

### Autoridade Reguladora de Água e Saneamento

PAYS	Mozambique
INSTITUTION	Autorité de régulation de l'eau
REQUÉRANT, NOM	Jorge, Joaquim
FONCTION	Chef du département normalisation, études et projets
EMAIL	Joaquimjorge2007@gmail.com
TELEPHONE	+258847699128
DATE	14/11/2024

#### 1. INTRODUCTION

## 2.1 Cadre juridique et institutionnel

Jusqu'en 1975, date de l'indépendance du Mozambique, l'infrastructure de l'eau était gérée par les services municipaux de l'eau et de l'électricité (SMAE). Avec l'indépendance, les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement ont été pris en charge par des entreprises publiques. Afin d'améliorer le cadre du secteur de l'eau, la Direction nationale de l'eau (DNA) a été créée en 1977 par l'ordonnance 352/77 du 15 septembre.

La réforme du secteur de l'eau et de l'assainissement au Mozambique a commencé avec l'approbation en 1991 de la loi sur l'eau, la loi 16/91 du 3 août. Le Conseil national de l'eau (CNA) a également été créé en tant qu'organe consultatif du Conseil des ministres et pour la coordination interministérielle de la politique générale de gestion de l'eau.

En 1995, la politique nationale de l'eau a été approuvée par la résolution 7/95 du 8 août, qui établit les principes généraux des différents sous-secteurs de l'eau, à savoir l'approvisionnement en eau des zones urbaines, périurbaines et rurales, l'assainissement des eaux usées, le drainage des eaux de pluie et les ressources en eau, tout en tenant compte des incidences sur l'environnement et de la durabilité des ressources dans le temps.

Le cadre de gestion déléguée (QGD) a été mis en place par le décret 72/98 du 23 décembre, sur la base des principes suivants :

- Assurer une gestion efficace des services publics, en répondant aux besoins de planification stratégique et de développement ;
- Promouvoir la différenciation des rôles de gestionnaire d'actifs, d'opérateur et de régulateur.
- Veiller à ce que le service d'approvisionnement en eau soit réglementé par un organisme indépendant ; et
- Impliquer des entités privées dans la gestion des systèmes d'eau.

Afin d'appliquer ces principes, deux entités ont été créées : l'une chargée de la gestion des actifs et de la passation des contrats avec les opérateurs, le Fonds d'investissement et d'actifs pour l'approvisionnement en eau (FIPAG), par le décret 73/98 du 23 décembre, et une autorité de régulation indépendante, le Conseil de régulation de l'eau (CRA), par le décret 74/98 du 23 décembre.

En raison de l'évolution des services publics de l'eau, la politique nationale de l'eau a dû être révisée par la résolution 46/2007 du 30 octobre. Celle-ci a fixé des objectifs à moyen (2015) et à long terme (2025), axés sur l'utilisation efficace et la gestion responsable des ressources en eau, la garantie d'un accès universel à une eau potable sûre et fiable, ainsi que l'amélioration et la fourniture d'un accès universel aux services publics d'assainissement des eaux usées.

Le champ d'activité du QGD a été étendu aux systèmes de drainage des eaux usées par le décret 18/2009 du 13 mai. Ce décret a introduit, pour la première fois au Mozambique, la classification des systèmes en fonction de leurs caractéristiques, en faisant la distinction entre les systèmes urbains et les systèmes de drainage des eaux usées, ainsi qu'entre les systèmes de drainage des eaux usées et les systèmes de drainage des eaux usées.

Le même document prévoyait également l'extension du mandat de l'ARC à la réglementation de tous les systèmes publics d'approvisionnement en eau et d'assainissement. Le même document prévoyait également l'extension du mandat de l'ARC à la réglementation de tous les systèmes publics d'approvisionnement en eau et d'assainissement des eaux usées.

Avec l'extension du champ d'application de la DGQ, l'Administration des infrastructures d'approvisionnement en eau et d'assainissement (AIAS) a également été créée par le décret 19/2009 du 13 mai. Elle est chargée de gérer les actifs des systèmes secondaires de distribution d'eau et des systèmes publics d'évacuation des eaux usées, en encourageant leur gestion opérationnelle autonome, efficace et financièrement viable par délégation à des opérateurs privés ou à d'autres entités.

En 2015, le gouvernement, par le biais du décret 51/2015 du 31 décembre, a réglementé le service fourni par les fournisseurs d'eau privés (FPA).

Toujours dans le cadre des réformes, la politique de l'eau a été mise à jour en 2016 par la résolution 42/2016 du 30 décembre, qui prolonge les objectifs jusqu'en 2030.

En 2017, le cadre juridique pour la mise en œuvre des autorités locales a été approuvé, publié dans la loi n° 6/2018 du 3 août. Selon cette loi, les autorités locales sont responsables de l'approvisionnement public, en respectant la répartition des compétences entre les organes municipaux et celles des autres personnes morales de droit public, à savoir l'État.

La loi 4/2019 du 31 mai, qui établit les principes, les règles d'organisation, les compétences et le fonctionnement des organes exécutifs de la gouvernance décentralisée provinciale, définit la gouvernance décentralisée comme l'exercice de fonctions dans des domaines qui ne sont pas attribués aux autorités locales et qui ne relèvent pas de la compétence exclusive des organes centraux, à savoir l'eau et l'assainissement.

En 2019, le décret 8/2019 du 18 février a étendu le champ d'activité de la CRA, la renommant Autorité de régulation de l'eau, Institut public (AURA, IP). L'organisation et le fonctionnement de l'institution ont également été modifiés, et son autonomie et son régime budgétaire ont été ajustés.

L'année suivante, le statut organique de l'AURA a été approuvé par le décret 86/2020 du 1er septembre, qui a abrogé le décret 74/98 du 28 décembre, suivi de l'approbation du décret 112/2020 du 29 décembre, qui modifie les pouvoirs, les compétences, la gestion et le fonctionnement de l'AIAS et lui accorde l'autonomie financière.

Dans le contexte juridique et institutionnel actuel, le cadre organisationnel du secteur de l'eau et de l'assainissement peut être décrit comme suit :

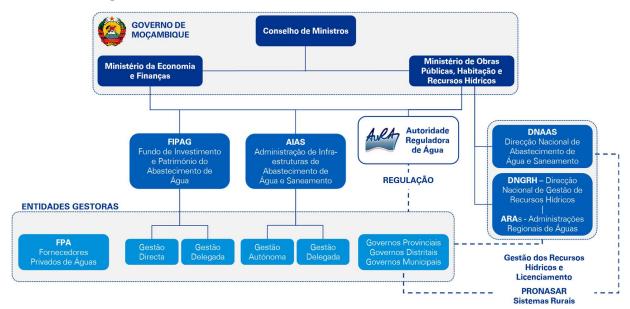


Figure 1 - Organisation du secteur

# 2.2. Cadre réglementaire

Le Conseil de régulation de l'approvisionnement en eau a été créé par le décret 74/98 du 23 décembre, suite à la création du cadre de gestion déléguée (QGD), en tant qu'organisme de régulation chargé de concilier les intérêts des usagers du service public d'approvisionnement en eau et la viabilité économique des entités qu'il réglemente, en conciliant les intérêts des opérateurs et des usagers des services publics d'approvisionnement en eau.

Le régulateur est ainsi devenu responsable de la publication de règlements spécifiques sur le fonctionnement du secteur de l'eau, notamment en ce qui concerne la réglementation économique, technique et sociale des services fournis.

L'extension du champ d'application du QGD en 2009, par le biais du décret 18/2009 du 13 mai, a modifié le mandat et le champ d'action de l'ARC pour réglementer tous les systèmes publics de distribution d'eau et d'évacuation des eaux usées selon des modalités et des régimes réglementaires adaptés aux conditions techniques et de gestion spécifiques de ces systèmes.

En raison de l'extension du champ d'action de l'autorité de régulation au service d'assainissement, le décret 23/2011 du 8 juin a modifié le nom de l'autorité de régulation du Conseil de régulation de l'approvisionnement en eau au Conseil de régulation de l'eau.

En raison du décret n° 51/2015, du 31 décembre, relatif à l'octroi de licences aux fournisseurs d'eau privés (PWS), le mandat et le champ d'action de l'ARC sont à nouveau étendus, dans ce cas pour couvrir les PWS.

Le gouvernement ayant approuvé le régime juridique de l'organisation et du fonctionnement des instituts, fondations et fonds publics (décret 41/2018 du 23 juillet), il était nécessaire d'adapter les

Réglementation du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement au Mozambique

pouvoirs, les compétences, l'autonomie, le régime budgétaire, l'organisation et le fonctionnement de l'ARC à ce décret.

Pour tenir compte de ces changements, l'ARC a été transformée en Autorité de régulation de l'eau, Institut public (AURA, IP) par le décret 8/2019 du 18 février. En outre, ce décret entraîne les changements suivants :

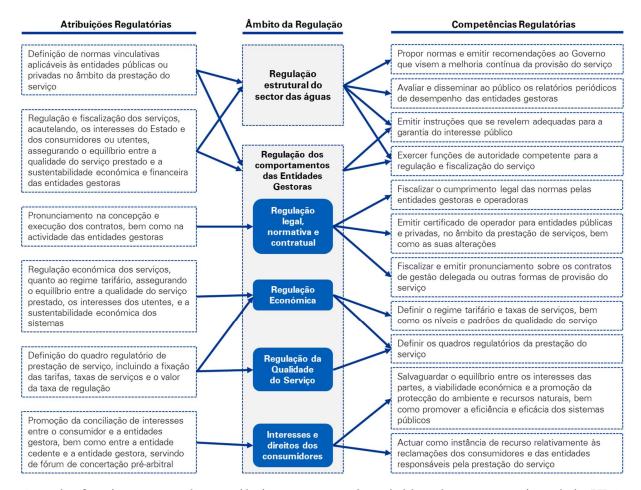
- L'AURA réglementera et supervisera désormais les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement et non les systèmes, comme le prévoyait le décret précédent ;
- Le conseil d'administration (CA), le commissaire aux comptes (CC) et le conseil consultatif (CC) sont les organes de l'AURA. Le CA est l'organe de décision chargé de coordonner et de gérer les activités de l'AURA, le CS est chargé de contrôler la légalité, la régularité et la bonne gestion financière et patrimoniale, et le CC est l'organe consultatif du CA;
- La redevance réglementaire est actualisée à 3 % des recettes annuelles provenant de la vente d'eau par les entités de gestion ou l'équivalent dans le cas des eaux usées ;
- Les compétences des superviseurs sectoriels et financiers sont décrites ;
- AURA, IP définit quatre principes d'action.

Entre-temps, le décret 86/2020 du 23 septembre a approuvé le statut organique de l'AURA et abrogé le statut organique approuvé par le décret 74/98 du 28 décembre.

En 2024, la loi sur l'approvisionnement en eau et l'assainissement (LAAS), loi n° 9/2024 du 7 juin, a été approuvée. Cette loi crée le régulateur, dont l'AURA devient l'Autorité de régulation de l'eau et de l'assainissement (AURAS), dont la responsabilité est la régulation économique et la supervision du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement, des ressources en eau et de la fixation des tarifs, en assurant un équilibre entre la qualité du service public fourni et les intérêts des consommateurs et des usagers, la viabilité économique des services, ainsi que la promotion du service universel et de la protection de l'environnement.

L'organisation, la composition, le fonctionnement, les attributions et les autres compétences d'AURAS sont encore en cours de définition.

Pour mener à bien son mandat, l'AURA dispose de pouvoirs et d'obligations réglementaires liés les uns aux autres et également liés au champ d'application du règlement, comme suit (décret 8/2019 du 18 février) :



Outre les fonctions et compétences décrites au paragraphe précédent, le statut organique de l'AURA précise les pouvoirs du régulateur, en indiquant notamment que l'AURA a :

Pouvoir réglementaire contraignant pour définir le cadre réglementaire de la prestation de services publics ;

Le pouvoir réglementaire de définir et d'imposer des amendes et d'autres sanctions aux entités responsables de la fourniture de services publics, soumises à la réglementation de l'AURA, en cas de non-respect du cadre réglementaire ou d'autres législations, dans le cadre de ses compétences ;

Le pouvoir d'accéder, à des fins d'inspection et d'enquête, aux locaux des entités réglementées directement associées à la fourniture du service au consommateur, les employés ou collaborateurs de l'AURA étant traités comme des agents de l'autorité, à condition qu'ils soient dûment accrédités ;

Le pouvoir de demander l'intervention d'autres organismes publics et des autorités de police ;

Pouvoir de demander des informations et des documents, de suspendre ou de mettre fin à des activités, de fermer des installations et d'effectuer d'autres actes connexes.

### 2.3 AURA, I.P.

La structure de l'AURA est organisée entre ses organes de direction et de gestion et ses unités organiques, elles-mêmes divisées en départements, bureaux et délégations régionales.

Il s'agit d'une structure mixte, où les départements apparaissent de manière linéaire, avec des compétences spécifiques dans les domaines de la réglementation sectorielle, les départements apparaissent de manière transversale, avec des compétences de soutien et de "back office", et les délégations régionales apparaissent comme des représentations décentralisées de leurs organes et unités centraux.

L'organigramme résultant de l'arrêté ministériel n° 141/2021, du 25 novembre, est présenté dans la figure ci-dessous :

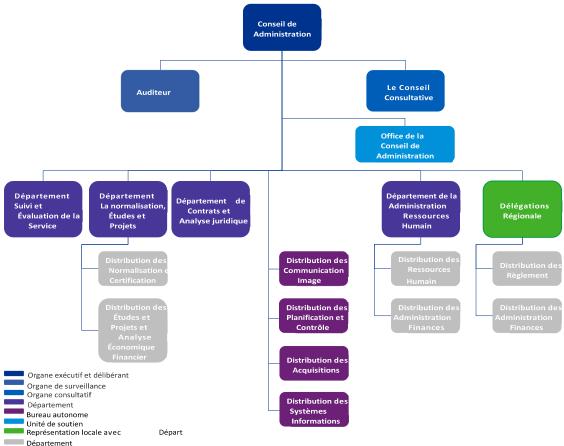


Figure 2 - Organigramme d'AURA

Il s'agit d'une organisation bien structurée d'un point de vue fonctionnel qui couvre tout le spectre de l'activité de l'AURA. Compte tenu des défis réglementaires auxquels l'AURA est confrontée, à savoir l'augmentation significative du nombre d'entités et de systèmes à surveiller, l'organisation par départements, bureaux et délégations (les unités organiques) garantit une capacité de gestion, de contrôle et de surveillance efficace de la part du régulateur.

# 2.4 Entités réglementées

Les entités réglementées sont toutes les entités responsables de l'exploitation des systèmes publics d'approvisionnement en eau et d'évacuation des eaux usées.

Les entités réglementées ont la personnalité juridique et la responsabilité directe des systèmes qu'elles possèdent. Elles peuvent être publiques (districts, municipalités, sociétés municipales, FIPAG, etc.) ou privées (comme c'est le cas des opérateurs privés ayant signé des contrats de transfert d'exploitation avec l'AIAS ou les municipalités, ainsi qu'avec la FPA).

Il convient de noter qu'un organe de gestion peut posséder plusieurs systèmes, comme c'est le cas pour FIPAG (avec 18 systèmes), Collins (avec sept systèmes), ou World Class ESC (avec cinq systèmes), pour ne citer que quelques exemples. En outre, dans le cas des systèmes d'assainissement ou d'approvisionnement en eau en milieu rural, les municipalités sont également des organes de gestion qui peuvent posséder plusieurs systèmes.

Dans ce contexte, l'AURA est responsable de la régulation **juridique**, **contractuelle et économique** des entités régulées - régulation des entités chargées de fournir le service public - et de la régulation de la **qualité du service des** <u>systèmes</u> - régulation du service public.

# 2.4.1Systèmes d'approvisionnement dans les grandes villes gérés par le FIPAG

Le FIPAG est l'entité responsable de la gestion du programme d'investissement public dans les systèmes d'approvisionnement urbain des principales villes, ainsi que de la garantie, sur une base temporaire, de la gestion ou de l'exploitation des systèmes, de l'octroi de contrats pour le transfert des contrats d'exploitation ou de gestion et du suivi de leur exécution actuelle. En juin 2021, le gouvernement mozambicain a autorisé la création de quatre sociétés commerciales :

- Aguas da Região Metropolitana de Maputo, S.A. (par le décret n° 33/2021)
- ☐ Águas da Região do Sul, S.A. (par décret n° 34/2021)
- ☐ Águas da Região do Centro, S.A. (par le décret n° 35/2021) et Águas da Região do Norte, S.A. (par le décret n° 36/2021). Águas da Região do Norte, S.A. (par le décret n° 36/2021).

Les décrets prévoient que 100 % du capital social des sociétés régionales est détenu par le FIPAG, qui peut en céder une partie dans la limite de 49 %.

Au moment de la transition dans laquelle se trouve le FIPAG, il gère actuellement 17 systèmes principaux, identifiés dans le tableau 3. Conformément à ce qui précède, ces systèmes seront regroupés et gérés par des sociétés régionales, la région sud étant desservie par deux opérateurs régionaux, Águas da Região Metropolitana de Maputo et Águas da Região do Sul.

mas geridos pelo	FIPAG	
Região Norte	Região Centro	Região Sul
Nampula	Beira e Dondo	Maputo/Matola e Boane
Nacala	Chimoio, Manica e Gondola	Xai-xai
Pemba	Tete e Moatize	Chókwé
Angoche	Quelimane	Inhambane
Lichinga	Chitima	Maxixe
Cuamba	-	
Mueda	-	

Figure 3 - Systèmes gérés par FIPAG

# 2.4.2 Systèmes d'approvisionnement des villes et villages secondaires gérés par l'AIAS

L'AIAS est responsable de la gestion des actifs des réseaux publics secondaires de distribution d'eau et des réseaux publics d'évacuation des eaux usées, en favorisant leur gestion opérationnelle autonome par délégation à des opérateurs privés ou à d'autres entités.

À l'heure actuelle, 54 systèmes d'approvisionnement en eau sont gérés par un opérateur privé, dans le cadre de contrats signés avec l'AIAS, et le cadre de gestion devrait être progressivement étendu. Délégué aux autres systèmes d'approvisionnement dans les villes secondaires. Il convient de noter qu'en décembre 2020, le Conseil des ministres a approuvé, par le décret 111/2020 du 29 décembre, la concession de huit systèmes d'approvisionnement en eau à *Operation Water Mozambique*, ce qui constitue la première concession de systèmes d'approvisionnement en eau dans le pays. Outre les systèmes gérés par des opérateurs privés, sept des systèmes secondaires opérationnels restants sont gérés par des opérateurs publics (dont quatre sont gérés par le FIPAG). Dans le cadre de la gestion déléguée qui régit les systèmes d'approvisionnement en eau des villes secondaires, les opérateurs, tant publics que privés, sont les entités réglementées.

## 2.4.3 Systèmes d'assainissement urbains

En ce qui concerne les systèmes d'assainissement urbain, six systèmes d'assainissement sont gérés par des municipalités ou des entreprises municipales dans ces villes : Maputo, Matola, Beira, Tete, Quelimane et Nampula. Dans ce cas, les services municipaux (ou les entreprises municipales créées à cet effet) sont les entités réglementées. L'AURA a lancé les premières initiatives pour réglementer les systèmes d'assainissement et a signé ou est en train de formaliser des cadres réglementaires.

### 2.4.4 Systèmes ruraux

Les systèmes ruraux d'approvisionnement en eau et d'assainissement sont une réalité croissante au Mozambique. La gestion des actifs de ces systèmes a été décentralisée au profit des autorités locales et nombre de ces systèmes sont gérés par des opérateurs privés, avec un degré variable de professionnalisation et de corporatisation. La réglementation de ces systèmes n'est pas encore effective. Comme pour les systèmes secondaires, les entités réglementées seront les opérateurs privés, lorsqu'il existe un contrat entre eux et le propriétaire public, ou les entités publiques, lorsqu'elles exploitent directement les systèmes.

Le PRONASAR, mis en place par le gouvernement en 2010, est un véhicule pour une approche sectorielle du gouvernement et de ses partenaires de développement. L'objectif du programme est d'universaliser l'accès à l'eau et à l'assainissement dans les zones rurales d'ici 2030. Le PRONASAR dispose de structures de gestion, de coordination, de supervision et de mise en œuvre à trois niveaux : central, provincial et de district. Au niveau central, la DNAAS est responsable de la coordination.

Selon la base de données gérée par DNAAS, appelée SINAS, 1425 systèmes ruraux d'approvisionnement en eau sont enregistrés au Mozambique.

# 2.4.5 Systèmes d'approvisionnement gérés par des fournisseurs d'eau privés (PWS)

Les APF fournissent de l'eau par l'intermédiaire de leurs propres systèmes de distribution d'eau par canalisations, via des branchements domestiques, des bornes-fontaines et des kiosques. Les AAE sont présentes dans tout le Portugal, avec une forte présence dans les zones périurbaines des grandes villes du sud du pays.

Les FPA relèvent du décret 51/2015 du 31 décembre, qui réglemente le service fourni par les fournisseurs d'eau privés (FPA).

Environ 1 830 APP ont été identifiés dans le pays, principalement dans le sud, à Inhambane, Gaza et Maputo, dans la zone côtière.

### 2.5 Entités actuellement réglementées

Le tableau 4 résume le nombre de systèmes d'approvisionnement et d'assainissement existants et, parmi ceux-ci, les systèmes réglementés, c'est-à-dire tous les systèmes pour lesquels l'AURA a publié des données d'évaluation de la performance dans son rapport annuel 2019.

		1.1			
Systèmes		# Systèmes		# Systèmes réglementés	
Principaux systèmes (FIPAG)	urbains	17			17
Systèmes urbains second (AIAS)	laires_AA	opérationnels	oas tous ) (opérationnel		54
Systèmes urbains second (AIAS)	daires_AR	uniquement di capitales)	lans certaines	6	
C ()		provi		2	
Systèmes ruraux_AA		~ 1,4		2	
Systèmes ruraux_AR		~ 2,2	.97		
Systèmes privés (FPA)_AA		~ 1,8	330	0	

Réglementation du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement au Mozambique

Tableau 4 - Systèmes d'approvisionnement en eau réglementés par l'AURA en 2021.

## 3. Réglementation des services

## 3.1 Méthodologie d'évaluation de l'approvisionnement en eau

Les données pour l'évaluation de la performance ont été soumises par les entités réglementées et téléchargées sur la plateforme AURAnet. Le processus de collecte et de validation des données est en phase de consolidation et les utilisateurs de la plateforme doivent encore être formés. Les actions visant à améliorer la cohérence des informations doivent se poursuivre et inclure d'autres acteurs tels que la direction nationale de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement et l'institut national des statistiques afin d'harmoniser la méthodologie de collecte et de traitement des données.

La performance des entités réglementées responsables de l'approvisionnement en eau est évaluée sur la base des **cadres réglementaires** (**RQ**), qui définissent la base des questions réglementées par l'AURA, IP dans le cadre de la fourniture de services publics, à savoir (i) les définitions de la qualité du service, (ii) l'efficacité de la performance des entités réglementées, (iii) la fixation des tarifs et des redevances, (iv) la protection des consommateurs ou des utilisateurs et (v) la fourniture d'informations et d'autres questions connexes.

Le **Bulletin d'évaluation de la qualité du service (BAQS)** reflète les recommandations des RQ et est l'outil utilisé pour évaluer le service des centres urbains et des villes, en tenant compte de la notation d'indicateurs de performance spécifiques pour chaque système organisé en 4 groupes, à savoir (i) Accessibilité du service, (ii) Niveau de qualité et de service fourni aux consommateurs, (iii) Qualité de l'eau fournie et (iv) Durabilité et efficacité des entités réglementées. La figure ci-dessous décrit chacun de ces groupes, qui comprennent un total de 11 indicateurs.

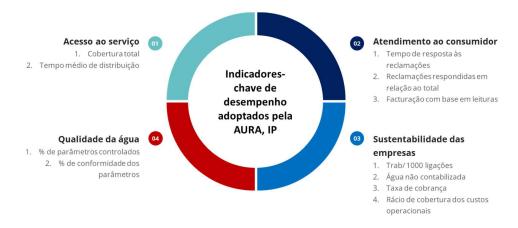


Figure 5: Indicateurs de performance clés adoptés par AURA, IP

Chaque indicateur est associé à des valeurs de référence qui permettent de déterminer si la performance de l'organisation est satisfaisante, moyenne ou insatisfaisante.

1. Acesso ao serviço				
	V ≥ 60		Bom desempenho	
Cobertura total (%)	40 ≤ V < 60		Desempenho mediano	
	V < 40		Desempenho insatisfatório	
	V ≥ 8		Bom desempenho	
Tempo médio de distribuição (hr/dia)	4 ≤ V < 8		Desempenho mediano	
	V < 5		Desempenho insatisfatório	
2. Sustentabilidade das Empresas				
	V≤30		Bom desempenho	
Água não contabilizada (%)	30 ≤ V < 40		Desempenho mediano	
	40 ≤ V < 60  V < 40  V ≥ 8  4 ≤ V < 8  V < 5  V < 5  V ≤ 30  30 ≤ V < 40  V ≥ 100  85 ≤ V < 100  V < 85  Por definir  V > 1.10  1 ≤ V < 1.10  V < 1  V < 100  80 ≤ V < 100  V < 80  V ≥ 10  80 ≤ V < 100  V < 85  V ≤ 10  10 < V ≤ 21  V ≥ 10  80 ≤ V < 100  V < 85  V ≤ 10  10 < V ≤ 21  V ≥ 10  80 ≤ V < 100  V < 85  V ≤ 10  10 < V ≤ 21  V ≥ 10  80 ≤ V < 100  V < 85  V ≤ 75  V ≥ 100  80 ≤ V < 100  V < 85  V < 75  D  Residuation of the series of the ser	Desempenho insatisfatório		
	V ≥ 100		Bom desempenho	
Taxa de cobrança (%)	85 ≤ V < 100		Desempenho mediano	
	4 ≤ V < 8 V < 5 V≤30 30 ≤ V < 40 V > 40 V ≥ 100 85 ≤ V < 100 V < 85 Por definir V > 1.10 1 ≤ V < 1.10 V < 1 V ≥ 100 80 ≤ V < 100 V < 80 V ≤ 10 10 < V ≤ 21 V > 21	Desempenho insatisfatório		
			Bom desempenho	
Nº de trabalhadores por 1000 ligações	V < 40  V ≥ 8  4 ≤ V < 8  V < 5  V≤30  30 ≤ V < 40  V > 40  V > 40  V ≥ 100  85 ≤ V < 100  V < 85  Por definir  V > 1.10  1 ≤ V < 1.10  V < 1  V ≥ 100  80 ≤ V < 100  V < 80  V ≤ 10  10 < V ≤ 21  V ≥ 21  V ≥ 85  75 ≤ V < 85  V < 75		Desempenho mediano	
		Desempenho insatisfatório		
	V > 1.10		Bom desempenho	
Rácio de cobertura dos custos operacionais	1 ≤ V < 1.10	•	Desempenho mediano	
	V < 1		Desempenho insatisfatório	
3. Atendimento ao consumidor				
	V ≥ 100	_	Bom desempenho	
Reclamações respondidas (%)	80 ≤ V < 100		Desempenho mediano	
	V < 80		Desempenho insatisfatório	
	V ≤ 10	_	Bom desempenho	
Tempo médio de respostas às reclamações (dias)	10 < V ≤ 21		Desempenho mediano	
	V > 21		Desempenho insatisfatório	
	V ≥ 85	_	Bom desempenho	
Facturação c/ base em leituras reais (%)	75 ≤ V < 85		Desempenho mediano	
			Desempenho insatisfatório	
4. Qualidade da água tratada				
	V ≥ 100		Bom desempenho	
Percentagem de parâmetros controlados (%)	80 ≤ V < 100		Desempenho mediano	
	V < 80		Desempenho insatisfatório	
	V = 100		Bom desempenho	
Conformidade dos parâmetros controlados (%)	60 ≤ V < 80		Desempenho mediano	
	V < 95		Desempenho insatisfatório	

### 3.2 Méthodologie d'évaluation de l'assainissement

La réglementation des services d'assainissement est encore en phase de consolidation. Dans les centres urbains, le service d'assainissement est assuré par les municipalités, tandis que dans les villages et les zones rurales, l'assainissement est assuré par les autorités locales sans que le rôle des différents acteurs de la chaîne de fourniture de services ne soit clairement défini.

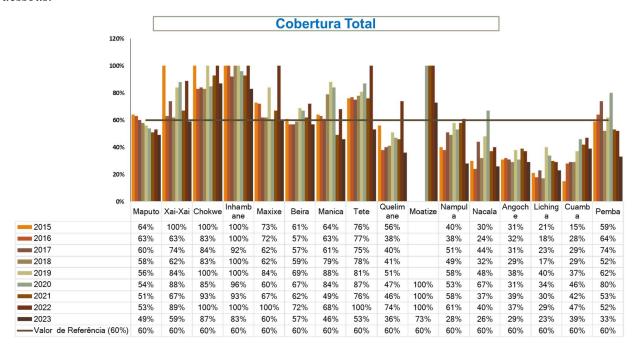
La performance des ER responsables du service d'assainissement dans les centres urbains est évaluée sur la base des cadres réglementaires (CR), qui établissent, entre autres, les indicateurs de performance (i) Accès à un assainissement sûr et inclusif ; (ii) Soutien aux services d'assainissement ; (iii) Adéquation des ressources humaines ; (iv) Connaissance des infrastructures ; (v) Planification et performance opérationnelle ; (vi) Contrôle et conformité des produits finaux ; (vii) Couverture des coûts ; et (viii) Satisfaction des utilisateurs.

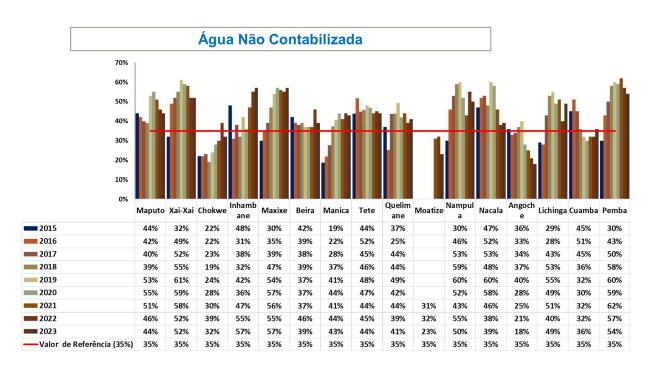
Le système d'évaluation de la qualité des services d'assainissement est constitué d'un ensemble de Données Complémentaires et de Données de Reporting (Fichier de Reporting) nécessaires au calcul d'indicateurs permettant d'évaluer dans le temps et de comparer la qualité du service fourni par les différents GE. Chaque indicateur est associé à des valeurs de référence qui permettent de déterminer si la performance des organisations est bonne, moyenne ou insatisfaisante.

Indicadores	Prestação insuficiente	Prestação mediana	Prestação boa
1. Acesso a saneamento seguro e inclusivo (%)	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
2.Apoio aos serviços de saneamento	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
3.Adequação de recursos humanos	[0; 60[	[60; 85[	[85; 100]
4.Conhecimento infraestrutural	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
5.Planeamento e desempenho operacional	[0; 50[	[50; 80[	[80; 100]
6.Controlo e conformidade dos produtos finais	[0; 80[	[80; 100[	100
	[0; 70[ou	[70; 100[	
7.Cobertura de custos	]120, +inf[	ou ]110; 120]	[100; 110]
8.Satisfação dos utentes	[0; 75[	[75; 90[	[90; 100]

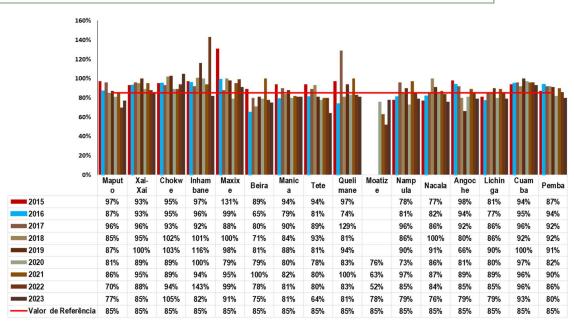
# 3.3 Performance du service d'approvisionnement en eau

À titre d'exemple, les résultats de l'évaluation de la performance des principaux indicateurs du service d'approvisionnement en eau des principaux systèmes pour la période 2015-2023 sont présentés cidessous.

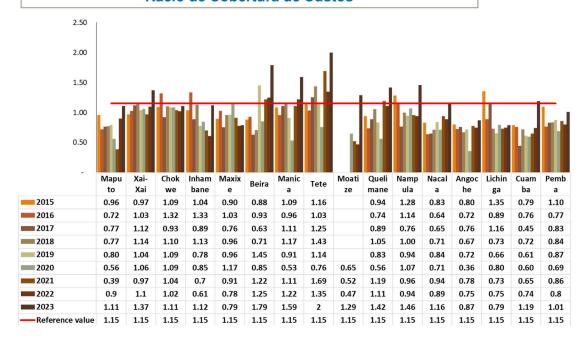


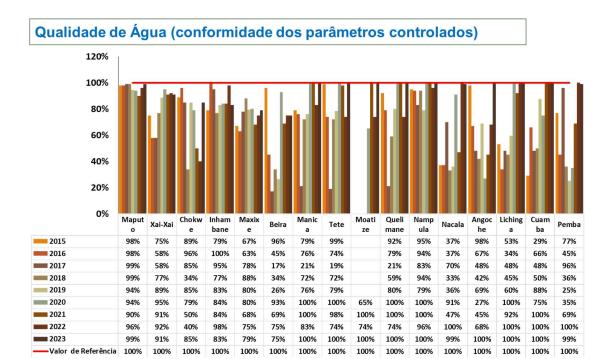






## Rácio de Cobertura de Custos





# 3.4 Performance des services d'assainissement

A titre d'exemple, les résultats de l'évaluation de la performance de certains indicateurs du service d'assainissement des systèmes urbains pour la période 2021 - 2023 sont présentés ci-dessous.





# 3.5 Constatations sur la performance des services

Réglementation du service d'approvisionnement en eau et d'assainissement au Mozambique

Qualité des données : nécessité d'améliorer la cohérence des données fournies par les entités réglementées (ER). À cette fin, le régulateur a conçu une plateforme électronique pour la collecte et la validation des données et l'évaluation des indicateurs de performance des entités réglementées. La plateforme RECO pour le suivi et la gestion des plaintes des consommateurs a également été conçue. En outre, des guides d'audit technique et financier des systèmes sont en cours d'élaboration afin de vérifier l'authenticité des enregistrements et d'évaluer la crédibilité des données et des informations des opérateurs ;

Couverture du service d'approvisionnement en eau : le taux de couverture est faible et tend à diminuer, en partie à cause du nombre élevé de raccordements inactifs (environ un tiers) et en partie à cause de l'inefficacité et du manque d'investissement pour étendre le service face à la croissance de la population :

Complémentarité du service public : le service d'approvisionnement en eau fourni par les fournisseurs d'eau privés (FPA) représente une contribution pertinente à la complémentarité du service des systèmes publics. L'autorité de régulation est engagée dans la prévention, l'atténuation et la résolution des conflits découlant de la fourniture du service par les opérateurs publics et privés, à savoir le chevauchement des zones de service et le manque de coexistence pacifique, après avoir créé un forum de dialogue, de communication et de coordination appelé le comité technique conjoint de coordination. Elle développe également des instruments de médiation des conflits potentiels et des relations entre les opérateurs publics et privés ;

Efficacité du service : de nombreux opérateurs sont confrontés à des problèmes de gestion et à des performances médiocres en ce qui concerne les indicateurs relatifs à l'eau non comptabilisée, au taux de recouvrement et à la couverture des coûts d'exploitation, ce qui compromet l'efficacité et la viabilité du service.

- (i) Pertes techniques Le régulateur a organisé des réunions sur le sujet avec la direction et les entités réglementées et élabore actuellement des règles visant à réduire les pertes techniques ;
- (ii) Pertes commerciales Afin de réduire les impayés, la direction et les entités réglementées utilisent des compteurs à prépaiement. Le régulateur est chargé d'élaborer les instruments réglementaires et les tarifs applicables aux compteurs à prépaiement ;
- (iii) Couverture des frais de fonctionnement : introduction d'indicateurs liés à la gouvernance d'entreprise.

Élaborer des procédures de certification des opérateurs, y compris des camions-citernes, en vue d'évaluer et de certifier les qualifications techniques de l'opérateur afin de fournir un service de qualité ;

Élaboration d'un règlement sur les incitations et les sanctions pour les services d'approvisionnement en eau et d'assainissement et révision du contrat d'adhésion ;

Durabilité des sociétés municipales d'assainissement : le service d'assainissement est dans sa phase initiale. Cependant, le transfert irrégulier de la redevance d'assainissement des compagnies des eaux vers les compagnies d'assainissement a constitué un obstacle majeur à l'amélioration du service d'assainissement. L'organisme de régulation s'est engagé à promouvoir la mise en œuvre de mesures visant à régulariser cette situation, en mettant l'accent sur le paiement par prélèvement automatique.

# 4. Les défis d'AURA

- 1) Changements juridiques et institutionnels: l'organisation doit s'adapter rapidement aux changements structurels qui ont eu lieu, à savoir l'inclusion des systèmes ruraux et secondaires et du service d'assainissement dans la réglementation; l'octroi de licences et la réglementation des FPA; l'élargissement des pouvoirs et du champ d'action de l'AURA; la certification des entités de gestion; et l'alignement des règlements internes sur les autres instruments approuvés par le ministère et le gouvernement du Mozambique (en particulier le décret 41/2018 sur les instituts publics).
- 2) Régulation des systèmes du FIPAG: Les réformes prévues pour le FIPAG auront un impact sur la forme et la dynamique de la régulation des systèmes, ce qui nécessitera l'introduction de mécanismes plus souples de communication et de validation de l'information. L'introduction de partenaires privés dans les sociétés régionales et de nouveaux contrats pour le transfert des opérations devra également s'accompagner de nouveaux processus et normes réglementaires capables de répondre aux exigences et aux clauses de ces nouveaux contrats.
- 3) Régulation des systèmes AIAS: L'augmentation du nombre de systèmes en exploitation obligera l'AURA à augmenter sa capacité de réponse. D'autre part, la deuxième génération de contrats de transfert d'exploitation sera plus exigeante en termes de régulation et l'introduction d'une nouvelle forme de gestion déléguée par contrat de concession introduit une "nouveauté" dans le secteur à laquelle l'AURA doit pouvoir faire face.
- 4) Réglementation des fournisseurs d'eau privés : le contrôle de plus de 1 830 entités, dont beaucoup ne sont pas sophistiquées et ne disposent pas de méthodes rigoureuses de contrôle des documents, devrait s'accompagner de formes de réglementation automatisées et normalisées.
- 5) Régulation des systèmes ruraux : dans les années à venir, l'AURA devra intégrer la régulation des systèmes ruraux, en créant les mécanismes et les partenariats qui gèrent la fourniture de services de bonne qualité à un prix équitable et en cherchant à assurer la durabilité des services à moyen et à long terme.
- 6) Réglementation des services d'assainissement : Les défis à court terme concernent la consolidation du processus de mise en œuvre et de notification des tarifs établi dans les cadres réglementaires actuels, la promotion de l'amélioration des futurs cadres réglementaires et l'introduction des adaptations nécessaires pour leur application effective à un nombre croissant de systèmes ; la révision du modèle financier pour le calcul de la redevance d'assainissement ; l'inclusion d'indicateurs relatifs au service d'assainissement dans les rapports annuels de performance et la poursuite de l'effort de soutien et de dynamisation des entreprises liées au nettoyage des systèmes d'assainissement autonomes non raccordés aux réseaux publics.
- 7) Rôle des délégations de l'AURA, des agents locaux de régulation (ALR) et des commissions locales de régulation (CORAL): les unités techniques régionales sont actuellement limitées en termes de compétences et disposent par conséquent d'une structure de personnel très restreinte. À l'avenir, le nombre d'entités réglementées et l'éventail des contrats nécessiteront la décentralisation des services du siège, ce qui se traduira par une responsabilité et une autonomie accrues pour les nouvelles délégations régionales.

- 8) Durabilité financière de l'AURA: il existe actuellement une forte dépendance à l'égard des institutions financières internationales (IFI) et d'autres donateurs pour financer les activités d'investissement et/ou l'assistance technique de l'AURA. Un autre défi lié à ce point est l'insoutenabilité financière due au non-paiement de la redevance réglementaire par les organisations de gestion.
- Ompétences techniques d'AURA: l'amélioration des compétences techniques entraîne un cercle vertueux et donc essentiel qui contribuera de manière décisive à l'amélioration des services publics d'approvisionnement en eau et d'assainissement. Les composantes peuvent être résumées comme suit: l'outil informatique AURA Net; l'équipement informatique, les systèmes de communication, les rapports automatisés; un système de gestion d'entreprise; l'utilisation fréquente de SINAS, le portail AIAS et les systèmes d'enregistrement et de rapport.
- Visibilité et reconnaissance de l'AURA: l'AURA doit être en mesure d'assumer son autorité de manière affirmée, indépendante et discrète, afin d'assurer sa légitimité et sa reconnaissance sur le marché de manière efficace dans le but de discipliner le marché et ses agents, et d'être reconnue (par les parties prenantes nationales et internationales) comme une entité dotée de compétences et de capacités élevées, et à la pointe des connaissances sectorielles.
- 11) Interaction avec les parties prenantes : profiter du soutien politique au plus haut niveau pour apporter tous les changements institutionnels et juridiques nécessaires, y compris l'application d'un pouvoir de sanction en toute indépendance et légitimité, et soutenu par des règles et des instruments réglementaires clairs et efficaces.