



# AMÉLIORER LES MÉCANISMES DE TRANSPARENCE ET L'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES



## AXES DE RECOMMANDATIONS

---

1. Améliorer l'accès à **l'information** et des données de base sur les services d'eau et d'assainissement
2. Renforcer et dynamiser les **plateformes participatives et consultatives** existantes
3. Mettre en place les institutions/mécanismes nécessaires pour **accompagner le changement** vers plus de transparence et d'engagement des parties prenantes



AXE n°1

---

**Améliorer l'accès à l'information et des données de base sur les services d'eau et d'assainissement**



## Consolider et accélérer les efforts pour développer et communiquer les indicateurs de performance

---

- Étendre le champ des indicateurs de performance existant aux performances commerciales et à la qualité des services
  - Permettre de conscientiser et sensibiliser les usagers aux coûts réels des services
- Désagréger les indicateurs par région
  - Besoin d'informations à différentes échelles pour refléter les disparités territoriales (rural, urbain, peri-urbain)
- Augmenter la fréquence et généraliser les enquêtes de satisfaction menées par la SONEDE
- Publier les résultats sur un site internet et les communiquer activement



## Opportunité offerte via la mise à jour (en cours) du système d'information sur l'eau SINEAU

---

- Évaluer la qualité des systèmes de collecte de données avant de les renforcer
- Développer de nouvelles fonctionnalités pour inclure des dimensions liées aux « services »
  - niveaux de consommation, usages, qualité de l'eau potable, taux de traitement des eaux usées, évolution des performances du service, tarification,
  - résultats d'enquêtes sur les ménages et les examens des dépenses publiques
  - Assurer le suivi et l'actualisation de ces données
- Développer des mécanismes de coordination efficace entre les différentes instances responsables (SONEDE, ONAS, GDA, prestataires privés, etc.)
  - Harmonisation de l'information requiert coordination des instances responsables et un système de suivi



Axe n°2

---

**Renforcer et dynamiser les plateformes participatives et consultatives existantes**



## En milieu rural : professionnaliser les Groupements de développement agricole

---

- Renforcer les compétences techniques et administratives des GDA (irrigation, fourniture eau potable en zone rurale)
  - ateliers de formation sur les thèmes prioritaires les concernant (entretien des réseaux d'eau)
  - Arsenal juridique pour leur donner les moyens d'une gestion efficace
- Favoriser l'échange entre pairs et l'organisation en réseau
  - échanges d'expérience entre GDA pour optimiser les transferts de connaissance
  - réunions annuelles ou mise en place d'une association nationale



# Renforcer le rôle des ONG et de la société civile pour relayer l'opinion publique et mobiliser les populations locales

---

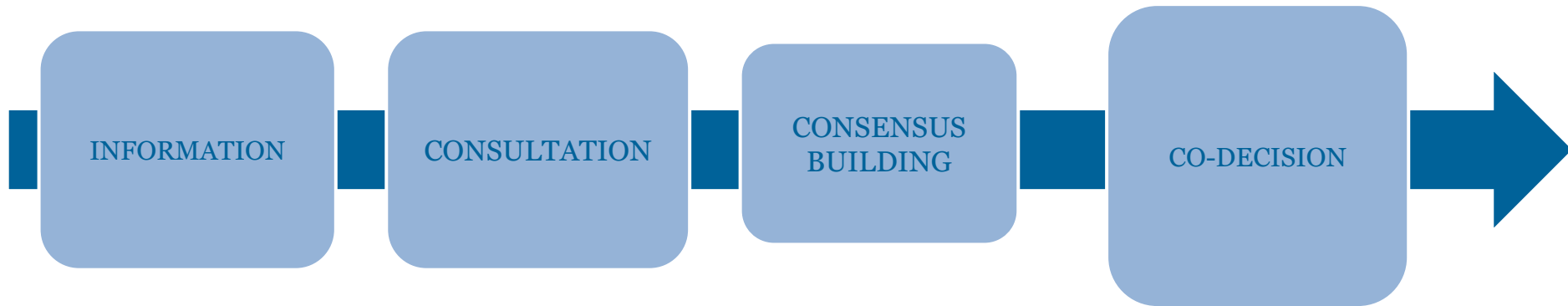
- Un vivier d'ONG au niveau national
  - Mais peu d'ONG spécifiques au secteur de l'eau
  - Quelques initiatives intéressantes (Eau dans la Constitution, Randet)
- Renforcer le rôle des grandes associations, et notamment de l'ODC pour qu'elle joue un rôle de vecteur entre consommateurs et prestataires de services
- Un rôle pour les jeunes, les femmes
  - Conscientisation, sensibilisation
- Un rôle pour les scientifiques et chercheurs
  - Analyser l'expérience de la PSP en Tunisie : Quelles leçons? Quelles réussites? Quels échecs?
  - Contribuer à la diffusion d'informations au plus grand nombre





# Quelle contribution des parties prenantes aux processus décisionnel ?

---



# Les étapes de l'engagement des parties prenantes





Axe n°3

---

**Renforcer les mécanismes  
institutionnels pour accompagner le  
changement vers plus de transparence et  
d'engagement des parties prenantes**



## Développer une meilleure prise en compte des spécificités territoriales

---

- Nouvelle constitution => opportunités d'intermédiation pour
  - faire adhérer tous les niveaux de l'administration publique
  - favoriser approche commune du secteur de l'eau
- Assurer une meilleure représentation des gouvernorats et des municipalités au sein du Conseil national de l'eau
- Cas d'étude-pilote dans certaines villes choisies pour tester le transfert de certaines responsabilités de l'eau à l'échelon local
  - Différentes options : régionalisation, déconcentration, décentralisation
  - Réaliser une évaluation ex-post de l'étude pilote et identifier les bonnes pratiques
  - Généraliser le transfert de compétence à l'ensemble du territoire sur les enseignements de l'étude pilote
- Renforcer le coopération entre organismes publics
  - Donner plus de poids aux antennes régionales de la SONEDE et de l'ONAS pour relayer les besoins des collectivités locales vers les centres de décision



## Faire de la communication une activité stratégique et transversale à l'agenda du gouvernement tunisien

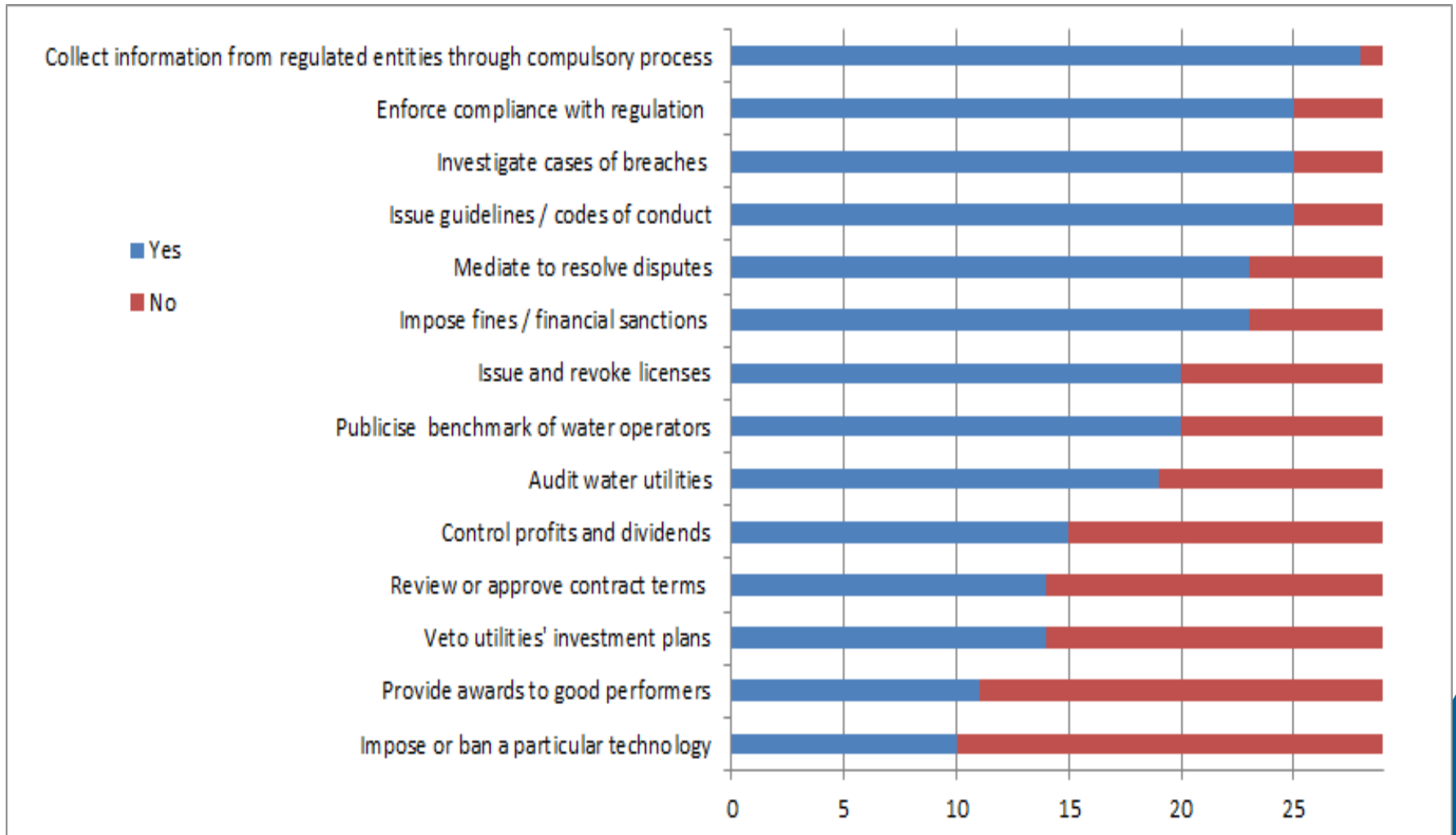
---

- La communication comme axe stratégique dans le développement de la Stratégie Secteur Eau à 2050
- Cartographie et analyse des parties prenantes: un préalable au processus de consultation/dialogue
  - Définir les groupes de population à cibler en termes de communication
  - Établir des approches adaptées à leurs besoins et leurs modes de communication
- Renforcement des capacités en communication (interne, externe)
  - de l'administration publique et
  - des prestataires de services (ONAS, SONEDE)
- Sondages et enquêtes de satisfactions nécessaires pour répondre aux besoins et attentes liés aux services

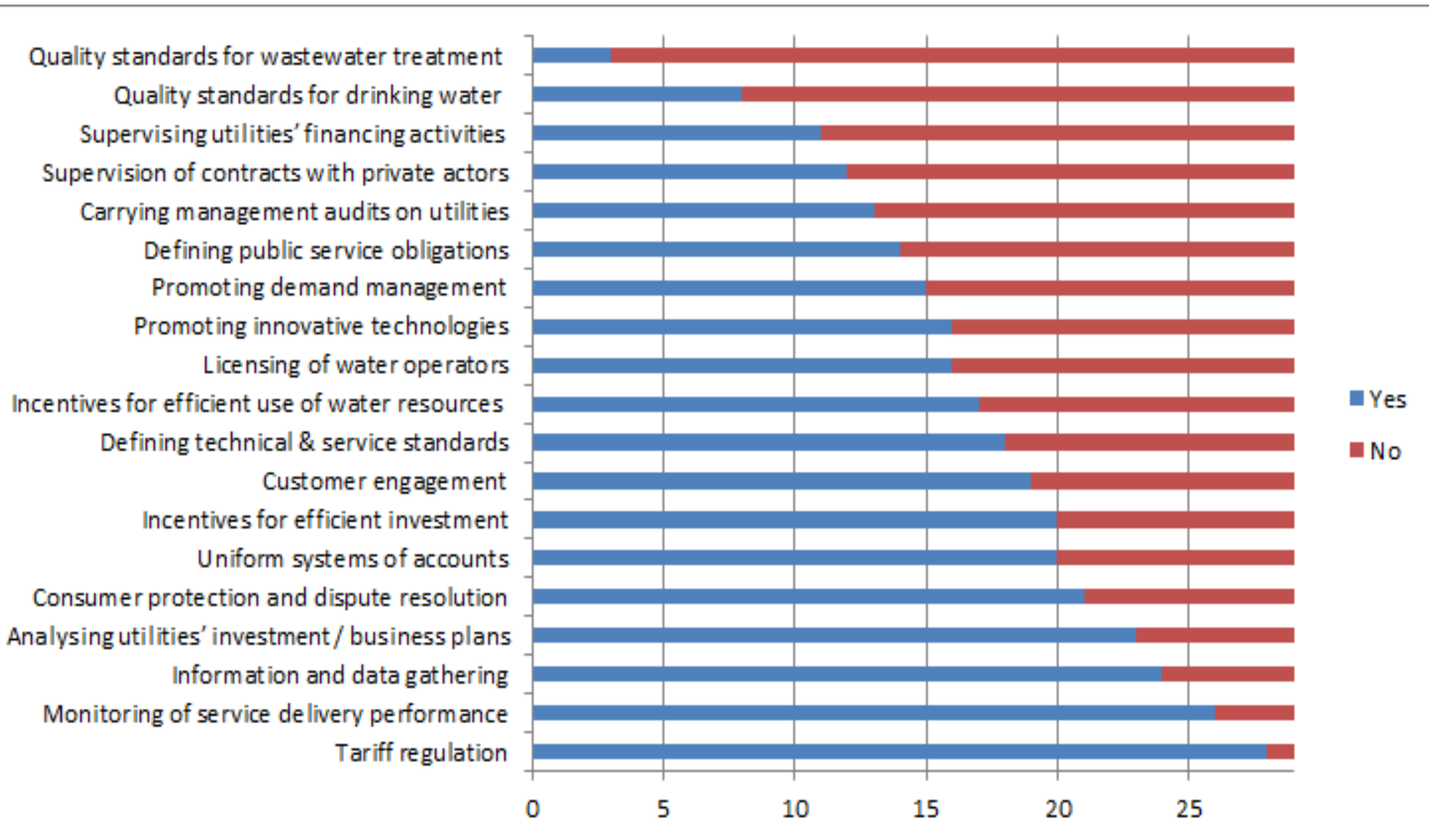


# Un rôle pour une partie tierce dans l'interface usager – opérateur - administration ?

Pouvoirs des régulateurs de l'eau : enquête de l'OCDE



# Fonctions des régulateurs de l'eau





## Questions pour la discussion

---

- Y-a-t-il d'autres pistes d'action pour soutenir ces recommandations?
- Leur mise en œuvre vous semble-t-elle faisable à court et moyen terme?
- Quelles synergies avec les initiatives en cours (bailleurs, ONG, administrations, opérateurs...)