

**solutions**  
pour améliorer  
l'accès à l'eau et  
à l'assainissement  
pour tous



prêts pour la révolution de la ressource



# accès à l'eau et à l'assainissement : répondre aux enjeux d'un monde qui évolue vite

L'ÉVOLUTION DES CONTEXTES DÉMOGRAPHIQUES ET DES CADRES RÉGLEMENTAIRES  
A UN IMPACT SUR L'ACCÈS À L'EAU ET À L'ASSAINISSEMENT DANS LE MONDE

0,8  
MILLIARDS

de personnes dans le monde  
n'ont pas accès à l'eau

2,5  
MILLIARDS

de personnes dans le monde n'ont  
pas accès à l'assainissement

+3  
MILLIARDS

de personnes de plus en Afrique  
et en Asie d'ici 2050

120  
MILLIONS

de personnes en Europe  
rencontrent des difficultés  
d'accès aux services

33  
MILLIONS

de personnes en Europe  
vivent dans des bidonvilles

4\$

de retour sur investissement  
pour chaque dollar investi dans  
l'accès à l'eau potable à domicile

3\$

de retour sur investissement pour  
chaque dollar investi dans l'accès  
à l'assainissement à domicile

La gestion des ressources en eau est aujourd'hui un **défi majeur** de nos sociétés.

Dans les pays du Sud, **0,9 milliards de personnes vivent dans des bidonvilles** du fait de l'**urbanisation croissante**. Dans de nombreuses régions, les services publics ne sont pas en mesure de répondre à ces changements rapides. Le nombre d'urbains n'ayant pas accès à l'eau potable a ainsi augmenté de 111 millions à 149 millions entre 1990 et 2012.

Dans les pays du Nord, les phénomènes de **précarité économique et de marginalisation sociale** se traduisent par une augmentation des inégalités dans l'accès aux services. En 2011, **84 millions de personnes vivaient en dessous du seuil de pauvreté** en Europe, soit 3,7 millions de plus qu'en 2008.

En parallèle, les cadres réglementaires sont progressivement développés pour améliorer les conditions d'accès aux services de l'eau et de l'assainissement. En 2010, 122 pays ont adopté la résolution de l'ONU **reconnaisant le droit à l'eau et à l'assainissement comme un droit humain fondamental**. Depuis 2015, le 6<sup>ème</sup> objectif des Objectifs de Développement Durable de l'ONU est spécialement dédié aux problématiques de l'accès à l'eau et à l'assainissement et de la gestion durable des ressources en eau.

Un nombre croissant d'états font aujourd'hui de l'accès à l'eau un droit national.



**AU MOINS 69 ÉTATS DANS LE MONDE ONT RECONNU LE DROIT À L'EAU ET À L'ASSAINISSEMENT, CONSTITUTIONNELLEMENT OU LÉGALEMENT**

**Plus que jamais**, la gestion efficace des services de l'eau potable et de l'assainissement est au centre de l'attention publique. La mise en œuvre de services et de politiques de tarification permettant un accès durable à l'eau pour tous est aujourd'hui une demande croissante dans nos sociétés.



# répondre à la problématique de l'accès aux services dans toutes ses dimensions

Résolument engagé en faveur du droit à l'eau et à l'assainissement, SUEZ entend accompagner les autorités locales dans sa mise en œuvre effective. Pour atteindre ce but, le Groupe place à la disposition de son client une offre de services adaptée, fruit de notre expérience et de notre expertise des métiers de l'eau. Concrètes, nos solutions s'articulent autour de trois axes :



## Mobilisation des communautés

Travailler directement avec les bénéficiaires pour proposer un service adapté à leurs besoins



## Adaptation des standards techniques

S'assurer de l'adaptation des solutions au contexte géographique, économique et social



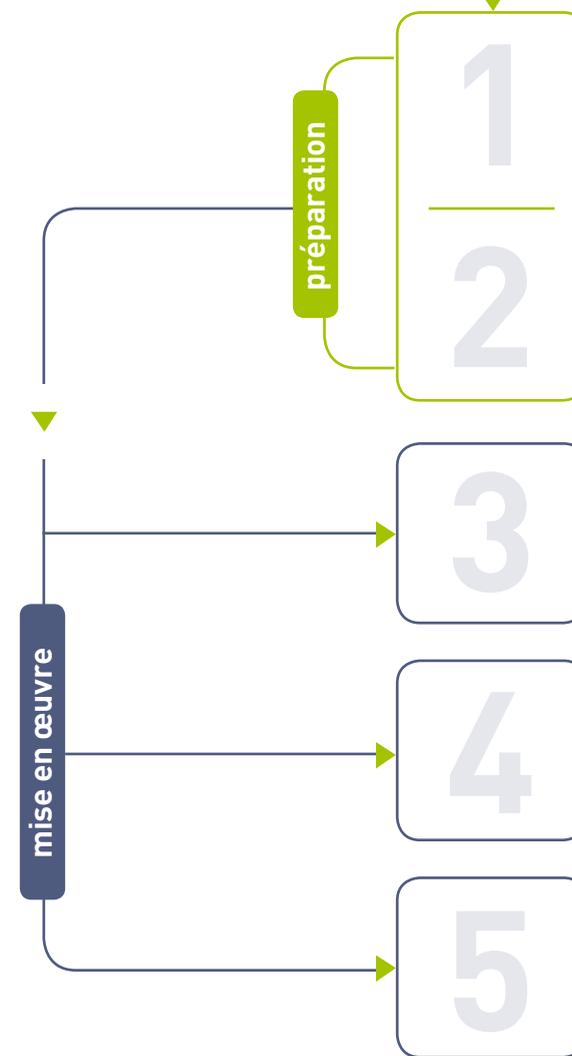
## Relation Clientèle

Aller plus loin qu'un simple raccordement au service pour développer une relation individualisée et personnalisée avec les usagers

# 5 solutions pour améliorer l'accès à l'eau et à l'assainissement



Afin d'aider ses clients municipaux à améliorer les conditions d'accès à l'eau et à l'assainissement sur leur territoire, SUEZ propose cinq solutions complémentaires. Les deux premières solutions constituent la phase de « préparation » du projet et en tant que telles peuvent être implantées séparément. Les solutions n°3, 4 et 5 constituent la phase de « mise en œuvre », et bien qu'indépendantes les unes des autres, aucune d'elles ne sauraient être implémentées sans que la phase de « préparation » ait été achevée au préalable.



évaluer et analyser les problématiques d'accès aux services

assurer une bonne gouvernance et gestion de projets

améliorer l'accès aux services dans les quartiers défavorisés

garantir l'accessibilité des services pour les clients en situation de précarité

développer un accès aux équipements sanitaires et aux services essentiels pour tous

# évaluer et analyser les problématiques d'accès aux services

## services

- ▶ Adopter une **méthodologie** et des **outils de diagnostic adaptés**
- ▶ **Cartographier les parties prenantes** et les enjeux
- ▶ Créer des **plateformes de dialogue multi-acteurs**
- ▶ **Former les équipes de diagnostic**
- ▶ Géolocaliser les problématiques d'accès aux services et **élaborer une typologie des situations**
- ▶ Intégrer les **problématiques de précarité** dans le recensement des clients

## bénéfices

- ▶ Compréhension des dynamiques et des enjeux **au niveau local**
- ▶ Garantie de solutions **adaptées aux situations rencontrées**
- ▶ **Déploiement d'outils performants** (Système d'Information Géographique, bornage GPS, outils digitaux)
- ▶ Adoption d'une approche **partagée par tous les acteurs locaux**

## références

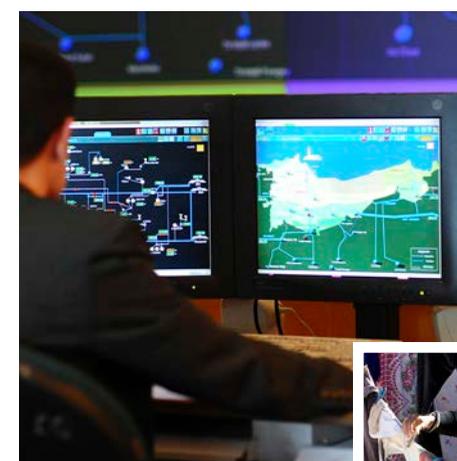


### BORDEAUX FRANCE

- ▶ **Identification, typologie et géolocalisation** des situations de précarité

### ALGER ALGÉRIE

- ▶ **Géolocalisation** de 3 types de quartier distincts, selon leurs conditions d'accès à l'eau et à l'assainissement (type 1 : quartiers informels ; type 2 : logements d'urgence ; type 3 : bidonvilles)



# assurer une bonne gouvernance et gestion de projets

## services

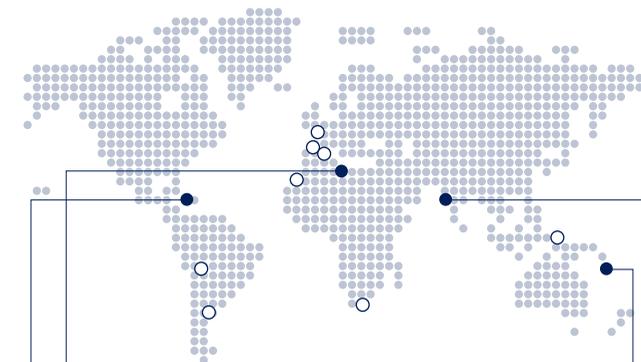
- ▶ Favoriser le dialogue avec les parties prenantes grâce à la création de plateformes de dialogue multi-acteurs
- ▶ Mettre en place des partenariats (ONGs, universités, etc.)
- ▶ Définir le projet et développer un plan d'action et de gouvernance
- ▶ Adopter les outils et méthodes de gestion de projet adaptés
- ▶ Structurer, former et soutenir l'équipe
- ▶ Capitaliser et promouvoir le projet à l'échelle nationale et internationale
- ▶ Mesurer l'impact du projet sur les populations et le contexte local

## bénéfices

- ▶ Une équipe bien formée et engagée dans la résolution de la problématique
- ▶ Appropriation complète du projet par toutes les parties prenantes
- ▶ Optimisation des ressources allouées au projet
- ▶ Mise en œuvre effective et durable du projet
- ▶ Capacité à capitaliser et à communiquer sur la totalité de l'expérience

Durant tout son cycle de vie, mettre en œuvre une gestion du projet adaptée et complète pour garantir sa réussite et sa pérennité sur le long-terme

## références



ALGER, ALGÉRIE  
PORT-AU-PRINCE, HAÏTI  
NOUMÉA, NOUVELLE CALÉDONIE

- ▶ Déploiement de WIKTI, l'outil SUEZ de transfert de connaissances pour l'évaluation, le développement et l'amélioration de la gestion des problématiques d'accès aux services

MUMBAI, INDE

- ▶ Création de deux plateformes de dialogue multi-acteurs (ONGs, Institutions, Universités, etc.)
- ▶ Déploiement du Stakeholder Toolkit, l'outil SUEZ de cartographie des parties prenantes et des enjeux



# Une perspective globale pour des réponses concrètes

En complément des deux solutions précédentes, dédiées à la phase de préparation, les trois prochaines solutions ont pour objet la mise en œuvre opérationnelle du projet et sont toutes tournées vers le même but : améliorer les conditions d'accès aux services essentiels des communautés locales. Fort de son expérience, le Groupe a développé une vision globale de la problématique, ce qui lui permet aujourd'hui d'y répondre dans une grande variété de contexte.

Cette vision repose sur trois piliers : la mobilisation des communautés, l'adaptation des solutions au contexte local et la gestion commerciale.



## MOBILISATION DES COMMUNAUTÉS

- ▶ **Mettre en œuvre et gérer** le dialogue avec les communautés locales
- ▶ **Soutenir la communauté** dans la formulation d'un choix éclairé
- ▶ **Co-construire le projet** et les solutions avec les bénéficiaires
- ▶ **Inclure les habitants** dans la phase de travaux
- ▶ **Impliquer les communautés** dans la gestion du service



## ADAPTATION DES SOLUTIONS AU CONTEXTE LOCAL

- ▶ **Analyser l'aménagement urbain**, les contraintes géographiques et économiques
- ▶ **Définir les solutions techniques** avec les bénéficiaires
- ▶ **Adapter les CAPEX/OPEX à la capacité et la volonté de paiement** des usagers
- ▶ **Mettre en œuvre des solutions pilotes** et assurer leur réplique à grande échelle
- ▶ **Former les communautés à l'utilisation** et à la maintenance des équipements



## GESTION COMMERCIALE

- ▶ **Analyser les procédures**, les outils et la base de données du service de gestion clientèle
- ▶ **Définir des solutions commerciales**, un modèle de gestion et des mécanismes d'accompagnement des usagers
- ▶ **Créer des procédures et des outils spécifiques de gestion** et de suivi des clients
- ▶ **Intégrer de nouveaux usagers** dans la base clientèle



## DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Guidé par cette philosophie, SUEZ propose 3 solutions distinctes pour la phase de « mise en œuvre » :



Améliorer l'accès aux services dans les quartiers défavorisés



Garantir l'accessibilité des services pour les clients en situation de précarité



Développer un accès aux équipements sanitaires et aux services essentiels pour tous

# améliorer l'accès aux services dans les quartiers défavorisés



Améliorer les conditions d'accès aux services de l'eau et de l'assainissement dans les quartiers précaires et informels par la définition et l'implantation de solutions et de modèles de gestion adaptés au contexte local

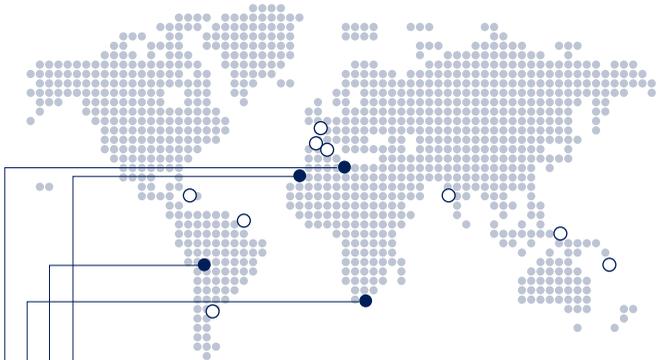
## services

- ▶ Impliquer les populations locales dans le design, la mise en œuvre et la gestion des solutions
- ▶ Adapter les aspects techniques de la solution au contexte local et aux contraintes financières du client
- ▶ Définir un système d'accompagnement et de gestion adaptés aux besoins du client
- ▶ Améliorer les outils et les procédures de gestion clientèle

## bénéfices

- ▶ Fourniture d'un accès formel aux services de l'eau potable et de l'assainissement
- ▶ Réduction de l'exclusion sociale
- ▶ Promotion du développement économique
- ▶ Extension de la base clientèle et adaptation de l'offre de services au contexte local
- ▶ Optimisation de la gestion du service et réduction des pertes commerciales
- ▶ Amélioration des conditions de vie locales

## références



ALGER, ALGÉRIE

150 000

personnes vivant dans les quartiers informels ont été raccordés au service de l'eau potable en 5 ans

CASABLANCA, MAROC

▶ Création du département INDH-INMAE : raccordement de plus de 35 000 foyers aux réseaux d'eau potable et d'assainissement

LA PAZ, BOLIVIE

▶ En 9 ans, 113 000 ménages ont été raccordés au réseau d'eau potable et 81 000 familles ont été raccordées à l'assainissement

JOHANNESBURG, AFRIQUE DU SUD

14 000

latrines VIP installées et plusieurs centaines de fontaines construites dans les quartiers défavorisés



# assurer la durabilité de l'accès à l'eau pour les personnes en situation de précarité

Préserver et améliorer les conditions d'accès aux services pour les personnes en situation de fragilité grâce à l'adoption de politiques sociales adaptées et au soutien de SUEZ dans la mobilisation des acteurs locaux

4

## services

- ▶ Détecter, analyser et **géolocaliser les situations de précarité**
- ▶ Gérer les partenariats et **coordonner les actions multi-acteurs**
- ▶ Définir et mettre en œuvre **les solutions** clientèles et commerciales les plus appropriées
- ▶ **Adapter les politiques tarifaires**, les dispositifs d'aides et les procédures de gestion et de suivi clientèle
- ▶ **Évaluer l'impact des politiques sociales** mises en œuvre

## bénéfices

- ▶ **Instauration d'une relation clientèle et de conditions tarifaires adaptées** aux besoins des usagers en difficulté
- ▶ **Mise en œuvre de solutions alternatives aux coupures d'eau** pour la gestion des usagers en situation de précarité
- ▶ **Optimisation des coûts de gestion** et amélioration du taux de recouvrement
- ▶ Contribution à la lutte **contre la précarité** et aux politiques de développement local

## références



BARCELONA, ESPAGNE

**9000** aides allouées pour un total de **20 000** bénéficiaires

- ▶ **Création d'un fonds de solidarité** pour améliorer l'accès aux services pour les personnes en situation de précarité

DUNKERQUE, FRANCE

- ▶ **Mise en place d'une tarification éco-solidaire avec un tarif distinct selon trois tranches de consommation** (0-75 m<sup>3</sup>: eau essentielle; 75 – 200 m<sup>3</sup>: eau utile; au-delà de 200 m<sup>3</sup>: eau de confort)



# développer un accès aux équipements sanitaires et aux services essentiels pour tous

Développer l'accès à l'eau et aux équipements sanitaires en ville pour tous et améliorer les conditions d'accès aux services essentiels pour les personnes sans domicile fixe ou en situation de marginalité

5

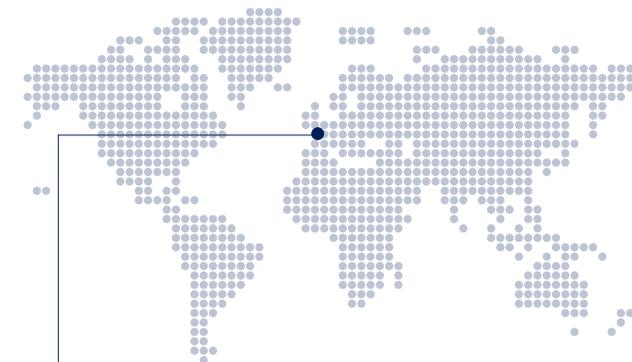
## services

- ▶ Collecter et analyser les données
- ▶ Fournir une assistance dans la prise de décision et soutenir la **création du cadre de gouvernance approprié**
- ▶ Développer des partenariats multi-acteurs et **co-construire les solutions**
- ▶ Assurer l'**installation et la gestion des équipements sanitaires** (toilettes, fontaines, etc.)

## bénéfices

- ▶ Amélioration du **taux d'accessibilité** et de disponibilité des points d'eau en ville
- ▶ Amélioration des conditions de vie pour les **groupes en situation de marginalité**
- ▶ **Promotion des dynamiques d'intégration** sur le territoire
- ▶ Contribution à la construction d'une **ville plus inclusive**

## références



### LILLE, FRANCE

- ▶ **Création d'une laverie solidaire en partenariat avec le centre d'action sociale, la ville de Lille et la fondation Abbé Pierre**
- ▶ La laverie offre également des activités d'**accompagnement social et d'intégration professionnelle**



# Le Groupe SUEZ

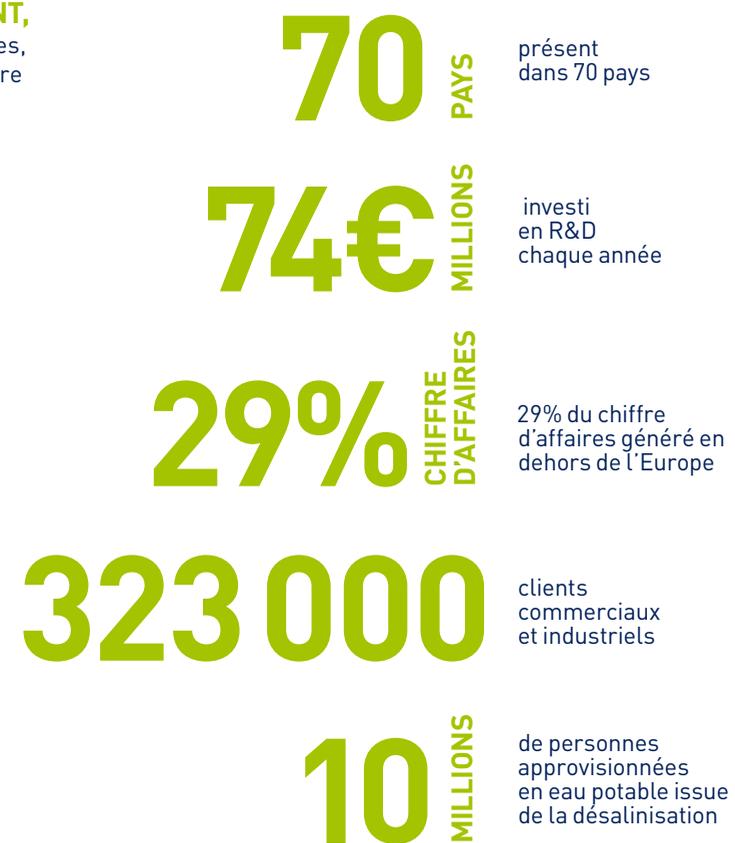
Nous sommes à l'aube de la révolution de la ressource.

Face à l'augmentation de la population mondiale, l'urbanisation croissante et la raréfaction des ressources, **la sécurité, l'optimisation et la valorisation des ressources** sont indispensables à notre futur.

SUEZ (Paris : SEV, Bruxelles : SEVB) approvisionne **92 MILLIONS DE PERSONNES EN SERVICES D'EAU POTABLE ET 65 MILLIONS DE PERSONNES EN SERVICES D'ASSAINISSEMENT**, collecte les déchets de près de 50 millions de personnes, valorise 14 million de tonnes de déchets par an et génère 5,138 GWh d'énergie renouvelable.



Employant 80 990 collaborateurs, le groupe SUEZ est présent sur les cinq continents et **figure parmi les acteurs clef de l'économie circulaire pour la gestion durable des ressources.**



## un profil unique

- ▶ Opérateur
- ▶ Développeur de solutions innovantes et personnalisées
- ▶ Intégrateur de solutions



Contacts :

[pascale.guiffant@suez.com](mailto:pascale.guiffant@suez.com)

[aymeric.bajot@suez.com](mailto:aymeric.bajot@suez.com)

prêts pour la révolution de la ressource

