



Extrait du OIEau

<http://garonne.oieau.fr/spip.php?article424>

# **Bolivie : des normes de qualité pour la gestion des services d'eau et d'assainissement**

- OIEau - Notre actualité et avancement de nos projets -  
Date de mise en ligne : 2007

---

OIEau

---

Sur financement de la Banque Interaméricaine de Développement (BID), l'Office International de l'Eau, en association avec le BCEOM, a appuyé le "Programme de Développement du Cadre de Régulation du secteur de l'Eau et de l'Assainissement" du gouvernement bolivien, en élaborant un ensemble de normes et de guides techniques pour la gestion de ces services.

Afin d'améliorer la desserte et la qualité des services d'eau et d'assainissement, le gouvernement bolivien souhaite faciliter la délégation de ces services publics pour les municipalités de plus de 10.000 habitants. Un tel objectif nécessite de développer en parallèle des moyens et des critères permettant d'auditer et de suivre la qualité du service fourni par les prestataires privés aux différents usagers.

A partir d'une analyse de la situation en matières de normes et de réglementations, aussi bien au niveau national qu'international (France, Etats-Unis, Pérou), les normes et guides techniques suivants ont été rédigés :

- Qualité de l'eau pour la consommation humaine,
- Rejets des eaux usées industrielles dans le réseau d'assainissement,
- Normes de mesures eau potable et eaux usées,
- Conditions de distribution,
- Eau non comptabilisée – macro et micro mesures,
- Système de lecture, facturation et recouvrement,
- Information des usagers et gestion des réclamations.

Un modèle de règlement du service a été également proposé, ainsi qu'un contrat entre la société d'eau et l'usager.

La faisabilité de ces propositions a été validée par une analyse de leurs impacts économiques (analyse coût-bénéfice pour la collectivité).

Cet important travail réglementaire pour le compte des autorités publiques chargées du secteur de l'eau et de l'assainissement en Bolivie (Ministerio de Comercio Exterior y Inversión - Superintendencia de Aguas) favorise donc le développement du bon niveau de qualité de service aux usagers, et renforce les capacités de l'Etat et des municipalités à maîtriser la délégation de leur service public (négociation et suivi des contrats avec les prestataires privés).