable en RDC est inférieur à celui de la plupart des pays sahéliens tels que le Sénégal, le Mali, le Burkina Faso ou la Mauritanie, qui souffrent d'un déficit chronique en eau. Ce phénomène est l'héritage des conflits armés ainsi que de la mauvaise gouvernance à tous les niveaux.

Depuis 2006, le Gouvernement congolais s'engage activement à améliorer les conditions de vie de sa population à travers des réformes dans tous les secteurs. La Constitution de la RDC présente la base de cet engagement. Dans son article 48, la Constitution consacre à chaque Congolais le droit d'accès à l'eau potable. Afin de garantir ce droit de l'Homme, les deux générations (2006, 2011) du Document de Stratégie de Croissance et de Réduction de Pauvreté prévoient une augmentation des investissements dans le secteur et des mesures de réforme au niveau institutionnel et opérationnel. Malgré les efforts fournis par le Gouvernement et ses partenaires techniques et financiers à cet égard, le progrès achevé en termes de croissance du taux d'accès à l'eau potable est peu important. Entre 2005 et 2015, le taux d'accès a augmenté seulement de 46 à 50,4%. Les différentes étapes de la réforme se réalisent lentement et sont peu coordonnées. La Politique Nationale du Service Public de l'Eau doit accélérer ce processus de réforme et donner les orientations nécessaires pour garantir à la population congolaise d'ici 2030 un accès durable, équitable et universel à l'eau potable, tel que prévu dans les Objectifs du Développement Durable.

L'entrée en vigueur de la Loi N°15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'Eau est une grande opportunité pour le développement du secteur de l'eau. Elle remplace une législation incomplète et obsolète qui n'était pas en mesure de répondre aux défis de l'approvisionnement de la population en eau potable. Elle définit les principes guides de la réforme du service public de l'eau. Ce sont, notamment, la décentralisation des compétences en matière d'eau potable, le renforcement



de la redevabilité entre les acteurs impliqués, l'ouverture du service au secteur privé, le renforcement des droits des usagers et la promotion de l'approche pro-pauvres. La Loi relative à l'Eau et la Politique Nationale du Service Public de l'Eau sont les piliers du développement du sous-secteur et tracent le chemin d'un meilleur service de l'eau potable accessible à tous les Congolais. La mise en œuvre des dispositions de la présente politique nécessite les efforts communs des acteurs politico-administratifs, techniques, privés, communautaires et des bailleurs de fonds. Ce n'est qu'ensemble, que nous pourrions réussir à garantir à toute la population de la RDC, pays africain le plus riche en ressources en eau, un accès durable à l'eau potable. Pour que tous les enfants congolais soient protégés des maladies d'origine hydrique comme le choléra, la typhoïde, que chaque femme congolaise soit épargnée des corvées qui la mettent en péril et que chaque Congolais consomme une eau saine et protégée, cette politique doit être rapidement mise en œuvre, car l'eau, c'est la vie !

Son Excellence

Monsieur Jeannot MATADI NENGA GAMANDA

Ministre de l'Energie et des Ressources Hydrauliques

DÉFINITIONS DES TERMES CLÉS

Accès à l'eau potable : c'est la possibilité pour une personne d'accéder à une source d'eau potable répondant aux caractéristiques suivantes :

- (i) être un raccordement domestique partagé par les membres d'une famille (habituellement environ 6 personnes par ménage) ; ou partagé par plusieurs familles (si possible pas plus de 5 familles ou de 30 personnes) situé à l'intérieur ou à proximité de la parcelle de résidence ; ou (ii) être une borne fontaine ou un branchement public dans des quartiers à faible revenus, ne servant pas plus de 400 utilisateurs par robinet, situé à moins de 250 mètres du lieu d'habitation ; (iii) être une source aménagée ou un puits ouvert protégé ne servant pas plus de 400 utilisateurs, situé à moins de 250 mètres du lieu d'habitation ;
- avoir une pression entre 2 kg/cm² et 4 kg/cm²,
- offrir sans interruption 20 litres d'eau potable par habitant et par jour,
- fournir une eau d'une qualité au moins conforme aux normes OMS et normes nationales,
- être régulée et surveillée en termes de qualité, de normes techniques et de tarification (art. 80 de la Loi relative à l'Eau),
- avoir un coût, y compris celui de l'assainissement, constituant moins de 5% des revenus mensuels d'un ménage,
- être culturellement acceptable (en matière spirituelle, religieuse, ethnique).

Accès équitable : c'est un accès juste et sans discrimination à l'eau potable de toute personne peu importe son sexe, son âge, ses origines ethniques et socio-culturelles, sa religion ou ses capacités physiques ;

Accès universel : c'est l'accès de toute personne à l'eau potable, sans discrimination et à un coût abordable ;

Acteur public : Toutes institutions, administrations, comités, autorités nationales, provinciales ou locales, déconcentrées ou décentralisées, faisant partie intégrante du domaine public. La représentation des femmes dans ces institutions doit être prise en compte ;

Aire de protection : espace dans lequel certaines activités sont réglementées afin de protéger et conserver les ressources, les aménagements et les installations du domaine public de l'eau ;



Assainissement : ensemble des interventions visant l'amélioration des conditions qui, dans le milieu physique de la vie humaine, influent ou sont susceptibles d'influer favorablement sur le bien-être physique, mental ou social. Il comprend en particulier l'évacuation des excréta, la collecte et l'épuration des eaux usées et pluviales, les travaux et les installations d'égouttage, de collecte et d'évacuation des déchets de toute nature ;

Autorisation : acte juridique par lequel l'Administration permet à une personne physique ou morale d'exploiter ou d'utiliser les eaux ou les ouvrages d'assainissement du domaine public conformément aux dispositions législatives en vigueur ;

Autorité locale : les autorités politiques et administratives d'une Entité Territoriale Décentralisée (ETD) ;

Cadre normatif : l'ensemble des documents de référence des normes à respecter ;

Captage : installation permettant le prélèvement d'eau de surface ou souterraine ;

Contrat d'affermage : contrat par lequel une province/ETD confie la gestion d'un service public et/ou des ouvrages publics à un établissement public ou privé, association d'usagers ou organisation non gouvernementale qui seront rémunérés par la perception directe de redevance sur les usagers.

Contrat de concession : contrat par lequel la province/ETD confie la gestion du service public et/ou d'ouvrages publics à un établissement public ou privé, association d'usagers ou organisation non gouvernementale avec le droit de percevoir des redevances sur les usagers des ouvrages et/ou du service public. Le concessionnaire fait l'avance des frais de premier établissement du service et du fonds de roulement nécessaire à l'exploitation et supporte aussi les risques et les charges de l'exploitation ;

Contrat de gérance : contrat par lequel le/la gérant/e exploite le service moyennant une rémunération forfaitaire versée par la personne publique. C'est donc la province/ETD qui supporte les risques et les charges de l'exploitation ;

Coût abordable : l'accès à l'eau potable se fait moyennant le paiement d'un prix économiquement acceptable, au maximum 5% des revenus mensuels d'un ménage ;

Déclaration : formalité administrative accomplie auprès de l'autorité compétente en vue d'exploiter ou d'utiliser les eaux du domaine public sous certaines conditions ;

Décentralisation : transfert d'une partie du pouvoir et des ressources de l'Etat à des instances régionales ou locales, ou à des organisations paraétatiques ;

Développement durable : développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins. Le développement durable prend en compte les aspects économiques, environnementaux et sociaux ;

Eaux usées domestiques : eaux résiduares qui proviennent de différents usages domestiques ainsi que les eaux pluviales recueillies sur la parcelle privée ;

EAU POTABLE : une eau ayant les caractéristiques microbiennes, chimiques et physiques qui répondent aux normes OMS ;

Gestion durable de l'eau : gérance qui permet, par des moyens techniques et économiques performants, le retour au milieu naturel d'une eau dont les qualités satisfont aux exigences sanitaires et environnementales ;

Hygiène : ensemble de mesures destinées à prévenir les infections et l'apparition de maladies infectieuses ;

Maître d'œuvre (exploitant, opérateur) : personne physique ou morale de droit public ou privé chargée par l'autorité contractante d'assurer la représentation et la défense de ses intérêts aux stades de la définition, de l'élaboration, de l'exécution et de la réception des prestations, objet du marché ;

Maître d'ouvrage : autorité contractante pour le compte de laquelle l'exécution des travaux ou la fourniture d'équipements est réalisée ;

Maladie hydrique : maladie liée à la qualité de l'eau et au manque d'accès à l'eau potable ;

Milieu rural : milieu qui se caractérise par une faible densité de l'habitat et par sa prédominance du secteur agricole, chasse et cueillette ;

Milieu urbain : milieu qui se caractérise par une forte densité de l'habitat et par un nombre élevé de services ;

Morbidité : incidence et prévalence d'une maladie particulière ;

Périmètre de protection : zone délimitée autour des captages des eaux de surface et des sources d'eaux naturelles à l'intérieur de laquelle des contraintes



sont imposées à toute personne physique ou morale afin de préserver la qualité de l'eau ;

Périurbain : agglomération qui est autour d'un centre urbain et constitue sa banlieue ;

Prélèvement d'eau : action d'extraire, de façon continue et sur une longue durée, une portion de ressources nationales d'eau ;

Redevabilité : obligation pour toutes les parties prenantes du service public de l'eau (Etat au niveau national, provincial et local, maître d'ouvrage, opérateur, organisation de la société civile, etc.) de rendre compte à ceux qui leur ont données ce pouvoir (population, maître d'ouvrage, Etat) ;

Régie directe : mode de gestion d'un service public assuré directement par la personne publique dont dépend ce service, avec son personnel et ses moyens matériels et financiers ;

Régulation : Règles et institutions qui fixent, contrôlent, appliquent et modifient les tarifs maximum autorisés, et qui définissent les normes de service minimum agréées pour les opérateurs des services d'eau ;

Ressources en eau : gisement ou masse d'eau à l'état naturel susceptible d'être exploité à des fins diverses et faisant l'objet d'une gestion codifiée ou réglementée ;

Service public de l'eau : ensemble d'actions comprenant la production, le transport et la distribution de l'eau potable à la population. Celui-ci fait partie des services de base couverts par les droits de l'Homme et appartient aux devoirs fondamentaux d'un Etat ;

Société civile : domaine de la vie sociale civile organisée de manière volontaire, autosuffisante et autonome de l'Etat. Elle regroupe l'ensemble des associations à caractère non gouvernemental et à but non lucratif ;

Taux d'accès : rapport entre la population qui a l'accès au service et la population totale ;

Usager : personne qui utilise le service public.





INTRODUCTION

Ce document expose et décrit la Politique Nationale du Service Public de l'Eau, tel que prévue par la Loi N°15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'Eau en son article 71. Elle sera abrégée par la suite par son acronyme : « PNSPE ».

La PNSPE sert de texte de référence pour toutes les interventions liées à l'approvisionnement de la population congolaise en eau potable. Elle s'applique aux milieux urbains comme ruraux et sert en tant que base pour le développement durable du sous-secteur.

Elle oriente la mise en application de la Loi relative à l'Eau et les dispositions de la Constitution en matière d'eau potable. À cet effet, la PNSPE définit la réorganisation du sous-secteur de l'eau potable et les modalités d'intervention des acteurs publics et privés, ainsi que celles des usagers et des organisations de

représentation de leurs intérêts. De plus, la présente politique officialise des mesures transitoires qui permettent un réaménagement du sous-secteur d'une manière coordonnée et cohérente, en assurant un développement durable et une mise en application progressive des textes législatifs.

Les aspects en matière de gestion des ressources en eau, d'assainissement et d'hygiène sont couverts par d'autres politiques nationales. Pour cette raison, la PNSPE ne les aborde que de manière marginale, malgré leurs liens forts et évidents avec le sous-secteur de l'eau potable.

L'élaboration de la PNSPE a été guidée par le Ministère de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques au sein d'un processus hautement participatif. Les différentes étapes d'élaboration ont vu l'implication de tous les acteurs sectoriels clés. Parmi les parties prenantes figurent les ministères sectoriels (tels que le Ministère du Plan et du Suivi de la Révolution de la Modernité, de la Santé Publique, de l'Agriculture et du Développement Rural, de l'Environnement et de la Décentralisation) et le Comité National d'Action de l'Eau, de l'Hygiène et de l'Assainissement (CNAEHA), qui sont ensemble responsables de la définition des politiques sectorielles. Le Service National d'Hydraulique Rural (SNHR), la REGIDESO, en tant qu'acteurs conventionnels importants au niveau opérationnel, ainsi que le Comité de pilotage de la réforme des entreprises du portefeuille de l'Etat (COPIREP) et les partenaires techniques et financiers, étaient impliqués.

Les représentants des provinces et des entités territoriales décentralisées (ETD) étaient également associés afin d'assurer la prise en compte de leurs besoins en tant que responsables de l'approvisionnement de leurs populations en eau potable et maîtres d'ouvrage des infrastructures. Vu l'importance du secteur privé pour l'augmentation du taux d'accès à l'eau potable, les représentants des opérateurs privés et communautaires ont aussi assisté à l'élaboration de la politique.

Suite à l'absence d'une coordination efficace et mandatée des organisations de représentation des intérêts des usagers des services de l'eau potable, les consommateurs étaient représentés à travers les organisations de la société civile.

Ce processus d'élaboration inclusif a permis le consensus de tous les acteurs sectoriels autour de la PNSPE, et l'appropriation de ses orientations politiques. De cette façon, il assure à long terme la responsabilité mutuelle de toutes les parties prenantes dans la mise en œuvre de ladite politique.



1. CONTEXTE DU SOUS-SECTEUR

1.1. Des Objectifs du Millénaire aux Objectifs du Développement Durable

À partir des années 90, le taux d'accès de la population congolaise à l'eau potable s'est détérioré d'une manière continue. Les efforts pour remédier à cette situation ont conduit la République démocratique du Congo (RDC) à s'engager dans plusieurs initiatives mondiales.

En 2000, le Gouvernement congolais s'est engagé, à travers les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD), à accroître le taux d'accès de la population à un approvisionnement durable en eau potable de 45,7% en 2001 à 71% en 2015. Malgré les premières tentatives de réforme et d'importants investissements réalisés par les partenaires techniques et financiers, le taux de desserte est resté en deçà des OMD. En effet, selon le Ministère du Plan et du Suivi de la Révolution de la Modernité, seulement 50,4%¹ de la population congolaise ont eu accès à l'eau potable en 2015. Ce faible progrès met également en cause d'autres engagements précédents, tels que ceux de la Conférence des Nations Unies sur le changement climatique (Rio de Janeiro, 1992) ou de la Conférence des Nations Unies Habitat II (Istanbul, 1996), visant à garantir l'approvisionnement en eau potable à toute la population.

En considérant les conséquences fatales d'un manque d'accès de la population congolaise à l'eau potable, le pays continue à s'engager davantage. Dans cette perspective, la RDC a ratifié les Objectifs du Développement Durable (ODD) qui stipulent dans l'objectif 6 de « *Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable* ». Parmi les cibles de cet objectif en figurent deux (2) qui se réfèrent particulièrement à l'approvisionnement en eau potable :

- Cible 6.1 : d'ici à 2030, assurer l'accès universel et équitable à l'eau potable, à un coût abordable.
- Cible 6.b : appuyer et renforcer la participation de la population locale à l'amélioration de la gestion de l'eau et de l'assainissement.

¹ Rapport OMD 2000 -2015, Evaluation des progrès accomplis par la République démocratique du Congo dans la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le développement, Ministère du Plan et du Suivi de la Révolution de la Modernité, République démocratique du Congo, 2015.

Au niveau régional, les Objectifs du Millénaire ainsi que les Objectifs du Développement Durable relatifs à l'eau sont encadrés par la Vision de l'Eau 2025 pour l'Afrique et par les déclarations du Conseil des Ministres Africains Chargés de l'Eau.

La Vision de l'eau 2025 pour l'Afrique est une initiative de l'Union Africaine et de la Banque Africaine de Développement sous l'égide des Nations Unies, dans laquelle les pays membres s'engagent, entre autres, à réduire le pourcentage de leurs populations n'ayant pas accès aux services adéquats de l'alimentation en eau potable. Ratifiée en 2004, la vision prévoit la réalisation de cet objectif par l'élaboration des politiques nationales, la mise en œuvre des réformes intégrales au niveau légal et institutionnel, le développement des mécanismes durables de financement et le renforcement de l'engagement politique et de la sensibilisation de la population.

Dans la même perspective s'inscrivent les déclarations de Sharm El-Sheik (2008), Johannesburg (2009) et Monrovia (2013) des Ministres Africains Chargés de l'Eau sous le haut patronage de l'Union Africaine. Dans le cadre de ces déclarations, la RDC s'est engagée, notamment, à développer des politiques nationales adaptées à l'atteinte des OMD et ODD, afin d'établir des systèmes de régulation, de créer un environnement favorable à l'engagement efficace des autorités locales et du secteur privé, d'augmenter le pourcentage du budget étatique alloué au secteur de l'eau, et de promouvoir l'engagement de la société civile dans les activités et programmes de l'eau potable.

Tous ces engagements pris ne peuvent être atteints que si le Gouvernement congolais les traduit en politiques et en stratégies qui seront mises en œuvre à travers une approche programmatique. Le respect des principes de la bonne gouvernance dans la mise en œuvre de la réorganisation du sous-secteur est essentiel pour assurer l'impact prévu pour les différentes mesures.

1.2. L'accès de la population congolaise à l'eau potable

1.2.1. Etat des lieux

Malgré la ratification et l'adhésion de la RDC à plusieurs engagements internationaux, presque la moitié de la population congolaise (49,6%)² n'a pas accès à l'eau potable. Ce chiffre ne reflète pas la réalité de l'accès à l'eau potable selon la

² Idem.



définition de la présente politique. Pour l'individu, cette carence des services adéquats d'approvisionnement l'expose au risque des maladies hydriques telles que le choléra, la typhoïde ou d'autres maladies diarrhéiques. En l'absence d'un traitement immédiat et approprié, ces maladies peuvent s'empirer jusqu'à provoquer le décès de la personne. Les frais de soins de santé générés par l'occurrence fréquente de ces maladies représentent une charge économique importante pour les ménages et augmentent leur vulnérabilité d'une manière dramatique. Les cas fréquents de diarrhée causent à long terme un syndrome de malnutrition chronique, ce qui provoque des troubles envahissants du développement mental et physique chez l'enfant et une performance mentale et physique extrêmement réduite chez l'adulte. Ces phénomènes, ainsi que le faible pouvoir de travail et l'absentéisme pendant les périodes de maladie et de convalescence, contribuent grandement à la précarisation d'un ménage.

Le taux élevé de morbidité des maladies hydriques a également des conséquences négatives au niveau macro-économique. Les pertes en matière de main d'œuvre et les financements nécessaires au niveau du secteur de la santé publique, freinent le développement économique du pays et renforcent la paupérisation de la population.

1.2.1.1. Disparité des taux d'accès entre villes et communautés rurales

Il faut considérer qu'il y a une grande disparité d'accès à l'eau potable entre le milieu urbain et le milieu rural. Selon l'UNICEF, environ 80% de la population urbaine a accès aux services de l'eau potable contre 31% de la population rurale. Vu la forte croissance de la population urbaine (3,1%) projetée pour les prochaines décennies, le taux d'accès en milieu urbain pourrait s'affaiblir si le service public n'est pas en mesure de s'adapter à l'évolution des besoins.

1.2.1.2. Concentration des investissements en milieu urbain

Un focus sur le développement des infrastructures en milieu urbain pourrait également renforcer la négligence des besoins de la population rurale. De plus, il y a des grandes disparités d'accès entre les différentes provinces de la RDC. Les provinces avec les taux d'accès les plus élevés sont notamment la ville-province de Kinshasa ainsi que le Nord et le Sud Kivu. Les provinces du Nord et Sud Ubangi, Tshuapa, Tshopo, Mai-Ndombe et Bas-Uele sont parmi les provinces avec un très faible taux d'accès. La disparité d'accès entre les milieux urbain et rural, ainsi que la disparité d'accès à l'eau potable entre les provinces du pays, entravent la mise en application du principe d'universalité de l'accès.

1.2.1.3. Coûts d'accès plus élevés pour les ménages pauvres en milieux urbains

Même là où les communautés accèdent en termes de disponibilité, de qualité et de distance, aux services de l'eau potable, il se pose un problème d'inaccessibilité financière. Le coût moyen mensuel de l'approvisionnement en eau potable d'un ménage ne doit pas dépasser 5% de son revenu mensuel³. Hors, ce seuil est largement dépassé, obligeant les ménages de s'approvisionner à des sources dont la potabilité n'est pas assurée. Les tarifs d'eau élevés en relation avec les revenus des ménages rendent l'accès aux services de l'eau difficile et mettent la durabilité des services à rude épreuve.

Face au contexte socio-culturel en RDC, les femmes et les jeunes enfants sont doublement touchés par l'absence d'un service adéquat de l'eau potable. Sur la base de la tradition et de la culture, le rôle social des femmes et des filles leur attribue la responsabilité de l'approvisionnement en eau de leurs ménages. Surtout en milieu rural et péri-urbain, elles sont souvent obligées de parcourir de longs trajets impraticables pour puiser de l'eau et la ramener au foyer. En moyenne, une femme congolaise consacre 1¾ d'heure par jour pour l'alimentation de sa famille en eau. En dehors des effets néfastes causés par l'exposition des femmes et des filles aux maladies hydriques, elles souffrent physiquement de la charge des bidons d'eau et sont privées du temps nécessaire à l'éducation ou aux activités génératrices de revenus. Dans certains cas, elles sont exposées aux risques de viols ou d'accidents sur les trajets reculés et impraticables. Dans les cas où les ménages ne peuvent pas recourir aux points d'eau à proximité de leurs habitations, la condition d'accès équitable pour les deux sexes n'est a priori pas donnée.

1.3. Enjeux et défis du service public de l'eau

Les enjeux du secteur de l'eau se situent surtout au niveau politique mais aussi institutionnel et opérationnel. Le développement du secteur est un enjeu majeur pour la croissance socio-économique de la RDC. La fourniture des services de l'eau potable joue un rôle clé dans la sécurisation sanitaire et alimentaire de la population congolaise, ainsi que dans ses capacités de création de richesses. Ainsi, les potentialités de développement durable de la RDC dépendent significativement de la volonté gouvernementale d'investir directement dans ce secteur et d'améliorer la gouvernance des acteurs publics impliqués.

³ Résolution des Nation Unies du 3 août 2010 : notion de « Coûts abordables » et interprétation Banque Mondial avec la référence de 5%.



I.3.1. Des responsabilités peu définies et mal assumées

Les responsabilités des différents acteurs dans la chaîne du service public de l'eau, depuis le captage jusqu'à la distribution de l'eau potable au robinet ainsi que l'évacuation et l'épuration des eaux usées, ne sont pas claires. Un consensus sur les obligations et les principes fondamentaux a été signifié dans la loi relative à l'eau, mais il doit maintenant être concrétisé et mis en œuvre. En pratique, l'utilisateur ne dispose actuellement que des obligations. Il n'y a pas des mécanismes établis pour faire valoir les droits qui lui sont consacrés par la Constitution, la Loi relative à l'Eau et les accords internationaux.

I.3.2. Incohérences et faiblesses institutionnelles

Les ministères sectoriels, en tant qu'organes normatifs, ne semblent pas assumer effectivement leur rôle. En effet, la structure de la plupart des ministères impliqués, leurs processus de travail ainsi que leurs ressources humaines, ne sont pas en cohérence avec leurs attributions. La dispersion des responsabilités en matière de l'eau potable, combinée aux faiblesses institutionnelles et techniques, entravent la coordination des activités du sous-secteur et la collaboration entre les acteurs. Un ministère unique en charge du service public de l'eau, tel que prévu par la Loi relative à l'Eau, n'existe pas actuellement. Les conflits d'attributions et d'intérêts, ainsi qu'une mauvaise gouvernance, ne permettent pas un fonctionnement efficace et transparent des institutions publiques. Dans la plupart des cas, les attributions de chaque acteur ne sont pas assez claires ou connues.

Les faiblesses institutionnelles se perçoivent également au niveau des gouvernements provinciaux et des administrations déconcentrées. Ainsi, les mécanismes de mise en place d'un cadre stratégique et réglementaire et son application ne sont pas développés. La communication entre institutions de différents niveaux est très faible. L'absence d'information, due au manque de collecte et de partage des données, est à la base de la méconnaissance générale du sous-secteur et rend très difficile une planification axée sur les résultats. En conséquence, les acteurs nationaux et internationaux manquent d'une approche programmatique sur laquelle ils pourraient s'aligner. Le Comité National d'Action de l'Eau, de l'Hygiène et de l'Assainissement, l'organe interministériel qui est censé assurer la coordination et la communication entre les acteurs sectoriels, n'est pas fonctionnel.

I.3.3. Accès à l'eau potable en zone urbaine

La REGIDESO, l'un des acteurs sectoriels les plus importants, était une entreprise publique en charge du service public de l'eau en milieu urbain. Elle assu-

maint la maîtrise d'ouvrage et la responsabilité de garantir l'accès de la population urbaine à l'eau potable. Ceci entraîna une faible prise de responsabilité de la part des administrations nationales, provinciales et locales, et ne permit pas la mise en place d'un système de redevabilité et de contrôle de l'exploitation du service. La REGIDESO était transformée en 2012 en une société commerciale dont l'Etat est actuellement l'actionnaire unique. Au niveau opérationnel, la REGIDESO a de la peine à assurer la qualité de ses services et d'atteindre un degré nécessaire de rentabilité dans la plupart de ses centres.

I.3.4. Accès à l'eau potable en zones rurales

La disparité d'accès à l'eau potable entre le milieu urbain et le milieu rural témoigne que la mise en place d'un service public de l'eau pour ce dernier a toujours été négligée. Avant l'établissement du nouveau cadre légal du sous-secteur, c'était le SNHR qui était le service technique en charge de la mise en place des infrastructures de l'eau potable en milieu rural. Or des systèmes formalisés et standardisés de gestion et de contrôle de ces infrastructures n'existent pas.

I.3.5. Faible niveau de redevabilité

Cette configuration montre l'impossibilité d'application des principes de redevabilité entre l'Etat et la population, entre les opérateurs et l'Etat en tant que maître d'ouvrage, et entre les opérateurs et les usagers. Pour cette raison, la nouvelle législation prévoit la séparation de la maîtrise d'ouvrage et de l'exploitation du service ainsi que le rapprochement de la maîtrise d'ouvrage au consommateur à travers la décentralisation. Ce sont les provinces et les ETD qui sont maîtres d'ouvrage du service public de l'eau potable. Aujourd'hui, peu de provinces/ETD disposent des capacités techniques et financières pour assumer en toute effectivité ce rôle et gérer les besoins en eau des populations.

Les ministères nationaux et provinciaux et leurs administrations, les ETD, le CNAEHA ainsi que le SNHR et la REGIDESO doivent se transformer et/ou renforcer leurs capacités institutionnelles afin d'assurer la conformité aux dispositions du nouveau cadre légal du sous-secteur de l'eau potable. La cohérence des réformes amorcées de ces institutions doit être assurée.

I.3.6. Financement public insuffisant et dépendance quasi-totale de l'aide extérieure

Les mécanismes actuels de financement du service public de l'eau ne sont pas durables. Les investissements dans la construction et la réhabilitation des infrastructures sont pour la plupart pris en charge par les bailleurs de fonds ex-



térieurs. Cette dépendance financière met en cause la pérennité des infrastructures existantes de l'eau potable. Les allocations budgétaires de l'Etat au service public de l'eau (0,84% en 2015) ne sont pas suffisantes. Le climat d'affaires, la parafiscalité, ainsi que la faible application du code d'investissements ne permettent pas l'essor du secteur privé. De ce fait, la plupart des exploitants privés opèrent sous couvert d'associations sans but lucratif et négligent les aspects de rentabilité et de redevabilité qui sont fondamentaux pour le développement durable du service. Un très faible pouvoir d'achat de la population congolaise en milieu rural présente un défi majeur pour l'approvisionnement de cette dernière en eau potable, et nécessite en conséquence la mise en place de solutions adaptées à leur pouvoir d'achat et leur mode de vie. Le principe de paiement pour le service public de l'eau a du mal à se généraliser, notamment à cause des pratiques et interventions à caractère humanitaire. La pauvreté ne doit pas être un frein au paiement du service public s'il se veut durable. Cependant, les coûts d'investissement et les coûts de la maintenance doivent être minimisés grâce à un dimensionnement des ouvrages et des techniques d'exploitation adaptées.

Dans les communautés où un service public de l'eau potable est mis en place, ses tarifs présentent souvent une surcharge financière énorme pour les ménages. Dans le cas de la REGIDESO, ce sont les abonnés privés qui financent le service public. Les instances officielles et les ayants droits font 28% du chiffre d'affaires de la REGIDESO. Comme l'Etat congolais ne paie généralement pas ses factures de consommation d'eau, la REGIDESO dépend totalement du recouvrement des factures des branchements privés et des bornes fontaines. Le manque d'attractivité de ce système pour les investisseurs privés pénalise le développement durable du sous-secteur. Ceci est accentué par l'insécurité juridique endémique.

La séparation de la maîtrise d'ouvrage de l'exploitation et de la promotion des opérateurs privés et communautaire rend indispensable une régulation indépendante pour assurer la qualité du service et le respect des droits des usagers. Aujourd'hui les mécanismes de régulation du service public de l'eau n'existent pas. Par conséquent, la plupart des opérateurs ne respectent pas le cadre légal et leurs obligations envers le consommateur et le maître d'ouvrage. Ni les gestionnaires des réseaux autonomes, qui assurent environ 50% de la desserte de tous les consommateurs de l'eau potable, ni la REGIDESO, ne rendent comptes à la population desservie et aux provinces/ETD.

L'ensemble de ces enjeux bloque l'augmentation du taux d'accès de la population congolaise aux services de l'eau potable, et fait de la réorganisation intégrale du service la condition sine qua non pour le développement durable du secteur. Cette réorganisation fait l'objet de la PNSPE conformément à la Constitution et à la volonté du législateur d'aller vers la décentralisation.



VISION ET OBJECTIFS DE LA PNSPE

1. VISION DU GOUVERNEMENT

L'Etat congolais s'engage à améliorer le cadre de vie de sa population en lui garantissant un accès universel et équitable à l'eau potable, à un coût abordable.

2. OBJECTIFS DE LA PNSPE

Les objectifs de la Politique Nationale du Service Public de l'Eau s'alignent sur les Objectifs de Développement Durable ainsi que sur les dispositions de la Loi relative à l'Eau. Elle cible l'atteinte de ces objectifs d'ici 2030.

La raison d'être de la PNSPE est de définir le cadre et les orientations pour la mise en œuvre des dispositions de la Loi relative à l'eau.

La Politique Nationale du Service Public de l'Eau vise l'atteinte des objectifs ci-après :

Objectif 1 : Etablir un cadre institutionnel performant, capable d'assurer son rôle normatif et réglementaire et de protéger les droits des usagers (femmes et hommes).

Objectif 2 : Etablir une coordination et une planification sous-sectorielles efficaces.

Objectif 3 : Les maitres d'ouvrage assurent un meilleur service d'eau potable à leurs populations.

Objectif 4 : Créer les conditions favorables à l'engagement des opérateurs de qualité.

Objectif 5 : Mettre en place un système de régulation efficace, indépendant et financièrement viable.

Objectif 6 : Mettre en place les mécanismes durables de financement du service public de l'eau.

3. PRINCIPES TRANSVERSAUX

Les actions réalisées pour atteindre ces objectifs, ainsi que toutes les autres interventions dans le sous-secteur de l'eau potable, seront développées conformément aux principes qui fondent la Politique Nationale du Service Public de l'Eau. Ces principes sont les suivants :

L'approche par les besoins et les intérêts sensible au genre : selon laquelle l'évolution des besoins des usagers en termes de quantité, de coûts, de la distance du point d'eau du ménage et de mode d'approvisionnement structurera l'offre du service public de l'eau ;

Le principe de bonne gouvernance : il recouvre (i) au niveau de l'Etat aussi bien la capacité du gouvernement à gérer efficacement ses ressources, à mettre en œuvre des politiques pertinentes, que le respect des citoyens et de l'Etat pour les institutions, ainsi que l'existence d'un contrôle démocratique sur les agents chargés de l'autorité ; (ii) au niveau de l'exploitation du service public de l'eau, une gestion administrative, financière, technique et du personnel transparente qui assure une performance efficiente du service et qui met au centre, les besoins des usagers.

Le principe de priorisation des usages de l'eau : selon lequel l'usage de l'eau à des fins domestiques pour la consommation, l'hygiène et autres besoins des ménages est prioritaire à tous les autres usages.

Le principe d'implication du secteur privé : selon lequel l'Etat congolais se désengage de l'exploitation du service et promeut l'engagement des entreprises



privées, des associations d'usagers, des comités locaux d'eau et des organisations religieuses dans la gestion du service public de l'eau potable ;

Le principe d'information, d'éducation et de communication : selon lequel l'établissement d'un service public de l'eau sera sous-tendu par des activités d'information, d'éducation, de communication et de dialogue en vue de : (i) garantir l'appropriation par la population locale des infrastructures et du service mis en place ; (ii) sensibiliser les usagers pour exercer leurs droits et leurs devoirs ; et (iii) favoriser le changement des comportements en matière de consommation de l'eau potable. Ces activités d'information, d'éducation, de communication et de dialogue doivent être sensibles au genre ;

Le principe de non-gratuité de service : selon lequel chaque usager du service public de l'eau potable est obligé de prendre en charge les frais y liés sur la base de la réglementation de fixation des tarifs d'eau. Une facturation forfaitaire est prohibée. Le comptage de la consommation d'eau doit être fiable (compteur de moins de 5 ans) ;

Le principe de précaution : lequel vise à prévenir les risques graves et irréversibles pour la santé et pour l'environnement, par l'adoption de mesures de conservation et de protection des zones de captage et des infrastructures de production et de distribution de l'eau potable ;

Le principe de subsidiarité et de décentralisation : selon lequel les décisions relatives à l'alimentation de la population en eau potable sont prises par les autorités provinciales et locales, dans le cadre de la décentralisation, sous réserve qu'aucune considération d'intérêt national ne s'y oppose ;

Le principe de participation et de concertation : selon lequel le développement et la gestion de l'eau doivent être basés sur une approche participative, intégrant les utilisateurs (prenant en compte les femmes et les hommes), les planificateurs et les décideurs politiques à tous les niveaux ;

Le principe d'information de l'usager : selon lequel les opérateurs veillent à ce que les femmes et les hommes bénéficiaires du service public de l'eau soient informés et consultés en temps utile en rapport avec tous les changements de service (rupture de service, dépannage, changement de prix, etc.) ;

Le principe d'universalité, d'équité et d'égalité des usagers : selon lequel tout individu accède de la même manière et sans discrimination aux services publics de l'eau potable ;

Le principe de continuité et de régularité du service : selon lequel le service public de l'eau doit être assuré de manière permanente, sans interruption, sauf cas de force majeure ou autre cause dûment justifiée. De plus, l'interruption de service doit être levée dans les plus brefs délais. De même, ce service doit être rendu dans les conditions de qualité déterminées.

Le principe de durabilité : selon lequel les impacts positifs du service public de l'eau sur la vie quotidienne de la population doivent se pérenniser et s'accroître.

Le principe d'adaptabilité de service : selon lequel tout service public de l'eau potable doit être adapté au contexte local, notamment la capacité de paiement des services par les usagers (avec une attention particulière portée aux ménages défavorisés, tels que les ménages gérés par les veuves et/ou avec des personnes à mobilité réduite) et des technologies appropriées pour un meilleur rendement ;

Le principe d'auto-prise en charge communautaire : selon lequel les usagers peuvent mettre en place des associations d'usagers ou des comités locaux d'eau, qui sont habilités, en conformité avec les textes réglementaires, à assumer la gestion du service public et, dans des cas exceptionnels, la maîtrise d'ouvrage pour les sources aménagées et les forages disposant d'un seul point d'eau ;

Le principe de l'évaluation environnementale et sociale : selon lequel tout projet relatif à la production et la distribution de l'eau potable susceptible d'avoir un impact sur l'environnement est assujéti à une étude d'impact environnemental et social préalable, assortie de son plan de gestion.

Le principe d'économie rationnelle de l'eau : selon lequel les maîtres d'ouvrage, les gestionnaires du service ainsi que les consommateurs de l'eau potable sont appelés à une gestion rationnelle et économique de l'eau.

Le principe de souveraineté : selon lequel l'Etat exerce une souveraineté permanente sur les ressources en eau.

Le principe de libre concurrence : selon lequel toute personne physique ou morale remplissant les conditions légales a le droit de créer son entreprise dans le secteur de l'eau, et d'exercer selon le droit de libre concurrence, dans la limite des règles et des lois qui régissent ce domaine. L'autorité de régulation fixe ces règles ;

Le principe de pollueur-payeur : selon lequel la source de captage ou de distribution de l'eau potable reconnue est déclarée d'office domaine protégé d'eau. Toute activité susceptible d'affecter la zone est interdite, et toute personne physique ou morale ayant occasionné la pollution de celle-ci par ses activités ou sa circulation est passible des sanctions prévues par la loi.

Le principe de redevabilité : selon lequel toutes les parties prenantes du sous-secteur de l'eau potable sont mutuellement redevables. Cette redevabilité se traduit à travers plusieurs outils, tel que représenté dans le tableau 1.



TABLEAU 1 : LE PRINCIPE DE REDEVABILITÉ

REDEVABILITÉ	BASE	OUTILS
<i>Etat – population (usagers)</i>	Constitution (contrat social) Loi relative à l'Eau Lois relatives à la décentralisation	<p>Prise en compte des besoins des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enquêtes démographiques, études socio-économiques et analyses genre ; - Systèmes de gestion des plaintes au niveau des autorités. <p>Information des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapports du Ministère en charge de l'Eau sur le développement du sous-secteur ; - Publications de l'Autorité de Régulation ; - Publications des avis et communiqués publics en matière de service public de l'eau ; - Publications des résultats des audits des opérateurs.
<i>Maitre d'ouvrage-Opérateur</i>	Loi relative à l'Eau Convention de gestion	<p>Prestations de l'opérateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cahier de charge ; - Rapports de l'opérateur ; - Audits de l'opérateur ; - Outils de suivi des indicateurs de performance mise en place par l'autorité de régulation.
<i>Opérateurs - usagers</i>	Loi relative à l'Eau	<p>Prestations de l'opérateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service des relations clients (système de gestion des plaintes, communication sur l'interruption de service, sur les travaux de dépannage, sur la mise en place des infrastructures, sur le changement de prix) ; - Publication des comptes annuels ; - Publicité ; - Associations d'usagers : rapports des organes de l'association à l'assemblée et aux usagers.





ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DU DÉVELOPPEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Les orientations stratégiques du développement du service public de l'eau se basent sur les objectifs de la présente politique, à atteindre d'ici 2030.

1. OBJECTIF 1 : ÉTABLIR UN CADRE INSTITUTIONNEL PERFORMANT, CAPABLE D'ASSURER SON RÔLE NORMATIF ET RÉGLEMENTAIRE ET DE PROTÉGER LES DROITS DES USAGERS (FEMMES ET HOMMES)

1.1. Réorganisation du cadre institutionnel

1.1.1. Ministère ayant en charge le service public de l'eau et l'assainissement

Une mesure primordiale de la réorganisation du sous-secteur est l'établissement d'un ministère unique ayant en charge le service public de l'eau. Ce ministère réunit les attributions en matière de service public de l'eau potable en milieu urbain

et milieu rural (Loi relative à l'Eau). Le ministère assure les responsabilités listées dans le tableau 2. Ce ministère appuie également l'établissement d'une autorité indépendante de régulation (voir objectif 5). Il construit, au niveau normatif, le fondement d'un meilleur service public, accessible d'une manière équitable pour tous les hommes et les femmes, et à un coût abordable. L'autorité de régulation assure le respect de ce cadre normatif au niveau opérationnel et protège les droits des usagers.

L'Administration déconcentrée du ministère contribue à la vulgarisation de la réglementation en matière de l'eau potable aux niveaux provincial et local, offre l'appui-conseil aux maîtres d'ouvrage dans l'application de cette réglementation et assure le relais d'informations notamment sur l'accès de la population à l'eau potable entre la province et l'Etat.

Le ministère en charge du service public de l'eau travaille en étroite collaboration avec les ministères en charge de la gestion des ressources en eau, de l'assainissement, de la santé publique, de l'économie, et autres ministères dans les domaines respectifs identifiés par la Loi relative à l'Eau. À cet effet, un diagnostic institutionnel impartial coordonné par la primature, assure une répartition logique des attributions et définit les mesures de collaboration.

Les infrastructures d'eau potable existantes doivent être inventoriées et classifiées selon leur importance. Cette classification facilitera l'identification du maître d'ouvrage. La classification se base sur la capacité de production de l'infrastructure et le nombre des bénéficiaires directs.

1.1.2. Province

La Province assume la maîtrise d'ouvrage pour les ouvrages et infrastructures financés par elle ou classés d'intérêt provincial. Elle confie les responsabilités liées à cette maîtrise d'ouvrage au Ministère Provincial en charge du service public de l'eau (voir l'objectif 3). Pour les décisions qui engagent le budget de la province (notamment l'investissement du budget provincial dans une infrastructure), le ministère prépare la base décisionnelle et assure son transfert au niveau de l'Assemblée provinciale. Le Gouvernement Provincial organise une régie provinciale pour la mise en place des infrastructures de l'eau potable. En cas d'ouvrages et d'infrastructures qui couvrent plusieurs provinces, les ministères provinciaux concernés définissent les modalités de la maîtrise d'ouvrage.



1.1.3. Entités Territoriales Décentralisées (ETD)

Les Entités Territoriales Décentralisées assument la maîtrise d'ouvrage pour les ouvrages et infrastructures financés par elles ou classés d'intérêt local. En cas d'ouvrages et d'infrastructures qui couvrent plusieurs ETD, celles-ci définissent les modalités de la maîtrise d'ouvrage. En milieu urbain, c'est la ville qui assume ce rôle au bénéfice de ses communes. Les ETD disposent d'un Bureau de l'eau au sein de leur Administration auquel seront associés le service de l'hygiène et les brigades d'assainissement de l'ETD. Le Collège Exécutif de l'ETD confie les responsabilités de la maîtrise d'ouvrage à son Bureau de l'eau. Pour les décisions qui engagent le budget de l'ETD (p.ex. l'investissement du budget de l'ETD dans une infrastructure), le Bureau de l'eau prépare la base décisionnelle et son transfert au niveau du Conseil de l'ETD. En cas de besoin, le Collège Exécutif de l'ETD organise l'établissement d'une structure chargée de la mise en place des infrastructures de l'eau potable. Les services de l'hygiène et les brigades d'assainissement disposent d'un rôle normatif et d'appui-conseil au maître d'ouvrage dans leurs domaines respectifs.

1.1.4. Gestion des plaintes et sensibilisation des usagers

Le ministère provincial en charge du service public de l'eau ainsi que le Bureau de l'eau de l'ETD mettent en place des systèmes de gestion des plaintes des usagers et assurent la communication avec les citoyens en matière du service public de l'eau potable. En plus, ils sont chargés de la sensibilisation de la population sur la consommation, le transport et le stockage hygiénique de l'eau potable, en collaboration avec le Bureau Central de la zone de santé. Cette sensibilisation porte également sur les modes d'approvisionnement traditionnels, tels que les puits, les rivières, et autres. Ils mettent en place des mesures qui défavorisent la construction des puits traditionnels et d'autres formes d'ouvrages qui ne peuvent pas garantir la potabilité de l'eau. La sensibilisation doit aussi toucher les besoins spécifiques des filles et des femmes.

1.1.5. Bonne gouvernance comme clé du succès de la réforme

Le principe de bonne gouvernance est la clé pour réussir la transformation institutionnelle. Il se traduit par une structuration capable de générer une plus-value en termes de ressources humaines, institutionnelles et financières, en assurant la transparence dans tous les processus de travail. Les dispositions nécessaires devraient déjà être stipulées dans les Décrets d'établissement ou de transformation des institutions. Le recrutement et la promotion de leurs personnels devraient se baser sur leurs qualifications et performances, en respectant l'égalité des chances et la non-discrimination des personnes sur la base de leur sexe,

leur origine ethnique ou leur religion. Seule l'application du principe de bonne gouvernance peut assurer la réalisation de l'impact ciblé par la réorganisation du sous-secteur.

1.1.6. Rôles et responsabilités des parties prenantes du service public de l'eau

L'utilisateur est au centre du service public de l'eau. Les acteurs en charge de l'organisation du service, les institutions étatiques et les opérateurs, ont l'obligation de s'informer et de s'orienter en fonction des besoins de la population afin de garantir l'accès équitable et universel à un meilleur service et à un coût abordable pour tous. Les intérêts des usagers sont, dans les limites des lois en vigueur, prioritaires aux intérêts de toutes les autres parties impliquées.

La société civile veille au respect des droits et intérêts en matière d'eau potable par les institutions publiques et les exploitants du service public au bénéfice de la population. Elle appuie la formulation des demandes et exigences de cette dernière et suit les activités de l'Etat et des exploitants.

Les exploitants du service public de l'eau assurent, au nom du maître d'ouvrage, l'exploitation des installations, la gestion administrative, technique et financière ainsi que l'entretien et la maintenance des équipements. Ils respectent la convention de gestion, leurs cahiers de charge et les normes et standards nationaux. Ils assurent la vente de l'eau aux tarifs autorisés par les ministères provinciaux en charge du service public de l'eau et de l'économie.

Les rôles et responsabilités des acteurs institutionnels sont repris dans le Tableau 2.

1.2. Transformations institutionnelles

Dans l'attente de la mise en place du nouveau cadre institutionnel tel que décrit ci-haut, les responsabilités en matière du service public de l'eau seront assumées par les ministères nationaux existants, dans les limites de leurs attributions. La mise en place du nouveau cadre institutionnel devrait être réalisée d'une manière prioritaire afin d'assurer le respect de la Loi relative à l'Eau.

Le Comité National d'Action de l'Eau, de l'Hygiène et de l'Assainissement se met en conformité avec la Loi relative à l'Eau et ses textes d'application, ainsi qu'avec les lois relatives à la décentralisation. Il veille à la coordination entre les acteurs sectoriels. Suite à la mise en place du Ministère en charge du service public de



l'eau, les missions du CNEAHA seront revues et adaptées aux nouveaux besoins du secteur.

Dans l'attente de la mise en place d'une autorité de régulation, la régulation du service public de l'eau se base sur les contrats de gestion conclus entre l'exploitant et le maître d'ouvrage. Le maître d'ouvrage veille au respect de ces contrats directement ou par délégation.

La Direction Nationale du Service National d'Hydraulique Rurale sera, sur base d'analyse institutionnelle et organisationnelle, intégrée au sein du ministère ayant en charge le service public de l'eau. Les structures provinciales du SNHR seront, sur base de cette analyse, intégrées dans les régies provinciales et les structures des ETD en charge de la mise en place des infrastructures de l'eau potable.

Avec la promulgation de la Loi relative à l'Eau, les provinces et les ETD assument immédiatement leur rôle de maître d'ouvrage. Néanmoins, ces derniers ne se sont pas encore totalement appropriés de cette compétence. Le Ministère en charge du service public de l'eau appuie le maître d'ouvrage à travers (i) le développement des outils standards ; et (ii) la vulgarisation de ses responsabilités par le biais de ses structures déconcentrées.

Afin de développer les capacités nécessaires pour assumer la maîtrise d'ouvrage d'une manière performante, la province et l'ETD identifient les besoins de renforcement des capacités de ses structures et organisent les formations de base en utilisant les mécanismes de transfert des connaissances.

Parallèlement, la province et l'ETD peuvent recourir à une assistance technique des bureau-conseils, des ONG et d'autres partenaires techniques. Ils peuvent également déléguer la maîtrise d'ouvrage en respectant le principe de séparation de la maîtrise d'ouvrage de l'exploitation du service.

Les infrastructures existantes sont à transférer sous la propriété et responsabilité des provinces et ETD, dans le délai de 24 mois tel que prévu par la Loi relative à l'Eau.

TABLEAU 2 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS

INSTITUTION	RÔLE	RESPONSABILITÉS
INSTITUTIONS NATIONALES Ministère en charge du service public de l'eau	Clarification des rôles et attributions des acteurs publics Mise en place des nouvelles institutions	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser un diagnostic institutionnel impartial et sensible au genre - Mettre en œuvre les recommandations de ce diagnostic - Mettre en place le Ministère en charge du service public de l'eau - Organiser la mise en place de l'Autorité de Régulation
	Coordonner la mise en œuvre de la PNSPE et d'autres actions du développement du sous-secteur de l'eau potable	<ul style="list-style-type: none"> - Vulgariser la PNSPE ; - Coordonner l'élaboration d'une approche programmatique pour le développement du sous-secteur de l'eau potable ; - Coordonner la mise en œuvre des dispositions de la PNSPE et du Programme National ; - Assurer le suivi-évaluation de la mise en œuvre de la PNSPE et du Programme National ; - Assurer le partage des résultats de ce suivi-évaluation avec toutes les parties prenantes.
	Elaboration des normes et standards du service public de l'eau	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer les normes techniques des ouvrages et infrastructures ; - Elaborer les normes de service ; - Fixer les conditions d'agrément des exploitants du service public de l'eau ; - Elaborer les règles de fixation des tarifs (en collaboration avec le Ministère en charge de l'Economie) ; - Déterminer les conditions et procédures d'agrément des organismes de contrôle de qualité de l'eau de consommation (en collaboration avec le Ministère en charge de la Santé Publique) ; - Déterminer les procédures d'agrément des sites et projets de captage d'eau de consommation (en collaboration avec le Ministère en charge de la gestion des ressources en eau).
	Appui à la maîtrise d'ouvrage	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer les outils standards sensibles au genre intervenant en appui à l'application des normes par les maîtres d'ouvrage et exploitants de service ; - Développer et assurer l'application des outils de bonne gouvernance ; - Appuyer l'identification et vulgariser les technologies adaptées aux différents milieux en RDC (y compris les technologies d'approvisionnement en énergie des infrastructures de l'eau potable).



	<p>Promotion des modes d'approvisionnement de la population pauvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Collecter, gérer et partager les données sur les réseaux autonomes ; - Développer et assurer la mise en œuvre des mesures de promotion des réseaux autonomes ; - Développer et assurer la mise en œuvre des mesures de promotion de l'engagement du secteur privé ; - Collecter, gérer et partager les données sur les associations d'usagers, des ONG et communautés religieuses exploitant le service public de l'eau en RDC ; - Développer les mesures de formalisation des associations d'usagers et des comités locaux d'eau.
<p>Ministère en charge de la gestion des ressources en eau</p>	<p>Assurer la qualité de l'eau brute</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les procédures d'agrément des sites et projets de captage d'eau de consommation (en collaboration avec le Ministère en charge du service public de l'eau). - Elaborer les normes de potabilité ; - Déterminer les conditions et procédures d'agrément des organismes de contrôle de qualité de l'eau de consommation (en collaboration avec le Ministère en charge du service public de l'eau) ; - Elaborer les stratégies et outils de sensibilisation sensibles aux différents besoins des femmes et des hommes en matière de l'eau potable à appliquer par les zones de santé et les maîtres d'ouvrage ; - Contrôler la qualité de l'eau.
<p>Ministère de l'Économie</p>	<p>Assurer la qualité de service public de l'eau/ Assurer les droits des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer les règles de fixation des tarifs (en collaboration avec le Ministère en charge du service public de l'eau). - Veiller au respect, par les opérateurs du secteur, des conditions d'exécution des contrats de concession, des déclarations et des autorisations ; - Suivre l'application des standards et normes par les exploitants du service public de l'eau et les régions provinciales ; - Proposer des contrats-types aux maîtres d'ouvrage ; - Etablir les cahiers des charges en collaboration avec les maîtres d'ouvrage en vue de l'attribution des concessions et tout document normatif dans le cadre du service public de l'eau, (possibilité de collaboration avec les comités de bassin, de sous-bassin et comités locaux d'eau) ; - Procéder à la conciliation des différends entre opérateurs, entre opérateurs et usagers et entre opérateurs et maîtres d'ouvrage ; - Veiller au respect des règles et modalités de fixation des tarifs ; - Veiller à ce que les tarifs ne dépassent pas le maximum autorisé ; - Assurer le suivi du niveau de fonctionnalité et de service des ouvrages et de leur viabilité financière et technique.

INSTITUTION	RÔLE	RESPONSABILITÉS
INSTITUTIONS PROVINCIALES		
Divisions provinciales du Ministère en charge du service public de l'eau		<ul style="list-style-type: none"> - Appuyer la vulgarisation des normes et outils développés par le Ministère en charge du service public de l'eau ; - Assurer les flux d'informations entre les acteurs provinciaux et le Ministère en charge du service public de l'eau ; - Appuyer, à leur demande, les maîtres d'ouvrage dans l'exécution de leurs responsabilités.
Ministère provincial en charge du service public de l'eau	Maître d'ouvrage	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'investissement dans les infrastructures ; - Accompagner la mise en place d'une régie provinciale par le Gouvernement Provincial ; - Agréer les exploitants du service public de l'eau ; - Planifier les mesures et investissements nécessaires pour le développement du service public de l'eau dans le respect du cadre socio-économique et environnemental ; - Développer les secteurs auxiliaires nécessaires à un service public de l'eau rentable et durable (énergie, infrastructures routières, etc.) ; - Contractualiser les exploitants du service en respectant les normes et standards nationaux du service public de l'eau ; - S'assurer des choix technologiques et organisationnels adaptés aux besoins et au pouvoir d'achat de sa population ; - S'assurer du respect de la convention de gestion par l'exploitant et lui-même ; - S'assurer du respect des droits des usagers et de leur satisfaction ; - Assurer le suivi et évaluation des activités, des indicateurs et des objectifs du secteur.
	Elaboration d'un cadre normatif au niveau provincial	<ul style="list-style-type: none"> - Coordonner la mise en œuvre des dispositions de la PNSPE et du Programme Provincial ; - Assurer le suivi-évaluation de la mise en œuvre de la PNSPE et du Programme Provincial ; - Assurer le partage des résultats de ce suivi-évaluation avec toutes les parties prenantes ; - Fixer les modalités de délégation de la maîtrise d'ouvrage aux associations d'usagers ; - Préciser le mode de gestion conventionnée, les procédures et conditions d'attribution ; - Autoriser les nouveaux tarifs proposés par les exploitants après avis de l'Autorité de Régulation (en collaboration avec le Ministère Provincial en charge de l'Economie).
Administration des zones de santé		<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser la population en matière de l'eau potable (en collaboration avec le Ministère Provincial en charge du service public de l'eau).
Régie provinciale		<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place les infrastructures du service public de l'eau potable.

Comité de bassin/Comité de Sous-bassin		<ul style="list-style-type: none"> - Avis préalable sur l'autorisation du prélèvement de l'eau de consommation.
ENTITÉ TERRITORIALE DÉCENTRALISÉE		
Bureau de l'eau	Maître d'ouvrage	<ul style="list-style-type: none"> - Planifier les mesures et investissements nécessaires pour le développement du service public de l'eau dans le respect du cadre socio-économique et environnemental ; - Assurer l'investissement dans les infrastructures ; - Coordonner les activités du sous-secteur au niveau local ; - Développer les secteurs auxiliaires nécessaires à un service public de l'eau rentable et durable (énergie, infrastructure routière, etc.) ; - Assurer la mise en place des infrastructures de l'eau potable à travers la régie directe ou en partenariat avec le secteur privé ; - Contractualiser les exploitants du service en respectant les normes et standards nationaux du service public de l'eau ; - S'assurer des choix technologique et organisationnel adaptés aux besoins et au pouvoir d'achat de sa population ; - S'assurer du respect de la convention de gestion par l'exploitant et lui-même ; - S'assurer du respect des droits des usagers et de leur satisfaction ; - Assurer le suivi et évaluation des activités, des indicateurs et des objectifs du secteur.



2. OBJECTIF 2 : ÉTABLIR UNE COORDINATION ET UNE PLANIFICATION SOUS-SECTORIELLES EFFICACES

La coordination du sous-secteur est assurée au niveau national par le ministère national en charge du service public de l'eau, au niveau provincial par le ministère provincial en charge du service public de l'eau et au niveau local par le Bureau de l'eau de l'ETD. Un cadre réglementaire permet clairement la répartition des compétences en matière de coordination pour les différents niveaux étatiques.

2.1. Approche programmatique pour la mise en œuvre de la PNSPE

Le ministère national en charge du service public de l'eau établit une approche programmatique pour la mise en œuvre de la PNSPE et le futur développement du service public de l'eau. Cette approche servira de base pour l'élaboration des programmes locaux et provinciaux lesquels seront consolidés sous forme d'un programme national de développement du sous-secteur. Tous les intervenants, y inclut les partenaires techniques et financiers, s'aligneront sur ce programme. Dans ce contexte, le ministère national en charge du service public de l'eau met en place un cadre d'échanges avec les acteurs sectoriels provinciaux pour faciliter l'élaboration coordonnée des textes d'application de la Loi relative à l'Eau et permettre le transfert des connaissances entre les différentes provinces.

2.2. Collecte, partage et gestion des informations

Chaque acteur a l'obligation de collecter, de gérer et de partager les informations dans les limites de ses attributions. Le diagnostic institutionnel, évoqué dans l'objectif 1, identifie également un système efficace de partage d'informations assurant que chaque acteur reçoive les informations dont il a besoin pour assumer ses attributions. Le système devrait être intégré dans les processus réguliers de travail de chaque institution et permettre un flux d'informations aux niveaux vertical et horizontal. Il devrait être souple et à moindre coût pour assurer sa mise en œuvre par toutes les institutions. Il permettra une planification axée sur les résultats ainsi que le suivi-évaluation de la mise en œuvre de cette planification à tous les niveaux. Les données à collecter pour chaque planification et suivi-évaluation doivent être sensibles au genre afin de prendre en compte les besoins particuliers des femmes et des filles dans l'approvisionnement en eau potable.



3. OBJECTIF 3 : ASSURER PAR LES MAITRES D'OUVRAGE UN MEILLEUR SERVICE DE L'EAU POTABLE À LEURS POPULATIONS

3.1. Maitrise d'ouvrage

La province et l'ETD assument la maitrise d'ouvrage à travers le ministère provincial en charge du service public de l'eau et le Bureau de l'Eau. Ils sont responsables de l'accès équitable de leurs populations à l'eau potable, à un coût abordable pour tous. Ils organisent des régies ou structures pour la mise en place des infrastructures de l'eau potable, financées respectivement par les provinces et par les ETD.

Le rôle du maître d'ouvrage est de :

- planifier les mesures et investissements nécessaires pour le développement du service public de l'eau dans le respect du cadre socio-économique et environnemental ;
- développer les secteurs auxiliaires nécessaires à un service public de l'eau rentable et durable (énergie, infrastructures routières, etc.) ;
- assurer la mise en place des infrastructures de l'eau potable, directement ou en partenariat avec le secteur privé ;
- contractualiser les exploitants en respectant les normes et standards nationaux du service public de l'eau ;
- s'assurer des choix technologique et organisationnel adaptés aux besoins et au pouvoir d'achat de sa population ;
- s'assurer du respect de la convention de gestion par l'exploitant et lui-même ;
- s'assurer du respect des droits des usagers et de leur satisfaction.

3.2. Obligation de la délégation de la gestion du service public de l'eau

Le maître d'ouvrage ne peut pas exploiter le service public de l'eau en régie. Il établit les conventions de gestion avec les sociétés et établissements publics ou privés. En milieu périurbain et rural, le maître d'ouvrage peut également confier l'exploitation du service aux associations d'usagers dotées de la personnalité juridique. Les conventions de gestion peuvent être établies sous forme de contrats de concession, d'affermage ou de gérance. La gestion par régie directe n'est possible qu'en cas de défaillance du gestionnaire titulaire, et cela pendant une période transitoire de maximum 12 mois (art. 83 de la Loi relative à l'Eau).

3.3. Rôles des associations d'usagers

Pour les cas exceptionnels, décrits à l'article 73 de la Loi relative à l'Eau, la province peut déléguer la maîtrise d'ouvrage aux associations d'usagers dotées de la personnalité juridique. Les conditions d'agrément des exploitants du service public de l'eau sont fixées par le ministère national en charge du service public de l'eau. Les procédures et conditions d'attribution des conventions de gestion sont fixées par le Gouverneur de la province.

3.4. Conventions de gestion

Le maître d'ouvrage favorise, si possible, les contrats de concessions comme mode de gestion le mieux prolifique pour l'investissement du secteur privé dans les infrastructures. Le maître d'ouvrage subventionne la mise en place et la réhabilitation des infrastructures dans le cadre des contrats de concession.

Afin d'assurer l'accès équitable de toute la population (hommes, femmes, personnes à mobilité réduite ou marginalisées), le maître d'ouvrage favorise la mise en place des infrastructures et technologies rapprochant les points d'eau des ménages et nécessitant un moindre effort physique pour s'approvisionner en eau potable. Les objectifs de planification sectorielle promeuvent les raccordements privés en assurant également l'approvisionnement de la population pauvre par les bornes fontaines.

Le maître d'ouvrage s'assure de la satisfaction de la population envers le service public de l'eau, à travers la mise en place des systèmes de gestion de plaintes au niveau du ministère provincial en charge du service public de l'eau, des Bureaux de l'eau de l'ETD et des organes indiqués pour la maîtrise d'ouvrage déléguée.

4. OBJECTIF 4 : CRÉER LES CONDITIONS FAVORABLES À L'ENGAGEMENT DES OPÉRATEURS DE QUALITÉ

Le Gouvernement central, les provinces et les ETD créent des conditions favorables à l'engagement d'opérateurs de qualité du secteur privé. Les provinces et ETD encouragent l'engagement du secteur privé à travers un régime spécial d'allègement fiscal, une sécurisation des investissements et le respect des engagements contractuels. Les institutions étatiques combattent toute forme de corruption active comme passive pour assurer un service de qualité et accessible



pour tous. Le ministère national en charge du service public de l'eau développe des outils de bonne gouvernance en cette matière.

Le ministère national en charge du service public de l'eau fixe les conditions d'agrément des exploitants du service public de l'eau. L'octroi de l'agrément est assuré par le ministère provincial en charge du service public de l'eau. Ces conditions sont appliquées par le maître d'ouvrage dans le cadre de la passation de marché conformément à la Loi N° 10/010 du 27 avril 2010 relative aux marchés publics. Afin d'assurer la conclusion de conventions de gestion avec les opérateurs d'une meilleure qualité, le Gouvernement central ainsi que les maîtres d'ouvrage favorisent la mise en concurrence de l'exploitation du service.

4.1. Autorisation de prélèvement de l'eau (art. 23 de la Loi relative à l'eau)

Les autorisations de prélèvement de l'eau sont soumises à l'avis préalable des comités de bassin ou de sous-bassins. La surveillance des eaux brutes et la protection des zones de captage (aire de protection) incombent à l'exploitant. En cas de contamination (naturelle ou anthropique) des eaux brutes, l'exploitant doit avertir le maître d'ouvrage et les autorités de la santé publique afin de prévenir tout impact sur la population. Le maître d'ouvrage décidera de la mise en place éventuelle d'une cellule de crise. Pour une ETD, cette décision sera prise en collaboration avec la province. La cellule de crise peut ordonner l'arrêt de l'exploitation pour un temps déterminé dans le but de protéger la population.

4.2. Respect des normes et des cahiers de charge

L'exploitant doit d'une manière permanente assurer que l'eau fournie réponde aux normes de potabilité et que son service soit conforme aux normes de qualité de service. Il doit veiller au strict respect de son cahier des charges. Il établit un système de communication avec ses clients qui couvre la gestion des plaintes et les avis publics concernant son service et les ruptures de service suite aux travaux de dépannage ou de renouvellement des infrastructures.

4.3. Mise en conformité avec la Loi relative à l'eau

Conformément à la Loi n°08/007 du 07 juillet 2008 portant dispositions générales relatives à la transformation des entreprises publiques, la REGIDESO devient une société commerciale. Elle ne peut plus assumer la maîtrise d'ouvrage. Elle devient exploitante du service avec une mise en concurrence.

Pour exploiter le service de l'eau potable, la REGIDESO signe des contrats de gestion avec le maître d'ouvrage. La REGIDESO peut, comme tout autre exploitant, proposer des mesures ciblant le développement du service public au maître d'ouvrage.

4.4. Promotion des réseaux autonomes

Les ministères national et provincial en charge du service public de l'eau s'engagent à promouvoir les réseaux autonomes et à appuyer la formalisation des associations d'usagers, ainsi que des comités locaux d'eau. Les comités locaux d'eau et autres organisations de gestion communautaires du service public de l'eau ont l'obligation de se formaliser afin d'assurer la redevabilité entre l'opérateur et les usagers. Le ministère provincial en charge du service public de l'eau veille à cette formalisation.

4.5. Promotion des associations d'usagers

En vue de professionnaliser le service public de l'eau, les associations d'usagers exploitent les ouvrages et infrastructures dans les milieux où une exploitation par une société ou un établissement public ou privé ne peut pas être rentable et durable. Le ministère provincial en charge du service public de l'eau promeut la formation des associations d'usagers dans ces milieux. Les associations d'usagers doivent être circonscrites dans un lieu bien déterminé. Elles signent des conventions de gestion avec le maître d'ouvrage. Elles seront agréées par le ministère provincial en charge du service public de l'eau. Les associations d'usagers en place se conforment à leurs statuts et à la législation en vigueur. Les mécanismes de redevabilité entre les associations d'usagers et les bénéficiaires du service doivent être mis en place et développés.

5. OBJECTIF 5 : METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE RÉGULATION EFFICACE, INDÉPENDANT ET FINANCIÈREMENT VIABLE :

5.1. Autorité de régulation (art. 75 de la loi relative à l'eau)

La régulation assure le respect des normes de qualité de service public de l'eau et l'application des tarifs abordables pour tous. Pour ce faire, le Gouvernement organise une Autorité de Régulation qui est sous tutelle du Ministère en charge du service public de l'eau. Cette autorité est indépendante et dispose d'une au-



tonomie administrative et financière. À la tête de sa structure, la représentation majoritaire des usagers doit être assurée. Elle disposera de structures démembrées au niveau provincial. Afin d'assurer son autonomie financière, elle reçoit des redevances provenant des revenus du service public de l'eau. L'alimentation de ses fonds est prise en compte dans les contrats de gestion entre le maître d'ouvrage et les exploitants du service.

À part les missions qui lui sont reconnues par la Loi relative à l'Eau, son rôle est de (i) contrôler l'application des normes et standards de qualité par les opérateurs ; (ii) proposer des contrats-types aux maîtres d'ouvrage ; (iii) élaborer en collaboration avec le maître d'ouvrage les cahiers des charges des exploitants ; (iv) d'assurer le suivi de la fonctionnalité et de la viabilité financière des infrastructures et services ; et (v) de s'assurer de la satisfaction ainsi que du respect des droits et intérêts des usagers.

5.2. Outils de base de la régulation

Les outils de base de la régulation sont les conventions de gestion conclues entre le maître d'ouvrage et l'opérateur (Titre 5, chapitre 2 de la Loi relative à l'eau). Les conventions de gestion doivent se conformer aux normes et standards de qualité de service fixés par le ministère national en charge du service public de l'eau. Chaque opérateur est chargé de mettre en place un mécanisme d'autocontrôle de la qualité de l'eau, du service de distribution et de la satisfaction du consommateur, dont les résultats seront périodiquement transférés à l'autorité de régulation et au maître d'ouvrage.

6. OBJECTIF 6 : METTRE EN PLACE LES MÉCANISMES DURABLES DE FINANCEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU :

6.1. Budget de l'Etat

Le Gouvernement national, la province et l'ETD allouent au moins 3% de leurs budgets respectifs au développement du service public de l'eau. Ces moyens financiers seront investis dans les études préliminaires à la mise en place ou l'extension du service et dans la construction, le renouvellement, l'extension et la réhabilitation des infrastructures, soit sous forme d'investissements directs, soit sous forme de subventions.

6.2. Équité dans l'allocation des investissements

Les allocations financières du Gouvernement national et des bailleurs de fonds au service public de l'eau sont dirigées vers les maîtres d'ouvrage (provinces /ETD). Les financements, sous forme d'investissements ou de subvention de l'Etat ou des bailleurs de fonds, sont alloués conformément au programme national ainsi qu'aux programmes provinciaux et locaux, en garantissant l'équité entre les différentes entités.

6.3. Revenus directs pour le financement des services d'approvisionnement en eau potable

Le financement du service public de l'eau provient également des revenus directs tirés de la facturation de la consommation d'eau. Le système tarifaire tient compte des différentes catégories d'usagers d'eau, conformément au principe de l'équité. Tous les usagers, y compris les instances officielles et les ayants droits, doivent s'acquitter de leur facture de consommation d'eau. Ce système d'autofinancement assure la durabilité et l'universalité de l'approvisionnement en eau potable. La tarification du service doit permettre le recouvrement des coûts (de fonctionnement, de maintenance et du renouvellement des infrastructures) à travers une gestion efficiente. Les règles de fixation des tarifs sont fixées conjointement par le ministère national en charge du service public de l'eau et celui en charge de l'économie. L'opérateur soumet une proposition de tarification à l'autorité de régulation, conformément à l'article 87 de la Loi relative à l'eau, accompagnée d'une étude socio-économique ainsi que d'un bilan d'exploitation justifiant la grille tarifaire. La proposition tarifaire doit être transparente, appréciée par le maître d'ouvrage et les représentants des usagers afin d'assurer leur adhésion. Conformément au principe de subsidiarité, les ministres nationaux en charge du service public de l'eau et de l'économie, délèguent le pouvoir d'autorisation des nouveaux tarifs aux ministres provinciaux.

Une stratégie sectorielle de mobilisation de financement, élaborée dans le cadre de l'approche programmatique, permet, entre autres : (i) la définition des règles et modalités de fixation et révision des tarifs, (ii) la définition des rôles et responsabilités des maîtres d'ouvrage dans la fixation des tarifs ; (iii) l'assurance de la tarification participative, (iv) l'identification de toutes les sources de financement des services et la proposition des options idoines.



ANNEXE

**NIVEAU DE SERVICES ET DE TECHNOLOGIES VARIABLES
SELON LES TYPES DE LOCALITÉS**

Milieu	Critères : démographiques et socio-économiques	Niveau de service proposé	Niveau de technologie recommandée
<i>Urbain</i>	<ul style="list-style-type: none"> • ≥ 100.000 habitants • Prédominance d'activités non agricoles 	<ul style="list-style-type: none"> • Branchements privés • Bornes fontaines 	<ul style="list-style-type: none"> • Usine avec ou sans traitement plus réseau de stockage et de distribution, avec réseaux gravitaires ou motorisés • Réseaux autonomes dans des quartiers isolés présentant une demande solvable
<i>Péri-urbain et petites villes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • ≤ 100.000 à 2.000 habitants • Activités agricoles et autres 	<ul style="list-style-type: none"> • Branchements privés • Bornes fontaines 	<p>En fonction du relief, du niveau de revenu, de la démographie et de la demande d'eau potable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réseaux autonomes gravitaires • Réseaux autonomes motorisés avec pompe actionnée par l'énergie thermique ou solaire ou éolienne ou hybride
<i>Milieu rural</i>	<ul style="list-style-type: none"> • ≤ 2.000 habitants 	<ul style="list-style-type: none"> • Un point d'eau pour 300 personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Réseaux autonomes et/ou réseaux multi-villages actionnés par l'énergie thermique ou solaire ou éolienne ou hybride (en fonction du niveau de la demande solvable) • Source simple aménagée • Puits protégé sans pompe • Puits protégé avec pompe à motricité humaine • Forage avec pompe à motricité humaine • Collecte et stockage d'eau de pluie • Abreuvoir (pour le cheptel)

Le tableau ci-dessus est donné à titre indicatif. Une évaluation préalable de la faisabilité technique, financière, socio-économique et culturelle doit être réalisée avant de retenir l'option qui convient le mieux.





Elaboré par le Ministère de l'Energie et Ressources Hydrauliques
Avec l'appui de la Coopération allemande à travers le Projet d'Appui à la Réforme du
Secteur de l'Eau (RESE) mise en œuvre par la Deutsche Gesellschaft für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ)