

Veolia Water Afrique, Moyen Orient, Inde a été créé pour répondre aux enjeux spécifiques de ces trois zones. Pour y réussir, les acteurs privés internationaux doivent innover sans cesse ; à travers une série d'exemples, Patrice Fonlladosa nous montre donc comment Veolia s'est adaptée aux conditions locales et a réduit les coûts d'accès à l'eau pour les plus pauvres. La société dessert aujourd'hui plus de 8 millions d'habitants, et a permis en 3 ans à 300 000 personnes des couches les plus défavorisées d'accéder à l'eau potable.

Comment développer l'accès à l'eau pour les populations les plus défavorisées ?

Veolia conçoit et met en œuvre des programmes spécifiques d'accès pour tous aux services d'eau, d'assainissement et d'électricité. Les politiques tarifaires de l'eau – qu'il s'agit de rendre les plus "acceptables socialement" – sont un élément capital de la réussite des programmes de développement de l'accès aux services essentiels. Pour cela, il convient de réduire les coûts de production et de prendre en charge les coûts de raccordement. Au-delà, il est nécessaire d'innover – autant techniquement que socialement – pour offrir aux plus démunis des solutions "sur mesure", basées sur la proximité et la flexibilité de l'offre.

Par Patrice Fonlladosa, membre du comité exécutif de Veolia Eau et PDG de Veolia Water AMI (Afrique, Moyen-Orient, sous-continent indien)

L'application du principe "l'eau paie l'eau", souvent en vigueur dans les pays développés, est irréaliste dans les pays en développement. Les investissements à réaliser y sont beaucoup trop lourds, la notion de "recouvrement acceptable des coûts" par le consommateur doit se substituer au principe de "recouvrement intégral des coûts".

Rendre les tarifs "socialement acceptables"

Le tarif d'un service essentiel comme celui de l'accès à l'eau, doit être socialement acceptable. Pour qu'il le soit, il faut que son prix soit adapté aux revenus de l'utilisateur. Il est nécessaire de concevoir des mécanismes pour financer les charges du service, en connexion ou en consommation, ne pouvant être supportées par les ménages. Au Maroc par exemple, les tarifs décidés par les autorités comportent plusieurs tranches ; la première d'entre elles est dite "sociale" : six mètres cubes par mois vendus à un prix inférieur à celui auquel ils sont achetés au producteur, l'Office National de l'Eau Potable. Les tarifs des tranches supérieures subventionnent la tranche sociale. Par le développement du comptage divisionnaire – installation d'un compteur pour chaque appartement dans un immeuble – Veolia étend la portée de ce dispositif social pour le plus grand nombre de familles possible.

Au Gabon, les ménages les moins favorisés ont accès à un tarif social rendu possible grâce à un système de péréquation réalisé sur l'ensemble des services d'eau et d'électricité gérés par la Société d'Énergie et d'Eau du Gabon : le service d'eau vend à perte les mètres cubes de la tranche sociale (jusqu'à 15 m³ par mois). Ici, trois types de solida-

rités se combinent : une solidarité entre abonnés qui permet d'alléger le prix de la tranche sociale ; une solidarité géographique entre grandes villes et centres isolés, celles-là finançant ceux-ci ; une solidarité entre activités, les ressources du service de l'électricité finançant les investissements du service de l'eau. La diversité des activités permet d'équilibrer les comptes des services déficitaires. Les tarifs de l'eau au Niger, quant à eux, se classent parmi les plus bas de la région : le bon taux de recouvrement des factures – 97 % pour les particuliers et 98 % pour les commerciaux et les industriels en 2008 – témoigne de l'accessibilité du prix de l'eau.

Réduire le coût du branchement et les coûts de production

Diminuer le prix du mètre cube d'eau ne sert à rien...si l'on a pas accès au réseau ! Le coût du branchement est en effet le principal obstacle au raccordement. Au Maroc, afin de rendre possible l'accès aux branchements individuels, Veolia a développé avec les autorités délégantes des démarches de "branchements sociaux". Des mécanismes financiers originaux ont donc été mis en place, faisant appel tout à la fois au crédit, à l'utilisation de taxes et de recettes locales basées sur des péréquations entre utilisateurs et zones géographiques, ainsi qu'à l'utilisation de financements provenant de bailleurs de fonds nationaux et internationaux. Par exemple, en 2006, Amendis – filiale de Veolia à Tanger – a reçu de la Banque mondiale et du Global Partnership for Output Based Aid (GPOBA)¹ un don de deux millions de dollars dans le cadre d'un projet pilote "d'aide basée sur les résultats". ...

¹ Le GPOBA réunit des donateurs et des organisations internationales qui apportent des aides basées sur les résultats – "output-based aid (OBA)". Le mandat du GPOBA est donc de concevoir, de financer et d'accompagner des projets permettant de fournir les services et les infrastructures de base dans les pays en développement.

Comment développer l'accès à l'eau pour les populations les plus défavorisées ?

Par **Patrice Fonlladosa**, membre du comité exécutif de *Veolia Eau* et PDG de *Veolia Water AMI (Afrique, Moyen-Orient, sous-continent indien)*

... Ce type d'aide, qui conditionne le versement d'une subvention à la réalisation d'objectifs quantifiables et définis à l'avance, est considéré comme un moyen d'optimiser l'utilisation des fonds d'un bailleur et du budget de l'État tout en mobilisant des capitaux privés. Amendis expérimente donc ce mécanisme pour promouvoir le raccordement des populations défavorisées aux réseaux d'eau et d'assainissement. Cette aide permet de subventionner le raccordement de plus de 3 000 ménages vivant dans des quartiers défavorisés. Le fonds de travaux, géré par Amendis, préfinance les investissements en attendant le versement de la subvention, dimensionnée pour compenser l'écart entre la contribution des bénéficiaires et le coût réel des branchements. Amendis et l'autorité déléguée supportent ainsi ensemble les risques financiers et sont toutes les deux intéressées à la réalisation des objectifs fixés pour cette opération. Grâce à ce type de mécanismes, près de 250 000 personnes ont pu ainsi bénéficier au Maroc, entre 2003 et 2008, d'un accès à l'eau "à domicile" (près de 100 000 personnes pour l'assainissement). En Inde et au Niger, les branchements sociaux sont subventionnés à l'installation par l'État et par des bailleurs de fonds internationaux.

Baisser les coûts pour les consommateurs implique également de baisser les coûts de production. Il faut alors tenter d'optimiser l'exploitation des infrastructures existantes : usines de production d'eau et unités de dépollution, réseaux d'eau et d'assainissement, réservoirs, etc. En réalité, il

s'agit de parvenir à desservir plus de personnes avec les mêmes capacités, l'efficacité de la gestion participant aussi à l'accroissement de la desserte. Dans le cadre d'un contrat de performance passé avec trois villes de l'État du Karnataka, Veolia Water India a réussi depuis 2006 à alimenter en continu 180 000 personnes qui ne bénéficiaient que de quelques heures d'eau par semaine, pour les mieux desservies. Au Niger, sur les trois premières années du contrat, la production d'eau potable s'est accrue de 8 % uniquement en optimisant les installations existantes.

Innover pour développer une offre "sur mesure"

Malgré la mise en place de tels mécanismes, toutes les familles ne peuvent pas disposer encore d'un branchement individuel. Veolia a donc mis au point et proposé aux autorités marocaines un système novateur, permettant aux familles les plus défavorisées de disposer de six mètres cubes d'eau par mois prépayés par les communes², à partir d'un nouveau type de borne-fontaine à forfait appelé "Saqaqti". En permettant de conserver un accès gratuit à une eau potable aux populations les plus démunies, ces bornes-fontaines contribuent à une gestion rationnelle et durable de l'eau. Ce système d'accès à l'eau – subventionné, collectif et sécurisé – complète l'offre de branchements sociaux en proposant une solution spécifiquement dédiée à la desserte des ménages les plus nécessiteux, dans l'attente de leur raccordement individuel.

La conception de solutions adaptées aux populations défavorisées s'effectue en partenariat avec les élus et les habitants. Souhaitant offrir au plus grand nombre le service le mieux adapté, Veolia a par exemple mis en place au Maroc des "agences mobiles", qui se rendent au plus près de la clientèle. Ces bus aménagés en agences d'accueil disposent ...



Patrice Fonlladosa
Veolia

Diplômé de l'Institut français de gestion, Patrice Fonlladosa a développé son expertise dans le domaine de l'eau au sein du groupe Veolia Environnement. Ses responsabilités ont inclus la présidence et la direction générale de Veolia Water AMI (Afrique, Moyen-Orient, sous-continent indien) ou la réorganisation de Veolia Water North America. Il a mené avec succès l'ouverture du capital de Veolia Water AMI à des partenaires institutionnels (SFI et Proparco). Enfin, Patrice Fonlladosa est président du think tank (re) sources (www.re-sources-network.com)

² Des systèmes de prépaiement similaires ont été mis en place avec succès au Gabon pour la distribution de l'électricité.

Comment développer l'accès à l'eau pour les populations les plus défavorisées ?

Par **Patrice Fonlladosa**, membre du comité exécutif de *Veolia Eau* et PDG de *Veolia Water AMI (Afrique, Moyen-Orient, sous-continent indien)*

... d'un personnel formé spécifiquement. De nombreuses opérations peuvent y être réalisées, telles que la demande d'un "branchement social", l'abonnement ou le paiement des factures. Ces agences se rendent dans les quartiers périphériques et dans les villages, selon un calendrier fixé à l'avance avec les habitants ; ainsi, les clients éloignés et dépourvus de moyens de transport ont accès au même service sans avoir à se déplacer. Les nombreux points d'encaissement "Jiwar" (réseaux de franchises) complètent cette offre flexible, de proximité. Ces innovations sont d'autant plus appréciées par la population que celle-ci est faiblement bancarisée et paye l'essentiel de ses factures en espèces. L'ensemble de ces services permet la réduction des coûts indirects d'accès à l'eau (coût de transport, mise en relation avec les opérateurs, etc.).

Mais apporter de l'eau potable ou un service d'assainissement et innover technologiquement ne suffisent pas : il est primordial d'expliquer aux bénéficiaires les "bons usages" pour maximiser les bénéfices de l'accès aux services. La diffusion de messages clairs aux habitants sur les bons usages de l'eau, de l'assainissement et de l'électricité fait partie intégrante du service que Veolia fournit à ses clients. Dans le cas des ménages nouvellement desservis, Veolia mène en partenariat avec des ONG et

des médecins des actions de sensibilisation concernant notamment l'hygiène et la santé. La Société d'Exploitation des Eaux du Niger a ainsi lancé une démarche "Eau et Santé" d'envergure dont la première étape a permis la formation de ses 550 salariés ; dans un second temps, un programme d'éducation sanitaire s'adresse aux populations des 52 centres urbains dont elle gère les services publics d'eau. Dans le domaine de l'information et de la formation, il s'agit aussi d'innover sans cesse.

Pour finir, il est nécessaire de préciser que les projets de Veolia visant à favoriser l'accès à l'eau font l'objet d'une évaluation continue. Plusieurs programmes d'évaluation scientifique sont en cours, initiés avec des partenaires reconnus pour leur compétence et leur indépendance. L'impact des branchements sociaux individuels réalisés par Veolia à Tanger est étudié par exemple depuis 2007 par le Poverty Action Lab, un laboratoire spécialisé dans l'évaluation aléatoire des programmes de lutte contre la pauvreté³. En cherchant continuellement à optimiser les coûts, Veolia tente de rendre les tarifs des services essentiels liés à l'eau "socialement acceptables" ; dans le même esprit, par l'innovation technique ou sociale permanente, Veolia tente d'apporter des réponses concrètes aux besoins des populations les plus démunies. ●

³ Ce laboratoire, fondé en 2003 au Massachusetts Institute of Technology (MIT) est dirigé par Esther Duflot, par ailleurs titulaire de la chaire annuelle "Savoirs contre pauvreté" au Collège de France - chaire soutenue par l'Agence française de développement.

L'implication de Veolia dans le "social business"

Veolia a créé en 2008 avec Muhammad

Yunus, professeur d'économie et Prix Nobel de la Paix, une *joint venture* sur le mode du "social business" : Grameen-Veolia Water Ltd. Son premier projet consiste à mettre en place un service d'eau de qualité pour 100 000 habitants au Bangladesh, dans un contexte où les nappes phréatiques sont peu profondes et contaminées naturellement par l'arsenic. Les travaux sont en cours et le service sera inauguré au deuxième semestre 2009. Conformément aux principes du "social business", les bénéfices du nouveau service seront réutilisés pour accroître la desserte et pour lancer des projets du même type.