

CHAPITRE 5C

Organiser et mettre en œuvre le suivi-contrôle d'un service d'assainissement

Sophie Oddo, Julien Gabert, Thomas Le Jeune, Cléo Lossouarn, Frédéric Naulet



OBJECTIFS DU CHAPITRE

- Maîtriser les enjeux du suivi-contrôle pour s'assurer du bon fonctionnement du service d'assainissement dans la durée.
- Savoir sélectionner, définir et mettre en place les indicateurs de suivi adaptés et cohérents avec les objectifs fixés pour le service par le maître d'ouvrage.
- Organiser le contrôle du service.

I. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le maître d'ouvrage d'un service d'assainissement est responsable devant les usagers de la qualité du service et de son fonctionnement continu. Or, s'assurer du bon fonctionnement sur le long terme implique de pouvoir suivre l'évolution du service sur le terrain.

Le maître d'ouvrage doit contrôler que les acteurs assurant l'exploitation du service respectent le cadre réglementaire local en matière d'assainissement et poursuivent les objectifs qui leur ont été fixés¹. Le maître d'ouvrage assure ainsi un suivi externe et un contrôle de la bonne qualité du service géré par l'opérateur.

Ce chapitre souligne l'importance du suivi-contrôle, trop souvent négligé dans la mise en place des services d'assainissement, alors qu'il joue un rôle central dans leur pérennisation.

Ce chapitre s'adresse au maître d'ouvrage souhaitant mettre en place un suivi-contrôle d'un service d'assainissement. Dans le cas où il est également l'opérateur de service (gestion directe), il est préférable que, dans un souci d'objectivité, le suivi-contrôle soit assuré par un organe de contrôle externe.

Les activités de suivi-contrôle doivent être mises en œuvre pendant toute la durée de vie du service, en parallèle des activités concernant sa gestion, comme représenté dans le schéma ci-contre.

1. Qu'est-ce que le suivi-contrôle ?

Le suivi-contrôle consiste à « vérifier l'atteinte des objectifs fixés pour le service, apporter ou faire apporter les mesures correctives et sanctionner le cas échéant² ». Il a également pour objectif de vérifier que le service est rendu conformément aux normes et réglementations nationales. Le suivi-contrôle s'appuie sur une analyse des données collectées grâce aux outils de gestion du service mis à disposition du maître d'ouvrage par l'opérateur, ou encore lors des visites de terrain, effectuées régulièrement par le maître d'ouvrage. La fréquence de mise à jour des données dépend du type d'indicateur de suivi : elle sera précisée plus loin (voir les grilles d'indicateurs).

¹ Dans le cas d'une gestion directe, les objectifs du service sont fixés dans une délibération du maître d'ouvrage (délibération d'un conseil municipal par exemple). Dans le cas d'une gestion déléguée, les objectifs sont fixés par le contrat négocié entre le maître d'ouvrage et l'opérateur. Pour plus de détails sur le contenu des documents de formalisation des relations entre maître d'ouvrage et opérateur de service, voir le [chapitre 5A](#).

² ILY J.-M. *et al.*, 2014, p. 106.

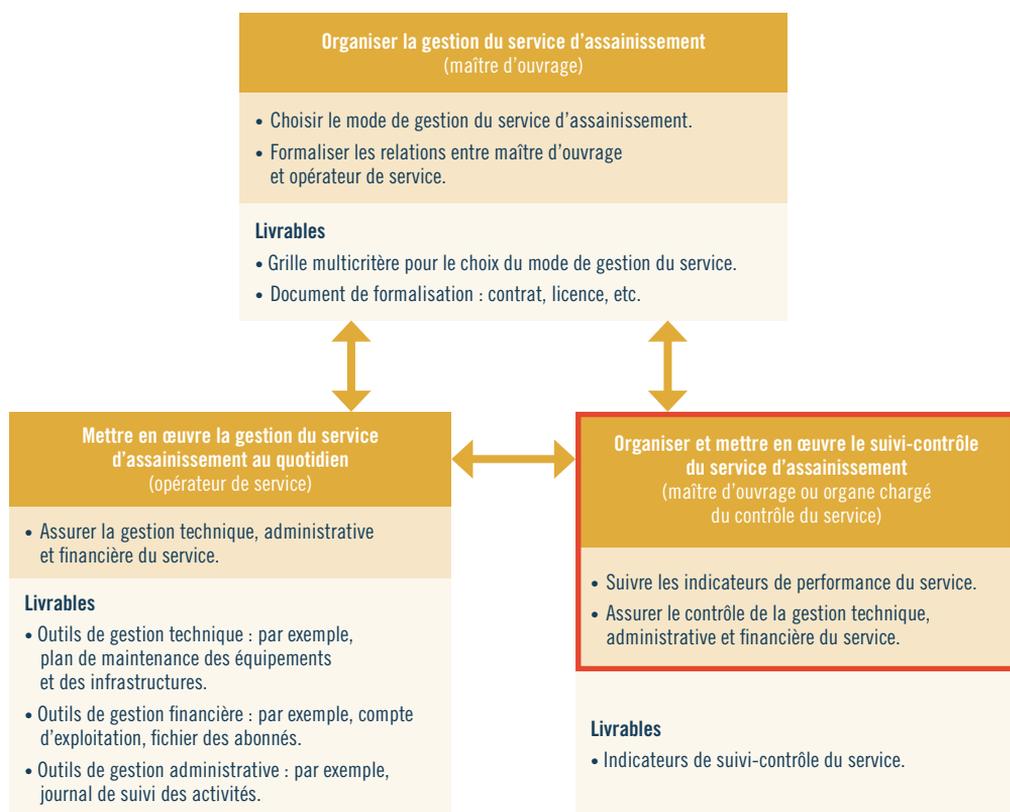


FIGURE N° 1

Organisation et mise en œuvre du suivi-contrôle d'un service d'assainissement

On notera que le paragraphe V du [chapitre 5B](#) porte aussi sur le suivi du service : il s'agit toutefois du suivi interne, directement réalisé par l'opérateur afin d'optimiser le service et améliorer ses résultats financiers. Ce chapitre traite du **suivi externe** (ou « suivi-contrôle »), assuré par le maître d'ouvrage pour contrôler la qualité du service et l'atteinte des objectifs fixés.

2. Qui est responsable du suivi-contrôle ?

Afin d'être véritablement efficace et effectué de manière objective, le contrôle doit être assuré par un organisme « externe » au fonctionnement du service.

Dans le cas où le service est délégué à un opérateur privé, le contrôle est assuré par le maître d'ouvrage, qui utilise ses propres services ou a recours à un prestataire.

Dans le cas d'une gestion directe, le contrôle peut être conduit par une institution publique, distincte du maître d'ouvrage, habilitée à faire respecter le règlement d'assainissement local et à sanctionner les contrevenants, comme par exemple un service technique au niveau national ou déconcentré de l'État : agence de régulation, office national, direction régionale de l'Hydraulique, de la Santé ou de l'Environnement, etc.

Pour plus de simplicité, nous l'appellerons « organe en charge du contrôle ».

Il est primordial que les usagers soient impliqués dans le contrôle du service, qu'ils puissent déposer des plaintes et faire remonter leurs revendications concernant sa qualité (voir [chapitre 5B](#)).

Les différentes interactions entre les parties prenantes du service d'assainissement en matière de suivi-contrôle sont résumées dans le schéma ci-dessous.

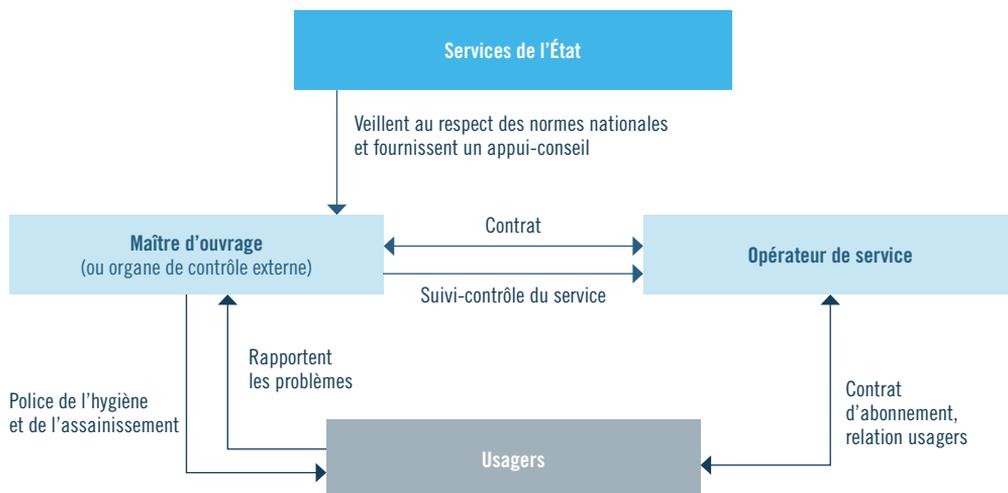


FIGURE N° 2

Interactions des parties prenantes du suivi-contrôle d'un service d'assainissement

Source : d'après L.V.J.-M. et al., 2014, p. 107

3. Comment mettre en place un mécanisme de suivi-contrôle ?

La mise en place d'un mécanisme de suivi-contrôle doit être effectuée par l'organe en charge du contrôle, en lien avec l'opérateur de service. Les principales actions à entreprendre sont les suivantes.

- Sélectionner et définir précisément les indicateurs de suivi et élaborer une grille facilitant leur mise à jour. L'opérateur de service et l'organe en charge du contrôle développeront des indicateurs répondant aux enjeux auxquels ils sont confrontés : garantir la qualité du service, sa durabilité financière, rendre compte aux usagers du fonctionnement du service, etc.
- Réaliser régulièrement le suivi-contrôle du service en relevant les données utiles pour renseigner les indicateurs de suivi-contrôle. Ces activités de suivi-contrôle mobilisent des moyens humains et financiers qui représentent un coût pour la mise en œuvre du service.

Ces actions sont décrites dans ce chapitre et conduisent à l'élaboration des documents suivants :

- une grille d'indicateurs pertinents pour le suivi-contrôle du service d'assainissement ;
- des préconisations pour la mise en œuvre du mécanisme de suivi-contrôle.

II. DÉFINIR DES INDICATEURS DE SUIVI-CONTRÔLE

Les indicateurs de suivi-contrôle sont des outils permettant de mesurer la qualité du service, son évolution ainsi que ses effets sur les pratiques d'assainissement et l'environnement. L'analyse de l'évolution des indicateurs dans le temps et leur comparaison avec d'autres services similaires (*benchmarking*) doivent faciliter la définition des actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés pour le service d'assainissement. Ces indicateurs facilitent les échanges avec les usagers, qui permettent de communiquer sur la gestion du service et assurer ainsi sa transparence.

1. Sélectionner les indicateurs pertinents

Les indicateurs sont regroupés dans une grille à mettre à jour régulièrement à l'aide des données collectées grâce aux outils de gestion décrits au [chapitre 5B](#) : par exemple, le journal de suivi des activités d'un service de vidange indique le nombre de vidanges effectuées par jour et le volume de boues dépotées.

Parce qu'il est important que la grille d'indicateurs soit facilement utilisable, le choix des indicateurs doit s'effectuer de manière pertinente et retranscrire les objectifs fixés pour le service par le maître d'ouvrage. Ils doivent être adaptés au périmètre du service. Leur nombre ne doit pas être trop élevé, car ils risquent de ne pas être mis à jour régulièrement (cela demande en effet du temps). Les données à collecter pour renseigner ces indicateurs doivent être obtenues facilement, par exemple par le biais des outils de gestion quotidienne ou par des visites de terrain. Si elles sont difficiles à obtenir (par exemple s'il faut réaliser des enquêtes auprès d'un grand nombre d'usagers), il est probable que le suivi-contrôle ne sera pas effectué.

En fonction du degré de maturité du service, on s'intéressera en priorité, dans l'ordre suivant, aux indicateurs portant sur le respect :

- des normes techniques et de la qualité du service ;
- des tarifs fixés par le maître d'ouvrage ;
- des normes environnementales.

L'analyse de ces indicateurs de suivi-contrôle doit permettre à l'organe de contrôle de vérifier si les normes réglementaires en vigueur (au niveau local ou national) sont bien respectées par l'opérateur.

Leur mise à jour est réalisée par l'organe en charge du contrôle, en lien avec l'opérateur de service :

- l'opérateur retranscrit dans la grille les informations fournies par ses outils de gestion tels que le journal de suivi des activités ou le compte d'exploitation ;
- l'organe en charge du contrôle alimente la grille de suivi des indicateurs avec les données recueillies lors de visites de terrain ou d'enquêtes effectuées auprès d'un échantillon de ménages, qui viennent compléter les données fournies par l'opérateur (susceptibles d'être contre-expertisées en cas de doute). Les données liées à la gestion financière du service sont généralement difficiles à obtenir et à vérifier par l'organe en charge du contrôle.

En fonction des informations fournies par chaque indicateur, l'organe en charge du contrôle peut prendre des décisions afin d'améliorer le fonctionnement du service : renforcement des capacités de l'opérateur, sanctions à prendre en cas de mauvaise gestion du service et de non atteinte des objectifs fixés, campagne de sensibilisation pour augmenter la demande en assainissement ou améliorer les pratiques d'hygiène, etc.

2. Les différents types d'indicateurs

On distingue quatre types d'indicateurs.

- **Les indicateurs d'évolution quantitative de la demande**, qui permettent de prévoir des actions mises en œuvre par l'opérateur, en termes d'extension du service (achat d'équipement ou extension du réseau pour répondre à une augmentation de la demande), de marketing (campagnes marketing pour stimuler la demande) et de modification du tarif du service.

▮ *Sources principales : journal de suivi des activités, journal de suivi des recettes et des dépenses.*

- **Les indicateurs de suivi de la qualité du service**, qui permettent d'évaluer si le service répond bien aux attentes des usagers et si l'opérateur organise correctement la relation avec eux.

▮ *Sources principales : enquêtes menées auprès d'un échantillon d'usagers et inspections visuelles.*

- **Les indicateurs de suivi techniques du service** qui renseignent sur les éventuels dysfonctionnements techniques et permettent de mettre en œuvre des actions correctives.

▮ *Source principale : journal de suivi des activités.*

- **Les indicateurs de suivi économiques et financiers**, qui permettent d'évaluer la viabilité financière du service : équilibre des dépenses et des recettes, marge bénéficiaire, etc. L'analyse de ces indicateurs oriente les décisions relatives au tarif d'accès au service et aux actions à mettre en œuvre pour l'optimiser (réflexion sur les dépenses du service).

▮ *Source principale : compte d'exploitation.*

ÉTUDE DE CAS

Suivi-contrôle des blocs sanitaires publics de la ville de Rosso (Mauritanie)

En 2011, la mairie de Rosso a choisi de déléguer la gestion de trois blocs sanitaires publics situés dans des marchés ou des zones à forte affluence. Un contrat a été signé entre la mairie et les gestionnaires des blocs sanitaires. Un agent de la mairie s'assure de la bonne gestion des blocs et de leur entretien grâce à des visites de suivi mensuelles. À cette occasion, il remplit une fiche de suivi avec des indicateurs qualitatifs simples à vérifier.

Fiche de suivi par la commune

	Oui	Non
Les tarifs sont-ils affichés ?		
Les tarifs sont-ils appliqués ?		
Les horaires d'ouverture sont-ils affichés ?		
Les horaires d'ouverture sont-ils respectés ?		
L'eau est-elle disponible ?		
Le savon est-il disponible pour les usagers ?		
Les produits d'hygiène sont-ils stockés ?		
Le matériel d'hygiène est-il stocké ?		
L'entretien est-il fait correctement ?		
Les murs sont-ils nettoyés ?		
Les abords du bloc sont-ils propres ?		
Les robinets fonctionnent-ils ?		
Les portes se ferment-elles sans difficultés ?		
Les regards et fosses sont-ils remplis ?		
Les documents comptables sont-ils bien tenus ?		
Le tableau récapitulatif de mois a-t-il été transmis ?		
La redevance a-t-elle été versée ?		
Conclusion et recommandations :		
Nom et signature de l'agent		

Source : PERRIN O., LOSEILLE L., *Des blocs sanitaires publics propres et rentables, c'est possible !*, 2015.

3. La grille de suivi des indicateurs

Quatre grilles contenant de possibles indicateurs sont présentées en fonction du service d'assainissement concerné. Pour chaque indicateur, ces grilles précisent le moment où il faut tirer la sonnette d'alarme et mettre en œuvre des actions correctives.

Les indicateurs proposés ci-dessous ne sont pas exhaustifs et peuvent être complétés pour s'adapter au service d'assainissement concerné.

TABLEAU N° 1

Grille d'indicateurs du suivi-contrôle de la gestion d'un bloc sanitaire public

Type d'indicateurs	Indicateurs à suivre	Comment collecter les données ?	Fréquence de mise à jour	Quand tirer la sonnette d'alarme ?	Actions correctives à mettre en œuvre par l'organe de contrôle
Indicateurs d'évolution de la demande	Évolution du nombre de personnes fréquentant le bloc chaque jour.	Vérification de la bonne tenue du journal de suivi des recettes et des dépenses du service.	Semestrielle	Lorsque le nombre de personnes fréquentant le bloc diminue fortement. Lorsque le journal de suivi des recettes et des dépenses n'est pas correctement ou régulièrement mis à jour.	Campagne de communication pour amener la population à utiliser le bloc sanitaire. Formation de l'opérateur à la bonne utilisation des outils de gestion du service.
Indicateurs de qualité du service	Niveau de propreté du bloc sanitaire.	Inspection de terrain.	Trimestrielle	Lorsque le niveau de propreté du bloc n'est pas acceptable (et avant que les usagers cessent d'utiliser le bloc sanitaire).	Application des mesures de coercition inscrites dans le document contractuel (cas d'une délégation de service public). Rappel à l'ordre du maître d'ouvrage exploitant (cas d'une gestion directe).
	Clarté de l'information sur l'usage du bloc : affichage informant les usagers au sujet des prix, des horaires, etc.	Observations de terrain.	Annuelle	Lorsque les informations ne sont pas affichées.	Rappel à l'ordre de l'opérateur de service.
Indicateurs techniques	Fonctionnalité du bloc sanitaire et des toilettes publiques : – nombre de toilettes et de douches fonctionnelles ; – volume d'eau utilisé pour l'alimentation du bloc sanitaire ; – état de la fosse septique ; – etc.	Inspection de terrain.	Trimestrielle	Dès qu'une douche ou une toilette ne fonctionne plus. Lorsque le volume d'eau augmente sans que cela corresponde à un accroissement de la fréquentation du bloc sanitaire : cela signifie qu'il y a des fuites dans les conduites d'eau du bloc. Lorsque la fosse nécessite une vidange.	Rappel à l'ordre de l'opérateur. Si aucune action corrective n'est mise en place, application des mesures de coercition inscrites dans le document contractuel (cas de délégation de service public).

Type d'indicateurs	Indicateurs à suivre	Comment collecter les données ?	Fréquence de mise à jour	Quand tirer la sonnette d'alarme ?	Actions correctives à mettre en œuvre par l'organe de contrôle
Indicateurs économiques et financiers	Évolution du bilan d'exploitation.	Vérification de la bonne tenue du compte d'exploitation.	Trimestrielle	Lorsque le bilan d'exploitation est en dessous des objectifs fixés par le plan d'affaires (voir chapitre 9D), et avant qu'il ne soit négatif !	Formation de l'opérateur à la gestion financière.
	Évolution de la trésorerie disponible pour financer l'entretien du bloc et faire face aux dépenses imprévues.	Vérification de la bonne tenue du compte d'exploitation.	Trimestrielle	Lorsque la trésorerie disponible ne permet pas de couvrir les besoins en consommables.	Formation de l'opérateur à la gestion financière.

TABLEAU N° 2

Grille d'indicateurs du suivi-contrôle du service de vidange de fosses

Type d'indicateurs	Indicateurs à suivre	Comment collecter les données ?	Fréquence de mise à jour	Quand tirer la sonnette d'alarme ?	Actions correctives à mettre en œuvre par l'organe de contrôle
Indicateurs d'évolution de la demande	Évolution du nombre de vidanges par semaine et/ou par mois.	Vérification du journal de suivi des activités et du journal de suivi des recettes et des dépenses.	Semestrielle	Lorsque le nombre de demandes de vidange diminue fortement.	<p>Campagnes de communication sur l'importance d'avoir recours à un service de vidange hygiénique.</p> <p>Formation de l'opérateur à la bonne tenue des outils de gestion et aux actions de marketing pour augmenter sa clientèle.</p>

Type d'indicateurs	Indicateurs à suivre	Comment collecter les données ?	Fréquence de mise à jour	Quand tirer la sonnette d'alarme ?	Actions correctives à mettre en œuvre par l'organe de contrôle
Indicateurs de qualité du service	Accessibilité de l'opérateur de vidange pour les usagers (qualité de la relation client).	Existence d'un bureau ou d'un local grâce auquel les usagers peuvent entrer directement en relation avec l'organisme de vidange.	Annuelle	Lorsque les usagers ne disposent d'aucun moyen pour faire remonter leurs plaintes concernant la qualité du service à l'opérateur de vidange.	Rappel à l'ordre de l'opérateur. Si aucune action corrective n'est mise en place, application des mesures de coercition inscrites dans le document contractuel (cas de délégation de service public).
	Boues de vidange dépotées dans un lieu agréé par la collectivité locale.	Inspections visuelles et concordance des données contenues dans le journal d'activités de l'opérateur de vidange avec celles issues du site de traitement, précisant les volumes de boues dépotées par opérateur de vidange.	Annuelle	Lorsque des pratiques de dépotage sauvage sont observées ou rapportées à l'organe en charge du contrôle. Lorsque les données concernant les volumes de boues dépotées inscrites dans le journal de suivi des activités de l'opérateur ne correspondent pas à celles du site de traitement.	
Indicateurs techniques	État des équipements et des véhicules de vidange.	Inspection visuelle.	Trimestrielle	Lorsque l'état du matériel de vidange et du/ des véhicules de vidange ne permet plus d'effectuer des vidanges hygiéniques (voir le chapitre 8B pour la description d'une vidange hygiénique).	
Indicateurs économiques et financiers	Évolution du bilan d'exploitation.	Vérification de la bonne tenue du compte d'exploitation.	Semestrielle	Lorsque le bilan d'exploitation est en dessous des objectifs fixés par le plan d'affaires (voir le chapitre 9D), et avant qu'il ne soit négatif !	Formation de l'opérateur à la gestion financière.
	Évolution de la trésorerie disponible pour financer l'entretien des équipements de vidange et faire face aux dépenses imprévues.	Vérification de la bonne tenue du compte d'exploitation.	Semestrielle	Lorsque la trésorerie disponible ne permet pas de couvrir les besoins en consommables.	Formation de l'opérateur à la gestion financière.

TABLEAU N° 3

Grille d'indicateurs du suivi-contrôle d'un service par réseau d'égouts

Type d'indicateurs	Indicateurs à suivre	Comment collecter les données ?	Fréquence de mise à jour	Quand tirer la sonnette d'alarme ?	Actions correctives à mettre en œuvre par l'organe de contrôle
Indicateurs techniques	Fonctionnalité du réseau d'égouts (bouchons dans le réseau, casses et fuites dans les canalisations et les regards, etc.).	Vérification du journal de suivi des activités. Inspection de terrain.	Trimestrielle	Lorsqu'on observe une dégradation du fonctionnement technique du réseau d'égouts.	Rappel à l'ordre de l'opérateur. Si aucune action corrective n'est mise en place, application des mesures de coercition inscrites dans le document contractuel (cas de délégation de service public).
Indicateurs de la qualité du service	Évolution du taux de satisfaction des usagers du réseau.	Enquête de satisfaction auprès d'un échantillon d'usagers du service.	Annuelle	Lorsque les usagers se plaignent de la mauvaise qualité du service et de délais d'intervention trop longs.	
Indicateurs économiques et financiers	Évolution du bilan d'exploitation.	Vérification de la bonne tenue du compte d'exploitation.	Semestrielle	Lorsque le bilan d'exploitation est en dessous des objectifs fixés par le plan d'affaires (voir chapitre 9D), et avant qu'il ne soit négatif !	Formation de l'opérateur à la gestion financière.
	Évolution de la trésorerie disponible pour financer l'entretien du réseau et les dépenses imprévues.	Vérification de la bonne tenue du compte d'exploitation.	Semestrielle	Lorsque la trésorerie disponible ne permet pas de couvrir les besoins en consommables.	Formation de l'opérateur à la gestion financière.

Dans le cas du maillon « traitement », le double enjeu pour l'organisme en charge du contrôle est de vérifier d'une part que le site de traitement n'entraîne pas de nuisances pour les riverains, et d'autre part qu'il assure un traitement correct des eaux usées et excréta.

TABLEAU N° 4

Grille d'indicateurs du suivi-contrôle de la gestion d'une station de traitement

Type d'indicateurs	Indicateurs à suivre	Comment collecter les données ?	Fréquence de mise à jour	Quand tirer la sonnette d'alarme ?	Actions correctives à mettre en œuvre par l'organe de contrôle
Indicateurs techniques	Qualité des rejets en sortie de station (eaux et boues traitées).	Analyses physico-chimiques et bactériologiques réalisées par un laboratoire.	Quotidienne à annuelle, en fonction de la réglementation locale.	Lorsque le résultat des analyses montre un niveau de traitement insuffisant.	Rappel à l'ordre de l'opérateur. Si aucune action corrective n'est mise en place, application des mesures de coercition inscrites dans le document contractuel (cas de délégation de service public).
Indicateurs techniques	Production de nuisances sonores et/ou olfactives.	Inspection de terrain. Enquête sur un échantillon d'usagers. Remontée de plaintes formulées par les riverains.	Trimestrielle	Lorsque le nombre de plaintes des riverains est élevé et que les inspections de terrain les confirment.	
Indicateurs économiques et financiers	Évolution du bilan d'exploitation.	Vérification de la bonne tenue du compte d'exploitation.	Semestrielle	Lorsque le bilan d'exploitation est en dessous des objectifs fixés par le plan d'affaires (voir chapitre 9D), et avant qu'il ne soit négatif !	
	Évolution de la trésorerie disponible pour financer l'entretien des équipements de vidange et faire face aux dépenses imprévues.	Vérification de la bonne tenue du compte d'exploitation.	Trimestrielle	Lorsque la trésorerie disponible ne permet pas de couvrir les besoins en consommables.	

III. METTRE EN ŒUVRE LE SUIVI-CONTRÔLE DU SERVICE

Le suivi-contrôle est bien souvent négligé par les maîtres d'ouvrage alors qu'il contribue à maintenir et à améliorer la performance du service, et est essentiel pour l'opérateur, le maître d'ouvrage et l'utilisateur.

Pour réaliser un suivi-contrôle efficace, il convient de respecter plusieurs choses :

- **Affecter du personnel formé et compétent au suivi-contrôle** : en fonction de la taille du service d'assainissement, il n'est pas toujours pertinent d'avoir du personnel mobilisé uniquement pour assurer les activités de suivi-contrôle. On pourra s'appuyer sur des personnes remplissant d'autres fonctions. Il est néanmoins recommandé que celles-ci soient formées à l'utilisation des outils de suivi et de contrôle, au fonctionnement technique du service et à la maîtrise de la gestion financière, à la transmission de recommandations auprès de l'opérateur lorsque le service fonctionne mal, et à l'application du barème des sanctions prévues.
- **Prévoir des moyens logistiques** (carburant, véhicules, moyens informatiques) pour conduire les visites et inspections de terrain.
- **Prévoir les fonds nécessaires pour mener les activités de suivi-contrôle** : ces fonds proviennent généralement du budget de fonctionnement de l'organe chargé du contrôle et peuvent être abondés par la fiscalité locale ou sur la base d'une redevance d'assainissement.
- **Établir une planification annuelle des actions de suivi-contrôle** (inspections de terrain et vérification des documents de gestion) en s'appuyant sur les fréquences fournies dans les grilles d'indicateurs présentées plus haut. Afin de faire le point sur le fonctionnement du service, des réunions entre l'organe en charge du contrôle et l'opérateur doivent être régulièrement organisées. Ainsi, les éventuelles difficultés rencontrées par le service d'assainissement peuvent être discutées et gérées progressivement sans avoir besoin d'appliquer les sanctions prévues dans le contrat d'exploitation, celles-ci impliquant souvent de lourdes procédures.
- **Faciliter la mise en œuvre effective des recommandations émises par l'organe chargé du contrôle** : il est conseillé d'assortir ces recommandations à des engagements contraignants pour l'opérateur, voire à un dispositif de coercition (système de pénalité simple) pour garantir leur mise en œuvre effective. Dans le cas contraire, les recommandations risquent de ne pas être prises en considération.

ÉTUDE DE CAS

Le cahier des charges environnemental de Madagascar

À Madagascar, tout projet ayant des répercussions sur les milieux naturels et sociaux est soumis au préalable à une étude d'impact environnemental (EIE), réalisée par un bureau d'études spécialisé. À l'issue de cette étude, l'Office national pour l'environnement (ONE) délivre un permis environnemental associé à un cahier des charges définissant le système de suivi-contrôle à respecter.

Dans le cas du service de vidange et de traitement de la commune de Tanjombato, le cahier des charges prévoit que la mairie désigne « un responsable environnemental pour assurer le suivi et la mise à jour du rapport », envoyé tous les ans à l'ONE. De plus, la mairie « a l'obligation d'envoyer à l'ONE, avant tout commencement d'activité, la planification des activités pour l'exécution des prescriptions contenues dans [le cahier des charges environnemental] ». Enfin, le cahier des charges indique les différents indicateurs à suivre (analyses des eaux traitées par exemple) ainsi que les outils à mettre en place (cahier de suivi des plaintes du voisinage).

Source : ONE, 2014.



POINTS À RETENIR

- La réflexion sur la gestion du service d'assainissement est indissociable de la mise en place d'un mécanisme de suivi-contrôle.
- Les outils de suivi-contrôle doivent être facilement utilisables par les acteurs locaux : nombre d'indicateurs limité, données de contrôle faciles à collecter, synthèse dans une grille d'indicateurs, etc.
- Les acteurs en charge du contrôle doivent être formés à cette activité, assurer un suivi de terrain régulier et être habilités à sanctionner les contrevenants.



POUR ALLER PLUS LOIN

FAGGIANELLI D., DÉSILLE D., *Services d'eau par réseau dans les bourgs et petites villes des pays en développement : suivi technique & financier et régulation*, Acqua-OING, AFD, Agence de l'eau Seine-Normandie, Gret, Syndicat des eaux d'Île-de-France, pS-Eau, 2013.

TRÉMOLET S., BINDER D., *La régulation des services d'eau et d'assainissement dans les PED : revue de littérature, éclairages et pistes de recherche*, Paris, AFD, 2010, À savoir n° 1.