

De l'eau pour les quartiers périphériques. Le cas des villes marocaines

Brahim MARRAKCHI*

RÉSUMÉ :

Il est clair que le XXI^{ème} siècle sera confronté à un défi encore plus considérable : réduire le fossé qui ne cesse de s'ouvrir au niveau de distribution et de consommation de l'eau entre les États, entre les régions, mais aussi entre les habitants d'une même ville. La situation est alarmante dans certaines villes des PED.

Le propos de cet article est de montrer comment la bonne gouvernance peut améliorer l'accès à l'eau potable et à l'assainissement liquide dans les villes en développement. Il propose de mettre en valeur la notion du partage de l'eau à l'intérieure d'une même ville entre les quartiers riches et d'autres pauvres périphériques.

MOTS-CLÉS : *Bonne gouvernance de l'eau, assainissement liquide, branchements sociaux, INDH Maroc, villes en développement.*

Introduction

Le monde connaît actuellement une grave crise de l'eau, une denrée rare et non renouvelable pour certaines eaux souterraines. Dans les villes en développement, c'est une crise essentiellement due à la mauvaise gouvernance et au manque de ressources financières, résultante des modes de gestion inadaptés. Cette crise a des répercussions multiples sur la vie quotidienne des pauvres et sur l'environnement naturel en général. Cela est très palpable dans les pays en développement (PED) qui font encore face aujourd'hui, aux difficultés en matière d'alimentation en eau potable et d'assainissement liquide.

Assurer une bonne gestion de l'eau est devenue une affaire complexe. Face à cette situation alarmante, des initiatives internationales se sont multipliées pour trouver une façon de partager l'eau de deux manières : entre ses utilisations et entre ses utilisateurs.

Dans le cas du Maroc, l'accès à l'eau potable est déjà une réalité en milieu urbain : 91 % des citoyens marocains sont directement raccordés au réseau. Ce qui reste (9%) est décerné à 3 millions de personnes, localisés généralement dans les habitats insalubres à la périphérie des grandes villes.

L'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH)¹, lancée fin 2005 par Sa Majesté le Roi du Maroc, a accordé une grande importance aux programmes d'alimentation en eau et de assainissement liquide aux quartiers insalubres. « *Cette initiative s'inscrit dans la vision d'ensemble qui constitue la matrice de notre projet sociétal, modèle bâti sur les principes de démocratie politique, d'efficacité économique, de cohésion sociale et de travail, mais aussi sur la possibilité donnée à tout un chacun de s'épanouir en déployant pleinement ses potentialités et ses aptitudes* »².

L'INDH a bien saisi que l'investissement dans ce secteur, constitue un élément important dans l'amélioration des conditions de vie en milieu urbain.

Parmi les programmes de l'INDH, un de « branchements sociaux » qui concerne l'alimentation en eau et assainissement liquide dans les quartiers périphériques. Les villes concernées sont : Tanger,

* Doctorant. UFR « Administration et Développement ». Membre dans l'Equipe de recherche sur la Gouvernance Territoriale et le Développement Durable (GT2D), FSJES de Tanger, Université *Abdelmalek Essaâdi* – Maroc.

¹ Voir le site de l'INDH sur le net : <http://www.indh.gov.ma/fr/index.asp>

² Extrait du Discours de SM le Roi Mohammed VI adressé à la Nation mercredi 18 mai 2005.

Casablanca, Meknès et Marrakech. Les donateurs du GPOBA ** (partenariat mondial pour l'aide basé sur les résultats) ont approuvé en juin 2006 un don de 7 millions de \$EU pour les Quartiers INDH concernés. Cette subvention permet de rembourser l'opérateur de la différence entre la contribution de l'utilisateur et le prix du branchement.

Le GPOBA a pour objectif le promouvoir de l'accès des populations pauvres aux services urbains, en accordant des aides basées sur les résultats (*Output-Based Aid*).

À ces niveaux on peut se demander si les branchements sociaux (ou une grille tarifaire progressive) permettent toujours un accès durable à l'eau pour les plus pauvres. Encore, peuvent-ils vraiment concrétiser en réalité, le principe de l'égalité d'accès à l'eau potable ? Comment peut-on concilier entre la tarification et l'accessibilité à l'eau ? Puisque, dans la majorité des cas, les tarifs devraient être réévalués afin qu'ils couvrent les coûts liés à l'approvisionnement en eau.

Le présent article a un double objectif : présenter les aspects techniques et sociaux de cette vaste opération de branchements sociaux de l'INDH, et décrire son évolution récente sur le plan spatial. Notre cas d'étude sera la ville de Tanger, mais en comparaison avec les deux autres villes. Dans un premier temps, nous aborderons le contenu de programme INDH-Amendis de branchements sociaux, et dans un second temps la procédure technique relative à la gestion de la dite opération.

I. Le programme INDH d'équipement en eau potable et en assainissement liquide à Tanger

Ce programme a été signé, le 19 janvier 2006, entre :

- le Comité Régional INDH de la Wilaya de Tanger ;
- l'Autorité Délégante (Commune Urbaine) de la Gestion Déléguée des services d'assainissement liquide et de distribution d'eau potable et d'électricité de la Wilaya de Tanger ;
- la Société des Eaux et de l'Electricité du Nord (SEEN) Amendis³ ;
- l'Office National de l'Eau Potable (ONEP).

Ce projet a fixé un objectif ambitieux : l'alimentation en eau et en assainissement liquide dans la totalité des quartiers et douars défavorisés de la ville d'ici le 31 décembre 2010. Quelles sont les traces majeures de ce projet ?

1) Espace d'intervention et financement

Le potentiel de ressources financières généré par ce programme prend en considération le rythme de la croissance urbaine de la ville, son espace d'intervention couvre la totalité des quartiers et douars périphériques de la ville.

a) Le financement du projet :

Concernant la ville de Tanger, le rythme d'investissement de ce projet est conséquent et soutenu. Le coût de l'opération est estimé à 1,025 milliard de DH. Le même projet a un budget de 2,4 milliards de DH à Casablanca. Cela s'explique par la taille et le périmètre d'intervention qui diffère d'une ville à l'autre.

Dans le cas de Tanger, le financement concerne à la fois les réalisations hors-site (grands travaux d'extension du réseau) et in-site (réalisations des infrastructures pour les branchements individuels). Amendis, opérateur privé, couvre plus de 10% du budget (125 millions de DH), l'ONEP participe pour un montant légèrement inférieur, un peu plus de 70 millions de DH (non compris les études et le suivi des travaux prix en charge par l'ONEP pour un montant estimé à 7 millions de DH). En plus, d'un don de la Banque Mondiale de 2 millions de \$EU pour appuyer ce programme.

** Le *Global Partnership on Output-Based Aid* (GPOBA) est un fonds fiduciaire multi-donateurs fondé en janvier 2003 de concert entre le Département du Royaume-Uni pour le Développement international (DFID) et la Banque mondiale et administré par la Banque mondiale.

³ Amendis, filiale de Veolia Environnement, est chargée, depuis le 1^{er} janvier 2002, de la gestion déléguée des services d'assainissement liquide et de distribution d'eau potable et d'électricité des Wilayas de Tanger et de Tétouan.

C. De MIRAS, J. Le TELLIER, *Gouvernance urbaine et accès à l'eau potable au Maroc. Partenariat Public-privé à Casablanca et Tanger-Tétouan*, L'harmattan, Villes et entreprises, Paris, 2005.

Le financement du développement des réseaux par les nouveaux abonnés est un principe de base qui ne change pas dans la politique de recouvrement des coûts en capital. De ce fait, les bénéficiaires contribuent à ce programme avec un montant de 315,3 millions de DH.

Le reste du financement est complété par l'autorité déléguée de la manière suivante :

- participations aux infrastructures et au premier établissement : 125 millions de DH ;
- redevance : 207,7 millions de DH ;
- fonds de travaux : 224,5 millions de DH.

Toutes ces subventions sont issues d'une nouvelle ingénierie financière, permettant aux ménages à revenu modeste d'accéder aux services de l'eau et d'assainissement à un prix inférieur, contrairement à d'autres expériences. À titre d'exemple, dans le cas du Dakar, en 1990 les municipalités préfinancent les extensions du réseau et participent à la subvention des branchements. De ce fait, la charge du branchement social est répartie de la manière suivante : 30% pour l'Etat, 20% pour la commune et 50% pour l'abonné.

b) Périmètre d'intervention :

L'accès à l'eau potable est beaucoup plus difficile en campagne que dans les grandes villes au Maroc. Pourtant, l'espace d'intervention du projet combine entre l'espace rural et l'urbain. Selon l'article 4 de l'accord cadre⁴, plusieurs communes urbaines et rurales de Tanger :

- La commune Urbaine de Tanger comprenant les arrondissements de Tanger Médina, *Charf Moghoha*, *Charf Souani* et *Beni Makada*.
- La commune Urbaine d'Asilah.
- La Commune Rurale de *Boukhalef*.
- La Commune Rurale de *Bahraouyne*.
- La Commune Rurale de *Aouama*.
- La Commune Rurale de *Khaloua*.
- La Commune Rurale d'*Aquoass Briech*.

Les réseaux structurants de desserte et de raccordement en assainissement liquide des zones urbaine et périurbaine des Communes Urbaines de Tanger et Asilah ainsi que des Communes rurales de *Bahraouyne*, *Boukhalef* et *Aouama* seront réalisés par Amendis.

Les infrastructures réalisées par l'ONEP seront cédées aux Communes concernées ; les ouvrages et les équipements qui seront réalisés par Amendis constitueront des biens de retour.

L'opérateur privé s'occupe des cotés techniques concernant l'installation des réseaux d'eau et d'assainissement sur des terrains ; et la Commune Urbaine s'occupe de tous ce qui concerne les droits de passage public des canaux et des routes. A ce stade, aucune acquisition de terrain privé n'est prévue dans le cadre de ce projet. Les raccordements seront réalisés sur des terrains appartenant à la propriété de la municipalité ou avec de droit de passage des collectivités locales.

Pour autant la tâche est difficile. Quelles sont les difficultés de ces zones ?

c) Les subtilités du programme

Les difficultés sont de natures différentes, mais elles peuvent être abrégées en deux groupes : difficultés de l'étalement urbain et difficultés techniques.

c.1 – L'étalement urbain :

L'étalement urbain qui caractérise la ville de Tanger a accentué la fragmentation urbaine. L'espace a connu une inégalité dans la diffusion du développement entre le centre-ville et les zones excentriques et marginalisées. Plusieurs des douars périphériques (Béni-Makada, Ben Dibane, Bir Chifa, Tanja Balia, Azib Hadj Kadour, ...) se sont développés en quartiers non structurés, accueillant d'autres populations rurales déracinées.

⁴ *Accord Cadre pour l'équipement en Eau Potable et en Assainissement Liquide dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain*, Royaume du Maroc, Ministère de l'Intérieur, 2006, 7p.

Sous la pression démographique, Tanger est entré depuis les années soixante-dix du siècle écoulé, dans une phase d'urbanisation accélérée se caractérisant par la création de grands quartiers, souvent non structurés, incorporant des zones périphériques. Malgré tous les efforts déployés par les autorités locales, des contraintes d'ordres foncier, financier et réglementaire, ne permettent pas d'enrayer le développement d'habitats précaires ou insalubres. Ils ne sont ni légalement reconnus, ni desservis par les autorités municipales. Ces espaces se caractérisent par :

- La forte densité de population pauvre.
- Les activités informelles.
- Les services publics inexistantes ou rudimentaires.
- La pollution et l'insalubrité, omniprésentes sous toutes les formes.

Mais, d'un point de vue spatial, leurs traits communs sont généralement les suivants :

- Des logements qui sont construits de la façon la plus sommaire.
- Des habitants qui n'ont aucun droit juridique sur le terrain qu'ils occupent.
- Des terrains qui ne sont pas intégrés dans un plan officiel d'urbanisme.

Ces contraintes rendent très difficile le branchement de ces quartiers (souvent clandestins et éloignés de la zone urbaine officielle), où les habitants ont parfois bricolé un système individuel « informel » d'assainissement ou d'électrification.

c.2 – Les difficultés techniques :

Les quartiers concernés par l'INDH qui doivent être raccordés présentent des aspects techniques, économiques moins favorables. De ce fait, les statistiques sur le niveau de sous-équipement de ces quartiers se présentent, au niveau national, comme suit :

- Taux moyen de branchement à l'eau potable : 26%.
- Taux moyen de raccordement à l'assainissement : 43%.
- Taux moyen de branchement à l'électricité : 50%.

A cela s'ajoute, la qualité des eaux souterraines dans ces quartiers est dégradée en raison du sous-développement de l'assainissement et des modes de gestion des déchets.

Pour réaliser ce programme de branchements sociaux (BS), l'opérateur privé se heurte à plusieurs contraintes : l'accessibilité, puisque certains quartiers périphériques sont inaccessibles même avec la compagnie de l'autorité locale (*Caïd, Mcadam*) et dans d'autres cas les voiries pour accéder aux quartiers sont inexistantes. Donc, il y'a un autre problème celui du numérotage. Enfin, le dernier problème concerne la propriété foncière privée.

Les opérations de BS sont proposées pour les quartiers non desservis souvent en voie de dévitalisation. S'il s'agit d'un quartier périphérique, on parle d'"extension" (on a besoin d'étendre le réseau) ; et si le quartier est localisé dans la ville "légale" on parle alors d'une "densification". Dans le cas d'extension, le raccordement couvre également des coûts marginaux liés au développement des infrastructures requises pour l'extension du réseau. Cela explique pourquoi au Maroc, le coût de branchement en milieu périurbain et rural, où il y a un indice de pauvreté et de vulnérabilité très forte, est très élevé par rapport aux zones urbaines structurées. En d'autres termes, les densifications sont moins chères que les extensions.

2) Gestion partagée en vue d'éradiquer les inégalités d'accès aux services urbaines

Ce programme de branchements sociaux (BS) vise la réalisation des infrastructures nécessaire à la généralisation de l'accès aux services de l'eau et de l'assainissement liquide pour l'ensemble des populations actuellement non desservies par raccordement individuel. Il devra permettre, d'ici 2010, de raccorder graduellement quelque 45.000 foyers au réseau de l'eau potable de la ville et 41 000 foyers pour l'assainissement liquide. Dans le cas de Casablanca, le programme INDH LYDEC concerne 125 000 foyers* .

a) Qu'est-ce que le programme de BS ?

* 125 000 foyers selon les estimations lors de la signature du contrat en septembre 2005, mais le recensement actuel fait état de 160 000 foyers en réalité.

L'idée originale de branchements sociaux est développée par les bailleurs de fond, qui cherchaient à partir des années 1980 un moyen pour faciliter l'accès à l'eau et l'assainissement liquide pour les populations pauvres non desservies. Comme son nom indique, le branchement social a un aspect social net, en particulier en faveur des populations déshéritées à faible revenu⁵ qui n'ont pas les moyens de payer le prix d'un branchement.

Les moyens des pauvres ne suffisent pas à assurer la totalité des coûts de distribution et d'assainissement. Les BS leurs permettent de pouvoir accéder à l'eau courante et au service d'assainissement, selon la formule de "crédit à intérêt nul" à long terme et adapté à leurs conditions de revenu. Cette formule devrait permettre aux bénéficiaires de s'acquitter du coût de leur raccordement de 12.000 DH par mensualité sur une période maximum de 120 mois pour Tanger (100 DH par mois). Dans certains cas particuliers, des modalités spécifiques peuvent être convenues.

Pour la ville de Meknès, la somme a été fixée à 55 DH en milieu rural et à 110 DH en milieu urbain pendant une période de 84 mois. À Casablanca, le prix de paiement mensuel est déterminé à 30 DH pour l'eau et 30 DH pour l'assainissement, soit 60 DH pendant une période de 84 mois.

Les coûts de branchements eau et assainissement, dans les cas normaux, sont entre 6000 DH et 30.000 DH, et cela peut augmenter en crescendo si le réseau public est très éloigné. Généralement, le coût du branchement d'assainissement est très cher par rapport à celui de l'eau. Dans le cas des quartiers INDH de Tanger, le coût de branchement par ménage est estimé à 18.000 DH. Mais, pour rendre moins lourde la somme, la Commune a financé 6.000 DH.

Ces facilités de paiement, échelonné sur plusieurs années, sont un système plus attractif, sans pareille à plusieurs opérations de BS qui ont été appliquées dans d'autres pays, comme le Pérou, Guatemala et Paraguay. Dans ce dernier pays, les crédits devaient être remboursés mensuellement en 36 versements ; puis ils ont réduit la période à 14 – 18 mois.⁶ À Abidjan, où 70% de la population n'est pas desservie, la politique des "branchements sociaux", de 1970 à 1982, a été gratuite permettant d'installer des branchements à usage domestique pour des abonnés à faibles revenus. Mais en réalité, pas tout à fait gratuit, puisque les anciens abonnés ont payé "tacitement" les frais de branchements des nouveaux abonnés.

b) L'exemple du quartier « Oued Sania » :

Le démarrage officiel du projet INDH-Amendis s'est effectué le 12 juin 2006, dans le quartier de « *Oued Sania* »* qui s'étend sur une superficie totale (y compris les voiries) de 70. 500 m², dont 90 m² non bâtis. Le nombre total de lotissements est de 470, dont 220 lotissements supplémentaires potentiels. Type de construction est de R+n = R+1.

Désignation	Eau Potable	Assainissement
Hors site	nécessite la réalisation d'une extension de 440 ml	équipé par Al Omrane
In site	non équipé- Citernes et une BF	non équipé
Branchements	0%	à réaliser par Amendis

Il s'agit d'un quartier "informel" à la périphérie, dépourvu de tous les équipements d'infrastructure de base. Il était alimenté en eau à partir d'une seule borne-fontaine publique. Les ménages ne

⁵ Dans notre cas de projet INDH-Amendis à Tanger, une famille est considérée « pauvre », si son salaire est moins de 3500 DH/mois. En plus, la famille doit habiter un quartier jugé "social" suivant le jugement d'une commission Public/Privé. Dans la ville de Meknès le critère est baissé à 3000 DH/mois. Pour Casablanca, la condition de revenu mensuel des ménages n'a pas été prise en considération pour bénéficier d'un branchement social.

⁶ S. SNELL, *Opérateurs privés des services d'eau et d'assainissement : Profils et Typologie*, PNUD – Banque mondiale Programme de l'Eau et l'Assainissement, 1998, p.7

* Le coût de l'intervention dans le quartier « *Oued Sania* » élève à environ 8,5 millions DH dont 3. 288 252,38 millions pour le réseau d'eau potable et 5. 176 607, 66 DH pour l'assainissement.

pouvaient bénéficier que de 7 litres d'eau par jour par habitant contre une moyenne nationale de 80 L. pourtant, le besoin réel du quartier en eau potable est de 1 099 m³/j.

L'Organisation Mondiale de la santé (OMS) prévoit 20 litres par personne et par jour et que l'installation où l'eau peut être prélevée doit être située à moins de 1 kilomètre du logement de l'utilisateur.

Nombre d'habitants du quartier « Oued Sania » = 469 (n+1) × 6 = 5628.

L'opérateur privé a commencé par ceux qui ont déjà fait le pas de solliciter les services du concessionnaire ; le reste du quartier devrait être totalement raccordé dans une durée de 2 à 3 ans. En fait, les 3,2 km de conduites d'eau potable et les 2,8 km collecteurs pour l'assainissement posés par Amendis seront en mesure d'améliorer notablement la qualité de vie des 469 familles concernées du quartier.

Ce quartier, l'un des premiers bénéficiaires du projet, montre dès le début que la tâche est ardue. En fait, le type d'habitat, en réalité sans plan et sans titres fonciers, ne s'accorde pas avec les règlements stricts d'urbanisme : les voiries inexistantes ou ne sont pas correctement tracées, les rues sans numérotage, etc. En plus, il y'a un autre défi, la cadence d'installation des branchements neufs, devrait atteindre la même vitesse de la croissance du quartier. L'opérateur privé assure la localisation géographique des clients, les billets d'adresse et le numérotage sont faits à l'avance.

Le raccordement de ce quartier a permis d'améliorer la situation socio-économique des habitants, en réduisant les inégalités de consommation entre les habitants raccordés et ceux dépendent de bornes-fontaines. Effectivement, l'un des objectifs du programme INDH-Amendis, est la réduction des inégalités de consommation entre les habitants raccordés (200 l/h/j) et ceux qui dépendent de bornes-fontaines (45 l/h/j). D'une manière générale, Le prix de l'eau payée aux bornes fontaines est plus élevé que celui payé pour les branchements sociaux.⁷

Selon certains chercheurs, les disparités peuvent être plus grandes encore entre ménages aisés gros consommateurs (parfois plus de 500 l/h/j) et les plus pauvres dépendant de solutions collectives ou de revendeurs (rarement plus de 12 à 15 l/h/j).⁸

En plus, la fermeture des bornes-fontaines a permis de limiter les gaspillages et les impayés. Chaque année la Commune Urbaine de Tanger paie 12 millions de DH comme consommation des fontaines. « *L'éradication des bornes-fontaines apparaissait comme un objectif nécessaire pour des raisons de bonne gestion économique et environnementale de la ressource* »⁹.

II. La procédure relative à la gestion des projets INDH-Amendis

Alimenter un quartier non structuré en eau et en assainissement liquide est un travail d'ingénierie cartographique, financière, commerciale et sociale. La gestion de projet contient deux phases principales du travail. Une concerne le numérotage et cartographie, et l'autre est une préoccupation essentiellement de coordination et de commercialisation.

1) Numérotage et cartographie

Le problème de numérotage des quartiers et les adresses se posent en général dans toutes les villes du Maroc. Dans la ville de Tanger, le problème concerne les quartiers périphériques. L'avantage de ce programme INDH-Amendis, c'est qu'il va permettre d'identifier et de numéroter tous les quartiers périphériques et les douars de la ville.

a) Identification géographique du client :

Pour raccorder une unité en eau potable, il faut tout d'abord identifier géographiquement le client, savoir où se localise.

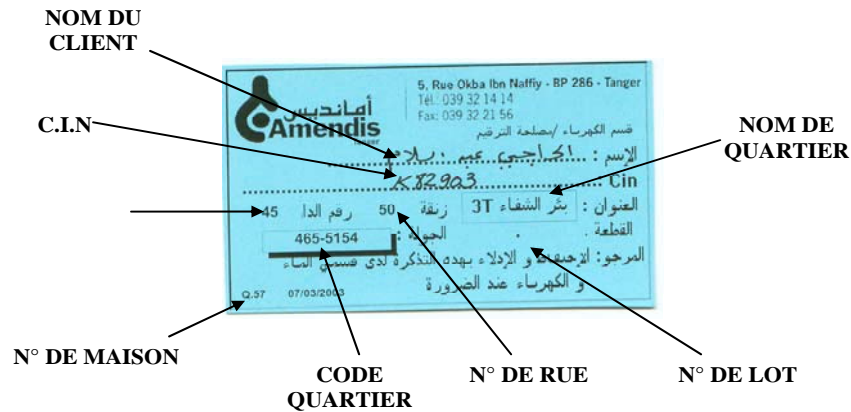
⁷ S. MADAULE, *Le développement en projet : Conception, réalisation, études de cas*, L'Harmattan, Paris, 2002, pp.216-217.

⁸ S. JAGLIN, « L'eau potable dans les villes en développement : les modèles marchands face à la pauvreté », in *Revue Tiers Monde* XLII (166), 2002, p. 279-280.

⁹ C. De MIRAS, « La décentralisation dans tous ses états : municipalisation, services en réseaux et gouvernances urbaines ouest- et nord-africaines », in *Économies et Sociétés*, série « Développement et progrès », F, n°42, 7-8/2004, p.1256

En effet, suite à une enquête sur terrain, l'opérateur privé établi dans un plan, une liste des habitants du quartier (n°Lot, n° de tournée, CIN, Nom, prénom, adresse, lots AEP). En fait, pour recevoir un branchement d'eau ou d'électricité, le client obtient un fiche de recensement sur laquelle figure toutes les informations nécessaires pour l'identifier : nom, prénom, CIN, ou Livret de famille ; et l'identifiant de sa parcelle : N° de lot, adresse, N° tournée. Ces informations seront saisies dans l'ordinateur.

Figure 1 : Fiche de recensement (Billet d'adresse)



L'objectif est d'affecter des numéros de tournée et de localisation géographique exacte des clients, de numérotter les quartiers et de mettre à jour des plans de redressement et d'intégration urbaine. Si c'est possible, il est plus judicieux d'indiquer aussi des éventuels lots déjà alimentés en eau potable.

Cette technique permet d'identifier, de gérer les clients parfois même dans l'absence des adresses. La codification permet aux lecteurs encaisseurs d'optimiser leurs tournées pour la lecture, la distribution des quittances, l'encaissement et facilite la tâche des poseurs, coupeurs, etc. Cette tournée est identique aussi bien pour l'électricité que pour l'eau. En 2004, Amendis, la Société des Eaux et de l'Electricité du Nord, a adopté une nouvelle méthode de travail.

b) Nouvelle méthode de travail :

La mise en place d'une nouvelle méthode de numérotage nécessite un bon découpage des secteurs, et la disposition des plans à jour. Cette nouvelle méthode est la même appliquée dans le projet INDH-Amendis.

Les restitutions à l'échelle 1/5000, 1/2000 sont les supports adéquats pour que l'on effectue le nouveau découpage, en respectant les limites des agences, les zones homogènes et les grandes artères. Pour le numérotage du bâti, des agrandissements à l'échelle 1/1000 et parfois 1/500 complétés par le fond des plans des lotissements et quartiers existants dans les bureaux d'étude.

Cette nouvelle méthode vise à :

- La mise à jour sur place des plans, et recensement des compteurs d'eau et d'électricité.
- La mise à jour sur calque et tirage des plans.
- La délimitation des quartiers et le découpage des secteurs et des sous-secteurs, en collaboration avec les services techniques des communes urbaines et rurales (pour les limites et affectation)
 - Le numérotage des lots, des rues et des adresses, des tournées et des parcelles.
 - Le tracé d'un circuit piéton pour les lecteurs encaisseurs.
 - Le numérotage des tournées et saisies des Folios.
 - Le traitement des feuilles de recensement et l'affectation de la nouvelle tournée pour chaque police.
 - Le changement de référence (tournée) et saisie de l'historique des tournées.

- La transmission sur listing et disquettes de tous les changements au bureau de facturation.
- L'exécution des changements par le bureau de facturation.
- Le numérotage de tous les quartiers sur place, porte à porte, après la validation des adresses par les services techniques municipaux, en présence du *Cheikh* ou *Mcadam* de chaque quartier.

En ce qui concerne la tournée, elle reste composée de 9 chiffres à Tanger et 13 à Amendis de Tétouan :

Le secteur est une zone géographiquement limitée par les artères principales de la ville (Boulevard, Oued, Zone homogène, etc.). Il est fonction de la densité et de la nature des constructions, (Zone économique, Zone immeuble).

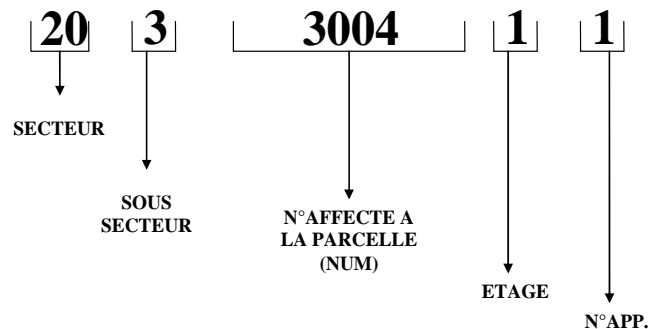
Le sous-secteur est un sous ensemble de secteurs, il est délimité en général de la même manière que le secteur.

Un secteur est composé en général en 10 sous-secteurs :

36 (0) Secteur 36 & Sous secteur 0
36 (2) Secteur 36 & Sous secteur 2
36 (9) Secteur 36 & Sous secteur 9

Le numéro de la parcelle est l'identifiant principal d'un lot à l'intérieur d'un sous-secteur. Il est composé de quatre chiffres pour la zone économique et la zone des villas, de trois chiffres pour la zone des immeubles ou les zones considérées comme telles.

Pour une zone économique ou villa :



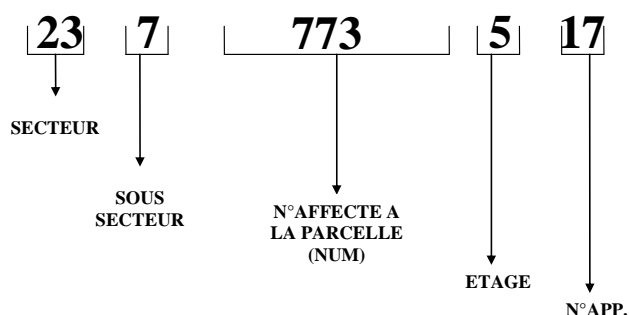
Le sous- numéro est composé de deux chiffres pour la zone économique, le premier chiffre détermine le niveau et le second le N° d'appartement :

R.D.C Habitation	de 01 à 02
R.D.C. Magasins	de 06 à 09
Sous-sol Eclairage	04
Sous -sol F.M	05
ETAGE 1	de 11 à 12
ETAGE 2	de 21 à 22
ETAGE 3	de 31 à 32

Les plans des lotissements économiques et des villas proviennent des bureaux d'étude. Il sont intégrés, par l'équipe du BNC, dans la station de la Cartographie, et calés suivant les coordonnées

Lambert. Il trace le circuit piéton, suivi de l'affectation des tournées, et de la saisie de ces informations. Parfois, il numérote aussi les rues et les adresses avec l'accord de la municipalité.

Pour une zone immeuble :



Le sous- numéro est composé de trois chiffres pour la zone immeuble, le premier désigne l'étage, les seconds le numéro d'appartement :

ETAGE 1 APPARTEMENT 12	112
ETAGE 5 APPARTEMENT 30	530
ETAGE 7 APPARTEMENT 48	748

Dans le cas des immeubles qui dépassent dix étages, puisque la tournée est limitée par la D.C.C. à 9 chiffres, le BNC applique une deuxième tournée. S'il s'agit des abonnements spéciaux, la codification se fait au niveau du sous numéro.

ASCENSEUR	50
MINUTERIE	51
CONCIERGE	52
CHANTIER	00
BORNES FONTAINES	80
ABONNE M.T	81
G.S.M. / I.A.M	82
G.S.M. / MEDITEL	83
GUIRLANDE	88
GRATTAGE	89

2) Commercialisation, coopération et participation

La deuxième étape concerne la définition des objectifs et les moyens affectés, la mise en oeuvre du projet et son évaluation. Les procédures de cette étape repose sur la confiance, la coopération et la participation ; en d'autres termes, sur une bonne gouvernance de l'eau.

a) Réunion et coordination :

La préparation du lancement de la campagne de communication dans les quartiers nécessite la délimitation de l'espace d'intervention, à savoir :

- ❖ la particularité du quartier ;
- ❖ le nombre estimé de bénéficiaires ;
- ❖ les données techniques ;
- ❖ la durée d'exécution des travaux, etc.

Ces données une fois établies en coordination avec les autorités locales, un communiqué devrait être envoyé à la Wilaya, la Commune, et à l'Arrondissement en les informant de la date prévue du commencement des travaux. D'ailleurs, il y'a un comité INDH* qui se réunit chaque mercredi à

* La Commission Tripartite.

Tanger, dont Amendis, Commune Urbaine et Communauté Urbaine font partie. Ce comité a pour but, de trouver des solutions à des problèmes techniques et administratifs qui sont soulevés lors de la mise en œuvre des opérations. Pour cela, d'autres réunions de coordination sont prévues avec le président de l'Arrondissement et les élus des quartiers pour fixer la date et le lieu de présentation du projet auprès des ménages concernées.

b) Implication des citoyens :

Pour associer les citoyens et les associations locales aux projets qui les concernent, des campagnes de communication sont organisées avec les associations, les amicales des quartiers et autres partenaires potentiels pour faciliter les démarches locales. Ces événements sont normalement annoncés à l'avance dans les médias locaux. Des affiches sont également préparées pour expliquer l'importance du projet, incitant les habitants à collaborer.

A l'échelle du quartier, le citoyen se trouve mobilisé. Cette approche participative est essentielle pour mieux appréhender les réalités et les besoins locaux.

Le dialogue et la négociation permettent d'offrir « *un mécanisme pour convenir des coûts et résoudre les litiges* ». ¹⁰

c) Service de proximité :

Pour faciliter le processus d'abonnement de la population et assurer un service de proximité, un « bus-agence » est installé deux fois par semaine à chaque quartier où se trouve le chantier. En fait, le partenariat avec la Commune Urbaine et les Arrondissements a facilité la procédure administrative.

Il s'agit d'un service de proximité¹¹, qui offre un guichet unique pour les demandes de branchements afin d'éviter les lourdeurs administratives. Dedans on y distribue les avis concernant les premiers documents à fournir (CIN, acte de propriétés et fiche de recensement) ; et en collectant simultanément les demandes de raccordement.

Les agents dans le bus proposent un soutien aux candidats au raccordement pour la préparation de leurs dossiers. Les demandes des intéressés sont recueillies et traitées sur place. Puisque les clients sont déjà repérés, les devis sont édités à l'avance. De même les contrats d'abonnements systématiques avec le devis sont livrés sur place. De cette façon le client, gagne du temps et épargne de l'argent.

La sortie sur place a plusieurs avantages : elle permet de réduire la distance, d'instaurer un climat de confiance et d'identifier des cas éventuels non éligibles ; chose innovante dans le cas de politique des branchements sociaux dans les PED.

Après la collecte des documents, une liste définitive du suivi individuel est élaborée. En suite, sur la base des listes définitives, des interventions étude devis sous *Wat.erp*, un logiciel de gestion de la relation clientèle (GRC)^{**}, dans le but de rendre profitable chaque interaction entre l'opérateur privé et les bénéficiaires.

d) Etablissement des devis :

La dernière phase de cette opération est l'alimentation des premiers clients ayant payé une partie des frais d'abonnement en eau potable. Cette action se passe en présence des autorités locales, la presse, les élus, les associations et les interlocuteurs des quartiers.

L'objectif final de cette opération est l'alimentation en eau potable de plus de 90% des clients (abonnements souscrits) à 5 jours de la réception des travaux.

L'application des "branchements sociaux" dans d'autres pays plus ou moins similaires au Maroc, a montré que les demandes effectives de branchement pouvaient être largement inférieures à leur attente. Cela peut être expliqué par plusieurs facteurs :

✓ Avoir un titre de propriété est une condition nécessaire pour accéder aux branchements ; pourtant, une grande partie de la population concernée n'a aucune documentation sur le terrain qu'elle occupe. Cependant, face à ces dysfonctionnements, Amendis-Tanger demande au futur abonné un acte

¹⁰ S. SNELL, *Opérateurs privés des services d'eau et d'assainissement : Profils et Typologie*, op.cit, p.6

¹¹ O. GILBERT, « Veolia Environnement Maroc : acteur engagé pour l'accès aux services essentiels », in *Villes en développement*, Juin - Septembre 2006, n°72-73, p.13

^{**} En anglais : « *Customer Relationship Management* ».

de propriété. En cas d'absence de tout droit d'occupation foncière, elle se contente d'une attestation de résidence délivrée par le Caïd de l'Arrondissement après la coordination avec la Commune Urbaine.

✓ Avoir un bulletin de salaire (une source de revenu officielle) est une autre condition que doit remplir l'utilisateur pour avoir l'eau, et cela « *même dans les quartiers où les activités du secteur informel fournissent la grande majorité des revenus* ». ¹²

✓ Les campagnes d'information et la connaissance des demandes des usagers sont souvent très réduites. ¹³ Pour remédier à cette défaillance, on doit procéder à une politique de marketing commerciale tenant compte des réalités sociales.

Dans le cas des villes de Casablanca, de Meknès et de Tanger, il existe certaines conditions *sine qua non* pour que les ménages puissent bénéficier de BS, outre l'emplacement dans les quartiers désignés par le comité INDH et les niveaux de revenu, nous citons : un titre de propriété ou d'occupation du sol, une autorisation de connexion de la municipalité et un engagement du ménage pour le paiement de la contribution chaque mois. La condition de revenu et le titre de propriété ou d'occupation n'ont pas été pris en considération dans les quartiers INDH à Casablanca.

Conclusion

On peut conclure que les principes de la bonne gouvernance de l'eau sont présents dans toutes les étapes de la gestion de ce vaste programme d'alimentation en eau potable dans les quartiers périphériques, même au niveau de financement (la participation de plusieurs acteurs locaux et globaux). Ce programme ne traite pas les usagers comme des clients, mais plutôt comme des partenaires à long terme (10 ans).

Le programme de l'INDH-Amendis a respecté les trois principes de bases :

- 1) Le partage des ressources en eau entre les différents utilisateurs.
- 2) La réduction des risques liés à l'eau, en assurant la sécurité.
- 3) La gestion responsable de l'eau, en impliquant les diverses composantes de la société civile dans le processus de décision.

De toute façon, cette expérience pilote en PED, ouvre plusieurs perspectives d'importance. À titre d'exemple : l'utilisation des bases de données existantes en produisant un certain nombre d'analyses approfondies à vocation académique. Cette expérience permettra également de tester la robustesse des indicateurs. En plus, les principaux résultats obtenus peuvent être diffusés *in situ* à l'échelon régional, et également au niveau national.

¹² J. ETIENNE, A. HENRY, « Eau et assainissement en Afrique : croyances, modes et modèles », in *Eau : encadrer les partenariats public-privé*, Coordonné par T. GIORDANO, IDDRI, Les notes de l'IDDRI, Paris, 2003, p.23

¹³ *Ibid.*

Références bibliographiques

Les ouvrages :

De MIRAS C., Le TELLIER J., *Gouvernance urbaine et accès à l'eau potable au Maroc. Partenariat Public-privé à Casablanca et Tanger-Tétouan*, L'Harmattan, Villes et entreprises, Paris, 2005.

MADAULE S., *Le développement en projet : Conception, réalisation, études de cas*, L'Harmattan, Paris, 2002.

Les rapports :

SNELL Suzanne, *Opérateurs privés des services d'eau et d'assainissement : Profils et Typologie*, PNUD – Banque mondiale Programme de l'Eau et l'Assainissement, 1998.

Les documents et textes officiels :

Accord Cadre pour l'équipement en Eau Potable et en Assainissement Liquide dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain, Royaume du Maroc, Ministère de l'Intérieur, 2006, 7p.

Les articles :

CONARÉ Damien, COHEN Elie, SMETS Henri, « Vers une autorité mondiale de l'eau ? », in *Eau : encadrer les partenariats public-privé*, Coordonné par T. GIORDANO, IDDRI, Paris, 2003, pp.29-39.

ETIENNE J., HENRY A., « Eau et assainissement en Afrique : croyances, modes et modèles », in *Eau : encadrer les partenariats public-privé*, Coordonné par T. GIORDANO, IDDRI, Les notes de l'IDDRI, Paris, 2003, p.19-27.

De MIRAS C., « la décentralisation dans tous ses états : municipalisation, services en réseaux et gouvernances urbaines ouest- et nord-africaines », in *Économies et Sociétés*, série « Développement et progrès », F, n° 42, 7-8/2004, pp.1233-1259.

JAGLIN S., « L'eau potable dans les villes en développement : les modèles marchands face à la pauvreté », in *Revue Tiers Monde* XLII (166), 2002, p. 275-303.

GILBERT O., « Veolia Environnement Maroc : acteur engagé pour l'accès aux services essentiels », in *Villes en développement*, Juin - Septembre 2006, n°72-73, pp.12-14.