



# MECANISME D'INTERVENTION DU SECTEUR PRIVE DANS LE DOMAINE DE L'EAU A TRIPOLI



Jean Claude SEROPIAN



En 1993 premier audit réalisé par  
Lyonnaise des Eaux dans le cadre  
d'un contrat d'assistance  
technique avec l'état libanais sur  
l'ensemble des offices des eaux  
du pays y compris Tripoli



# Les constats

Organigrammes figés dans le temps  
Méconnaissance des réalités économiques  
Absence de vision globale sur la ressource  
Manque de compétence et de personnel  
Problème de collecte des revenus et dettes  
Autonomie limitée  
Absence d'indicateurs  
Absence de gestion clientèle  
Problèmes techniques



# Le contrat actuel

Ondeo Liban SAL/SEMIDE  
novembre 2005



- 1- Les discussions ont démarré avec l'AFD en 99
- 2- Une loi a permis de bénéficier de l'aide AFD et de réaliser une expérience de « gestion associée » Loi 401
- 3- Un consultant (ICEA) a proposé un modèle de contrat en 2001
- 4- Un appel d'offres international a eu lieu en 2002
- 5- Démarrage du contrat en février 2003



Type de contrat: Contrat de Gestion

Fonds: Agence Française du Développement ( AFD )

Valeur: 20,000,000 €

Partenaires: CDR, EELN, MEE, Suez Environnement, Ondeo Liban

Durée: 4 ans

Périmètre géographique :Communauté Urbaine de Tripoli  
(400 000 Habitants, 7 municipalités)

Objet:Exploitation, Production d'eau & Réseau de distribution  
Gestion Clientèle

Installation de systèmes d'information (SIG, SIC,  
Comptabilité,...)

Recherche des fuites

Installations de compteurs de production d'eau

Extension: Assistance Technique pour le reste du Liban Nord

Suivi assuré par Supervision et Auditeur Technique



# Types d'activités

3 types d'activités sont confiés au prestataire

1- Gestion du service de l'eau

2- Entrepreneur

3- Maîtrise d'oeuvre



## Situation rencontrée

Procédures administratives lourdes

Manque de ressources:

- \*Employés (73 agents d'état pour 50 000 clients) mais plus de 125 personnes opérationnelles

- \*équipements

- \*Fonds d'investissement

- \*Absence de systèmes d'information

Niveau de dette élevé (électricité)

Niveau élevé de pertes d'eau

Absence de service clients

Absence de gestion des ressources humaines

Absence de motivation du personnel





# Quelques données chiffrées

Population estimée du périmètre : 400 000  
habitants

Volumes produits moyens 90 000 m<sup>3</sup>/jour

Longueur de réseau 300 km

Nombre d'immeubles 12 000

Nombre de comptes abonnés 50 000

Dépenses électricité 6 000 000 LL/jour



# Bilan au niveau technique

- 1- Audit de fonctionnement des fonctions: ressources ; production ; désinfection ; laboratoire de contrôle etc.
- 2- Définition des actions de maintenance et des plans d'action
- 3- Levée des rationnements
- 4- Prise en main de nouvelles installations
- 5- Campagne détection des fuites sur 150 km
- 6- Réparation des fuites pour 15 000 m<sup>3</sup>/j
- 7- Installation de compteurs de production
- 8- Renouvellement de 400 branchements et 4000 compteurs
- 9- Etude économie d'énergie
- 10- Etude des consommations individuelles
- 11- Mise en place de la GMAO
- 12- désinfection de toute l'eau distribuée



# Bilan au niveau gestion clientèle

- 1- Mise en place d'un service et d'un accueil clients
- 2- Mise en place d'un système d'information clients
- 3- Recensement des consommateurs (102000)
- 4- Rattrapage de la facturation
- 5- Mise en place d'une équipe de collecteurs permanents
- 6- Engagement de réponse aux clients dans un délai court
- 7- Mise en place de fiches de suivi de plaintes clients
- 8- Etude tarifaire
- 9- Information aux clients



# Bilan Financier

- 1- Taux de collecte des factures supérieur à 60%
- 2- Facturation de l'année en cours
- 3- Règlement des factures électricité pour 2003 et 2004, programme de règlement pour 2002
- 4- Règlement des fournisseurs dans les délais
- 5- Optimisation des dépenses
- 6- Regroupement des achats
- 7- Mise en place d'un logiciel de comptabilité et de gestion des stocks et du patrimoine



# Bilan en interne

- 1- Recrutement de 45 personnes supplémentaires
- 2- Motivation des équipes et évaluation annuelle
- 3- Maîtrise de la présence du personnel
- 4- Mise en place d'une organisation opérationnelle
- 5- Informatisation (50 ordinateurs en place)
- 6- Mise en place d'un plan de communication interne et externe
- 7- Programme lourd de formation du personnel
- 8- Mise en place d'un service d'astreinte avec un numéro d'urgence



# Conclusions 1/2

- Les problèmes réglementaires créent une limitation au développement de ce modèle de contrat
- Peu d'implication du MEE
- Problèmes de la dette OET
- Problèmes dus aux statuts du personnel



## Conclusions2/2

- Problème lié à l'obligation du secteur privé d'utiliser les règlements publics
- Comité de Supervision constitué des anciens responsables
- Double maîtrise d'ouvrage



# Résultats

Au niveau des citoyens les bénéfices sont:

- 1- Eau de qualité potable livrée 24h/24
- 2- Numéro d'urgence et interventions à toute heure
- 3- Un interlocuteur unique au service clients
- 4- Traitement des plaintes en 5 jours
- 5- Equilibre financier de l'office des eaux