

Résultats : Modernisation de la distribution d'eau en Uruguay



PARTENARIATS SUR LE LONG TERME

Modernisation des services publics d'approvisionnement en eau en Uruguay

Vue d'ensemble

La Banque internationale pour la reconstruction et le développement (BIRD) a travaillé avec les autorités d'Uruguay à la modernisation de sa compagnie nationale des eaux, **Obras Sanitarias del Estado (OSE)** (en espagnol), contribuant à la transition depuis un monopole inefficace vers un service public responsable et capable de fournir une eau de qualité à un plus grand nombre d'Uruguayens.

Défi à relever

L'économie de l'Uruguay est une des plus prospères et sa société est l'une des plus équitables d'Amérique du Sud. Après des décennies de croissance économique relativement lente, la moyenne de progression annuelle du PIB fut de 6,7 % durant cinq ans jusqu'en 2008. Ce taux élevé permit de réduire le chômage de 13% à 8% et la pauvreté de 42 % à 25 %.

Étant donné la taille relativement faible de l'Uruguay (sa population dépasse à peine les trois millions d'habitants), il n'est pas surprenant que ses services publics (eau, électricité et jusqu'à récemment télécommunications) soient gérés en situation de monopole, ce qui a rendu difficile leur évaluation et la mise en évidence de points d'amélioration de leurs performances. Si les efforts menés aux cours des 20 dernières années pour parvenir à un accès universel aux infrastructures de base sont impressionnants, l'accès à un système d'égouts canalisés, qui ne bénéficie qu'à 53 % de la population, reste relativement faible au regard des résultats du Chili, de la Colombie, du Mexique et d'États brésiliens comparables. De plus, le service public national de traitement de l'eau, l'OSE, accuse historiquement un certain retard en termes de performance opérationnelle et de service client par rapport à d'autres services publics.

Démarche

L'Uruguay a longtemps privilégié une approche consensuelle dans la gestion des problèmes et est parvenu à maintenir une continuité impressionnante dans ses politiques publiques au-delà des changements de majorités gouvernementales. Le secteur de l'eau en est un exemple. Par le travail des gouvernements, dont la couleur politique a changé à trois reprises au cours des

+ de résultats



235 000

personnes supplémentaires ont accès à l'eau dans la région métropolitaine de Montevideo.

EN SAVOIR PLUS (a)

- » La Banque mondiale en Uruguay
- » Approvisionnement et traitement de l'eau en Amérique latine

PARTENAIRES (a)

- » Gouvernement du Japon

20 dernières années, et grâce à un engagement continu de la BIRD, le secteur de l'eau est passé d'un bloc monolithique, fixant ses propres règles et proposant un service pauvre et inefficace, en un service plus responsable dont les activités de distribution sont clairement réglementées.

La Banque a soutenu le développement du secteur de l'eau en Uruguay au cours des deux dernières décennies à travers trois prêts d'investissements en infrastructures et un prêt d'assistance technique :

- [Projet de réhabilitation de l'approvisionnement en eau](#) (1988-1999) : 22,3 millions de dollars.
- [Projet de modernisation et de réhabilitation des systèmes de l'OSE, APL-1](#) (2000-2007) : 27 millions de dollars.
- [Projet de modernisation et de réhabilitation des systèmes de l'OSE, APL-2](#) (lancé en 2007) : 50 millions de dollars.
- [Projet de modernisation et d'assistance technique aux services publics](#) (2001-2008) : 6 millions de dollars.

Plusieurs prêts de politique de développement contenaient également des volets contribuant à l'avancement du programme des réformes. Le Japon a également subventionné la réforme de la réglementation du secteur de l'eau.

Avec toujours un prêt d'investissement et d'assistance technique (et parfois deux) en cours de réalisation durant les 20 dernières années, la BIRD a engagé plus de 2 millions de dollars pour la supervision du secteur de l'eau uruguayen (parmi d'autres secteurs publics). Cette initiative a permis à la zone Amérique latine de la BIRD de composer, sur le terrain, plusieurs équipes multi-sectorielles comprenant des spécialistes du secteur, des macro-économistes, des ingénieurs, des spécialistes des technologies de pompage, de systèmes d'écoulement des eaux à bas prix, de professionnels du financement, du secteur social, environnemental, ainsi que des questions de réglementation. Aux moments critiques, cette présence à long terme a permis à la BIRD de produire des notes de synthèse politiques présentant les questions clés et options politiques possibles.

Résultats

Avec l'aide de la BIRD, l'OSE a lentement évolué, passant en 20 ans du statut d'administration du secteur de l'eau inefficace à celui de service public solide :

- La productivité a augmenté, passant d'une moyenne de 12,7 employés/1 000 connexions en 1987 à 4,3 employés / 1 000 connexion en 2006.
- La capacité de traitement de l'usine d'Agua Corrientes, responsable de l'approvisionnement en eau d'environ la moitié de la population totale du pays, est passée de 440 000 m³/jour en 1988 à 630 000 m³/jour en 2006. La qualité de l'eau s'est améliorée de manière significative, grâce à la mise en service de stations de re-chloration au niveau de points intermédiaires du système de distribution, permettant de maintenir une présence de résidus chlorés tout au long du réseau de distribution. L'accroissement de la capacité de production d'eau a permis à l'OSE de raccorder plus de 235 000 personnes supplémentaires uniquement dans la région métropolitaine de Montevideo.
- Suite à la mise en place d'un système de notation interne à l'OSE permettant de comparer les performances dans différentes parties du pays, plusieurs indicateurs de qualité furent adoptés et permirent une amélioration des performances sur plusieurs fronts : l'attention aux plaintes commerciales et opérationnelles, ainsi que la qualité de l'eau reçoivent d'excellentes notes partout dans le pays. La vitesse de restauration du service suite aux coupures est également excellente dans la quasi-totalité du

territoire. Les indicateurs de l'OSE utilisent un système de notation inspiré des écoles publiques et donc facilement compréhensible. Ces derniers sont régulièrement publiés dans la presse, tout comme le sont les engagements de la direction de l'OSE d'atteindre des niveaux de performance clairement définis à des dates précises. Ces initiatives créent une attente pour un meilleur service au sein de la population et forcent l'OSE à répondre à cette attente.

- La BIRD a financé 12 000 raccordements aux égouts dans 12 villes, de même que trois usines de traitement à Minas, Treinta y Tres et Durazno, qui bénéficient à 60 000 personnes.
- La BIRD a financé l'installation de 125 000 nouveaux compteurs et le remplacement de 80 000 compteurs trop anciens ou défectueux, augmentant ainsi la qualité des facturations.

L'émergence d'un secteur de l'eau plus transparent et plus responsable est la conséquence directe de l'engagement de la BIRD. L'OSE qui jouait autrefois le rôle de facto d'organe de décision et de régulation du secteur, en plus de sa mission de service public, est désormais intégrée à un système plus vaste qui comprend une autorité de régulation autonome de l'eau et de l'électricité, ainsi qu'une agence séparée chargée de la définition des politiques publiques, créée en 2006.

Perspectives d'avenir

Le soutien de la BIRD au secteur de l'eau uruguayen continue dans le cadre du Projet de modernisation et de réhabilitation des systèmes de l'OSE , APL-2, approuvé en 2007. Étant donné les progrès opérationnels accomplis par l'OSE au cours des deux dernières décennies et le fait que les tarifs pratiqués dans ce secteur suffisent plus que largement à couvrir les frais de fonctionnement et de maintenance et à financer de nouveaux investissements, la solidité des actifs de l'OSE dans la durée est assurée.

Le principal défi, tant pour le gouvernement que pour l'OSE, consiste désormais à lever des ressources additionnelles permettant d'augmenter la couverture du réseau d'approvisionnement et de récupération des eaux usées à l'ensemble de la population uruguayenne. De plus, les services d'approvisionnement et de traitement de l'eau relevant, depuis un référendum voté en 2004, de la compétence exclusive du secteur public, le gouvernement devra compter sur des actions d'évaluation internes (au sein de l'OSE) et à des comparaisons de performances externes (par le biais de l'organe public de régulation) pour maintenir le mouvement d'amélioration continue au sein de l'entreprise.

(a) indique une page en anglais.