

**MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'EAU ET  
DE L'ASSAINISSEMENT**

-----  
**SECRETARIAT GÉNÉRAL**

-----  
**DIRECTION GENERAL DE L'EAU POTABLE**



**BURKINA FASO**  
**Unité-Progrès-Justice**

**ATELIER INTERNATIONAL SUR LE CONTROLE ET LA  
REGULATION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE  
DANS LES ZONES RURALES DU BURKINA FASO**

*PLAN DE PRÉSENTATION DE LA COMMUNICATION*

**Novembre 2024**

## PLAN DE PRÉSENTATION DE LA COMMUNICATION

STRUCTURE	Réglementation par l'agence (autonome) -Water Services Regulatory Board (WASREB)
NOM, PRÉNOM	James KIGUTU
POSITION	Directeur de l'octroi des licences, des normes et de la défense des intérêts
ADRESSE ÉLECTRONIQUE	<a href="mailto:jkigutu@wasreb.go.ke">jkigutu@wasreb.go.ke</a> / <a href="mailto:jkigutu@gmail.com">jkigutu@gmail.com</a>
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	+254790250919
DATE	11 novembre 2024

### 1- Motivations et moteurs historiques de la réforme

Le secteur de l'eau au Kenya a fait l'objet de réformes importantes grâce à deux textes législatifs majeurs : la loi sur l'eau de 2002 et la loi sur l'eau de 2016. Ces réformes ont été motivées par la nécessité de remédier aux inefficacités systémiques, d'améliorer l'accès à l'eau potable et de garantir une gestion durable de l'eau.

#### Facteurs clés des réformes du secteur de l'eau en 2002 :

- Inefficacité de la gestion de l'eau :** Avant 2002, le secteur de l'eau au Kenya souffrait d'infrastructures médiocres, d'une mauvaise gouvernance et de difficultés financières au sein des entreprises publiques. De nombreuses communautés, en particulier dans les zones rurales, n'avaient pas accès à l'eau potable, ce qui entraînait des maladies d'origine hydrique et une mauvaise prestation de services. La réforme visait à relever ces défis en décentralisant la gestion, en améliorant les infrastructures et en renforçant la responsabilité.
- Amélioration de l'accès à l'eau :** La réforme visait à améliorer l'accès à l'eau potable, en particulier dans les zones rurales mal desservies, afin de résoudre les problèmes de santé importants liés à l'insuffisance de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement.
- Décentralisation et gouvernance locale :** La loi sur l'eau de 2002 a introduit une approche décentralisée de la gestion de l'eau, en transférant la prise de décision du gouvernement central vers les autorités locales et les communautés. Elle a créé des autorités de gestion des ressources en eau (WRMA) et des conseils des services de l'eau (WSB) chargés de superviser la gestion régionale et locale de l'eau.
- Séparation de la politique et de la réglementation :** Avant les réformes, le ministère de l'eau était responsable de l'élaboration des politiques, de la réglementation et de la fourniture des services d'eau. La loi sur l'eau de 2002 a établi une distinction entre les fonctions d'élaboration des politiques et les fonctions de réglementation :
  - La WRMA a été chargée de réglementer la gestion des ressources en eau, y compris l'allocation, les permis d'utilisation de l'eau et les normes de qualité.
  - Le Water Services Regulatory Board (WASREB) a été créé pour réglementer les services d'eau et garantir les normes de prestation de services, la protection des consommateurs et la tarification.
- Intégration de la gestion des ressources en eau :** La réforme a intégré la gestion des ressources en eau à l'approvisionnement en eau et à l'assainissement, promouvant ainsi une approche plus holistique qui reconnaît l'eau comme une ressource limitée et précieuse nécessitant une gestion durable.

#### Principales caractéristiques des réformes du secteur de l'eau de 2016 :

Suite à la nouvelle constitution du Kenya en 2010, le secteur de l'eau a été transféré aux gouvernements des comtés, ce qui a nécessité de nouvelles réformes pour s'aligner sur le cadre constitutionnel. La loi sur l'eau de 2016 a introduit plusieurs changements importants :

1. **Participation du secteur privé et partenariats public-privé (PPP) :** Les réformes de 2016 ont encouragé la participation du secteur privé afin d'améliorer l'efficacité et de réduire la charge financière du gouvernement. Les partenariats public-privé ont été encouragés pour améliorer les infrastructures et la prestation de services.
2. **Pression internationale et soutien des donateurs :** Les objectifs de développement durable (ODD), en particulier l'ODD 6 (eau propre et assainissement), ont également poussé le Kenya à améliorer l'accès à l'eau. Des organisations internationales telles que la Banque mondiale, l'USAID et l'UNICEF ont soutenu les réformes, en fournissant des fonds et une expertise technique pour améliorer la gouvernance, l'infrastructure et la prestation de services.
3. **Participation du public et transparence :** Conformément à la Constitution de 2010, les réformes ont mis l'accent sur la participation du public à la prise de décision. Une transparence et une responsabilité accrues dans la gouvernance de l'eau ont été recherchées afin de garantir que les services répondent aux besoins de tous les citoyens, en particulier des groupes marginalisés.
4. **Viabilité financière :** Les réformes visaient à améliorer la viabilité financière des fournisseurs de services d'eau grâce à une meilleure collecte des recettes, à des mécanismes de recouvrement des coûts et à une allocation efficace des ressources. L'accent a été mis sur la réduction de la dépendance à l'égard des subventions publiques en améliorant la gestion des services d'eau et en fixant des tarifs viables.

## 2- Objectifs de performance définis par le biais du suivi et de la réglementation

*Il s'agit de partager votre expérience des changements et des objectifs attendus en termes de performance du service public dans votre secteur, ainsi que les délais adoptés pour atteindre ces objectifs de changement.*

Au Kenya, le **Conseil de régulation des services de l'eau (WASREB)** joue un rôle essentiel en veillant à ce que les prestataires de services de l'eau fournissent des services d'eau et d'assainissement fiables et efficaces. Pour ce faire, le WASREB définit des objectifs de performance axés sur la qualité du service, la viabilité financière, l'efficacité opérationnelle, la satisfaction des clients et la viabilité environnementale et sociale. Les principaux indicateurs de performance sont présentés ci-dessous :

KPI CLUSTER	Indicators		Sector Benchmarks			Scoring Regime		
			Good	Acceptable	Not Acceptable	Performance	Score	
Quality of Service	1	Water Coverage, %	>90%	80-90%	<80%	≥90%	30	
						≤50%	0	
	2	Drinking Water Quality, %	>95%	90-95%	<90%	≥95%	30	
						≤90%	0	
3	Hours of Supply, No.	Population >100,000	21-24	16-20	<16	≥20	20	
		Population <100,000	17-24	12-16	<12	≥16	20	
						≤6	0	
Economic Efficiency	4	Large and Very Large Companies	<20%	20-30%	>30%	≤25	15	
		Medium Companies	<30%	30-40%	>40%	≤30	15	
		Small Companies	<40%	40-45%	>45%	≤40	0	
						≤45	15	
						≥45	0	
	5	O+M Cost Coverage, %	≥150%	100-149%	≤99%	≥150%	25	
						≤90%	0	
6	Revenue Collection Efficiency, %	>95%	95-85%	<85%	≥95	20		
						≤85	0	
Operational Sustainability	7	Non-Revenue Water, %	<20%	20-25%	>25%	≤20%	25	
						≥40%	0	
	8	Staff Productivity (Staff per 1000 Connections), No.	Large & Very Large Companies	<5	5-8	>8	≤5	20
			Medium & Small (less than 3 towns)	<7	7-11	>11	≥8	0
			Medium & Small (3 or more towns)	<9	9-14	>14	≤7	20
					≥11	0		
					≤9	20		
					≥14	0		
9	Metering Ratio, %	100%	95-99%	<95%	100%	15		
						≤80%	0	
<b>Total Maximum Score</b>							<b>200</b>	

Figure 1 Indicateurs de performance (WASREB)

## 1. Couverture de l'eau

- **Indicateur** : Taux d'installation de nouvelles infrastructures, telles que de nouvelles canalisations, des usines de traitement de l'eau ou l'extension de la couverture des services.
- **Objectif** : Indique la capacité de la compagnie à se développer et à répondre à une demande croissante ou à améliorer les zones de service.

## 2. Qualité de l'eau

- **Indicateur** : Respect des normes de qualité de l'eau (par exemple, pourcentage d'échantillons d'eau répondant aux normes requises).
- **Objectif** : garantir que l'eau fournie est propre à la consommation et qu'elle respecte les normes sanitaires et environnementales.

## 3. Continuité de l'approvisionnement en eau

- **Indicateur** : Nombre moyen d'heures d'approvisionnement en eau par jour ou pourcentage de la population bénéficiant d'un approvisionnement en eau continu.
- **Objectif** : Assurer un accès régulier à l'eau sans interruptions fréquentes.

## 4. Dépenses de personnel en pourcentage des coûts d'exploitation et de maintenance

- Cet indicateur mesure la proportion des **coûts d'exploitation et de maintenance (O&M)** d'une compagnie qui sont alloués aux dépenses de personnel. Les frais de personnel comprennent les **salaires, les traitements, les avantages sociaux et les autres coûts liés au personnel** impliqué dans les opérations quotidiennes de la compagnie.

## 5. Recouvrement des coûts

- **Indicateur** : Pourcentage des coûts d'exploitation récupérés grâce aux recettes générées par les ventes d'eau.
- **Objectif** : garantir la viabilité financière du service public et éviter qu'il ne dépende trop des subventions.

## 6. Efficacité de la collecte des recettes

- **Indicateur** : Rapport entre les recettes perçues et les recettes facturées, généralement exprimé en pourcentage.
- **Objectif** : mesurer l'efficacité de la compagnie à facturer les clients avec précision et à collecter les paiements.

#### 7. Eau non payante (NRW)

- **Indicateur** : Le pourcentage d'eau produite mais non facturée aux clients, y compris les pertes dues à des fuites, à des raccordements illégaux ou à des erreurs de comptage.
- **Objectif** : La minimisation des déchets non dangereux indique une gestion efficace et une réduction des déchets.

#### 8. Productivité du personnel

- **Indicateur** : Le nombre de clients desservis par employé ou la production par employé, comme le volume d'eau traitée ou les kilomètres de canalisations entretenues.
- **Objectif** : mesurer l'efficacité de la main-d'œuvre et la façon dont la compagnie utilise ses ressources humaines.

#### 9. Rapport de mesure :

- Le **ratio de comptage** mesure la proportion de clients équipés de compteurs par rapport au nombre total de clients desservis par une compagnie des eaux. Un ratio de comptage élevé indique que la compagnie mesure avec précision la consommation d'eau, ce qui peut conduire à des pratiques de facturation plus équitables et plus efficaces.

### 3- Les changements institutionnels et organisationnels adoptés pour mettre en œuvre la surveillance et la réglementation

*L'objectif est de partager le contenu du nouveau système à travers la présentation des nouvelles entités, de leurs organes de contrôle, et la définition des rôles et responsabilités, en mettant l'accent sur la justification du choix des différentes options par rapport aux lacunes des systèmes précédents.*

Le Water Services Regulatory Board (WASREB) est l'organisme de régulation qui supervise le secteur de l'eau et de l'assainissement au Kenya, en se concentrant sur la fourniture de services efficaces, efficients et équitables. Pour renforcer ses fonctions de contrôle et de régulation, le WASREB a mis en œuvre plusieurs changements institutionnels et organisationnels visant à améliorer la prestation de services, à accroître la responsabilité et à garantir le respect des normes.

Les principaux changements sont les suivants :

1. **Mécanismes d'évaluation des performances** : Le WASREB a développé des systèmes tels que le **WASREB Integrated Management System (WIMIS)** pour suivre et évaluer les performances des fournisseurs de services d'eau sur la base d'indicateurs clés. Il publie également un rapport annuel sur les performances du secteur afin d'évaluer et de recommander des améliorations.
2. **Cadres et normes réglementaires** : La WASREB a établi des cadres tels que des normes réglementaires pour la gouvernance d'entreprise, les tarifs de l'eau, la qualité de l'eau, les plans d'affaires, le service à la clientèle et la durabilité environnementale.
3. **Octroi de licences/contrats de performance pour les prestataires de services** : Les licences fixent des objectifs clairs pour les fournisseurs d'eau et prévoient des sanctions en cas de non-respect.
4. **Engagement des parties prenantes** : Le WASREB encourage les consultations publiques, les mécanismes de retour d'information et les campagnes de sensibilisation des consommateurs afin de garantir la transparence et d'impliquer le public dans les décisions réglementaires.
5. **Numérisation et technologie** : L'office utilise des systèmes de rapports numériques et des systèmes d'information géographique (SIG) par le biais de la plateforme Majidata afin d'améliorer le contrôle, de suivre la couverture et d'évaluer l'infrastructure.
6. **Mise en œuvre et conformité** : La WASREB applique les réglementations par le biais d'audits, d'inspections et de sanctions en cas de non-conformité, en veillant à ce que les prestataires de services respectent les normes.

7. **Renforcement des capacités** : La WASREB investit dans la formation du personnel et la restructuration institutionnelle afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses fonctions réglementaires.
8. **Qualité de l'eau et développement durable** : La WASREB fixe des normes strictes en matière de qualité de l'eau et intègre la durabilité dans son cadre réglementaire, garantissant ainsi une utilisation sûre et efficace de l'eau.
9. **Collaboration avec d'autres agences** : Le WASREB travaille avec diverses agences gouvernementales pour assurer une gestion coordonnée des ressources en eau et des approches réglementaires.
10. **Protection des consommateurs et recours** : La WASREB renforce la protection des consommateurs en facilitant la résolution des plaintes et en sensibilisant aux droits des consommateurs.

#### 4- Résultats obtenus : défis et succès en termes de performance du service public dans votre secteur

*Le communicateur fera part de ses résultats spécifiques, qu'ils soient positifs ou négatifs, en termes de performance du service public. Cette analyse critique permet de comprendre le potentiel de réussite ainsi que les limites. L'efficacité du système pourrait être évaluée à l'aide de quelques paramètres clés tels que : l'amélioration de la qualité des services aux utilisateurs, la durabilité des services en termes financiers, techniques, sociaux et environnementaux.*

Les perspectives nationales concernant les principaux indicateurs de performance sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Key Performance Indicators	2020/21	2021/22	Trend	2022/23	Trend
Water Coverage, %	60	62	↑	65	↑
Drinking Water Quality, %	92	95	↑	90	↓
Hours of Supply, hrs/day	16	17	↑	17	→
Non- Revenue Water, %	45	45	→	43	↑
Metering Ratio, %	96	95	→	97	↑
Staff Productivity, No. per 1000 Connections	7	7	→	7	→
Personnel expenditure as % of O+M Costs, %	50	47	↑	48	↓
Revenue Collection Efficiency, %	94	95	↑	93	↓
O+M Cost Coverage, %	99	96	↓	95	↓
Sewered Sanitation Coverage, % *	16	16	→	16	→
Sanitation Coverage, % *	93	93	→	93	→

■ Good   
■ Acceptable   
■ Not Acceptable   
■ Benchmark Varies

#### Principaux défis :

1. **Infrastructures inadéquates** : De nombreuses régions, en particulier rurales et périurbaines, ne disposent pas d'un accès fiable à l'eau potable. Les systèmes existants sont souvent obsolètes ou insuffisamment financés, ce qui entraîne de fréquentes pénuries d'eau.
2. **Changement climatique et pénurie d'eau** : Les sécheresses et les précipitations irrégulières, aggravées par le changement climatique, épuisent les sources d'eau, privant les communautés d'un accès à l'eau potable.
3. **Financement inadéquat** : Les budgets limités et la faible mobilisation des ressources entravent le développement et l'entretien des infrastructures, en particulier dans les zones mal desservies.
4. **Croissance démographique et urbanisation** : La croissance urbaine rapide, en particulier dans les quartiers informels, exerce une pression énorme sur les systèmes d'eau et d'assainissement existants.
5. **Pollution de l'eau** : La pollution industrielle, agricole et domestique contamine les sources d'eau, contribuant à des maladies d'origine hydrique comme le choléra et la typhoïde.
6. **Problèmes de gouvernance** : La mauvaise coordination, la corruption et la faible gouvernance au sein des agences gouvernementales affectent l'efficacité du secteur.
7. **Mauvaise coordination entre les agences gouvernementales** : De multiples agences et acteurs opèrent souvent dans le secteur de l'eau avec des mandats qui se chevauchent, ce qui entraîne une duplication des efforts, une mauvaise gestion et de la confusion. Ce manque de cohésion se traduit par des inefficacités et des occasions manquées d'améliorer l'allocation des ressources et la prestation des services.

## Principales réussites :

1. **Un meilleur accès à l'eau potable** : Les investissements dans l'infrastructure de l'eau, comme le plan directeur national de l'eau, ont amélioré la couverture de l'eau dans les zones rurales, même si des problèmes subsistent.
2. **Développement de l'assainissement** : L'introduction de solutions d'assainissement peu coûteuses dans les bidonvilles et les zones rurales a permis de réduire la défécation à l'air libre et d'améliorer l'accès à l'assainissement.
3. **Déconcentration et gestion locale** : La décentralisation a permis une gestion plus locale et plus efficace de l'eau et de l'assainissement, avec des améliorations notables dans certains comtés.
4. **Participation du secteur privé** : La participation accrue du secteur privé a permis d'améliorer les systèmes d'approvisionnement en eau des villes, comme en témoignent des entreprises telles que MOWASSCO et des innovations telles que MajiData pour le contrôle des services d'approvisionnement en eau.
5. **Initiatives communautaires et PPP** : Les projets menés par les collectivités et les partenariats public-privé ont favorisé la mise en place de solutions durables et adaptées en matière de gestion de l'eau au niveau local.
6. **Législation et élaboration de politiques** : Des politiques telles que la loi sur l'eau (2016) et la Vision 2030 du Kenya fournissent un cadre pour la gestion durable des ressources en eau et encouragent les investissements du secteur privé.

---

## 5- Format de communication

La communication doit répondre aux spécifications suivantes :

- **Format Word** pour le document ;

**Power Point** pour la présentation à faire pendant l'atelier (entre 10 et 15 minutes).

## 6- Date limite de dépôt des candidatures

Pour faciliter la traduction, le document et la présentation doivent être envoyés au plus tard le **20/10/2024** à l'adresse électronique suivante : [seydou.sana@eau.gov.bf](mailto:seydou.sana@eau.gov.bf) et des copies à [baki.traore@eau.gov.bf](mailto:baki.traore@eau.gov.bf) et à [maria.somda@eau.gov.bf](mailto:maria.somda@eau.gov.bf).

## 7. Contacts de référence :

- **M. SANA Seydou, directeur général de l'eau potable/ministère de l'environnement, de l'eau et de l'assainissement**
- **Numéro de téléphone : (+226) 70 23 04 99 / 25 37 48 71 to78**
- **Courriel : [seydou.sana@eau.gov.bf](mailto:seydou.sana@eau.gov.bf)**
  
- **M. Traoré Baki Madou, Directeur du Service Public de l'Eau Potable / Ministère de l'Environnement, de l'Eau et de l'Assainissement**
- **Numéro de téléphone : (+226) 70 38 16 61/ 76 61 71 85**

- **Courriel : baki.traore@eau.gov.bf**

***NB : Veuillez tenir compte des zones rurales et urbaines !***