



Charte de Lisbonne

Pour l'orientation des politiques et la
régulation des services d'alimentation en
eau potable et d'assainissement

© 2015 International Water Association

Published by the International Water Association.
All rights reserved.

Requests for permission to reproduce or translate this material - whether for sale or non-commercial distribution - should be directed to IWA Media Office via the website (www.iwa-network.org)

All reasonable precautions have been taken by the International Water Association to verify the information contained in this publication. However, the published material is being distributed without warranty of any kind, either expressed or implied. The responsibility for the interpretation and use of the material lies with the reader. In no event shall the International Water Association be liable for damages arising from its use.

Traduction en français

Traduit par le Secrétariat de l'IWA.

Initialement publié sous le titre "*The Lisbon Charter - Guiding the Public Policy and Regulation of Drinking Water Supply, Sanitation and Wastewater Management Services*", Mars 2015. Errata Octobre 2016.

En cas de divergences entre la version initiale et la traduction, seul le texte de la version initiale devrait être considéré comme valide.

Sommaire

PRÉAMBULE	5
<hr/>	
PREMIÈRE PARTIE – NATURE ET OBJECTIFS	6
<hr/>	
Contexte	6
Objectifs	6
Comment utiliser la Charte	7
Définitions	7
DEUXIÈME PARTIE – PRINCIPES	8
<hr/>	
Article Un – Principes pour une politique et une régulation publiques	8
TROISIÈME PARTIE – MISSIONS ET RESPONSABILITÉS	9
<hr/>	
Article Deux – Responsabilités communes	9
Article Trois – Responsabilités des gouvernements et de l'administration	9
Article Quatre – Responsabilités des autorités de régulation	11
Article Cinq – Responsabilités des opérateurs de service	12
Article Six – Responsabilités des usagers	12
QUATRIÈME PARTIE – SYSTÈMES DE RÉGULATIONS	13
<hr/>	
Article Sept – Principes pour des systèmes de régulations efficaces	13
PARTIE FINALE	13
<hr/>	
Article Huit – Interprétation de la Charte	13
REMERCIEMENTS	15
<hr/>	



L'IWA, en collaboration avec l'ensemble des professionnels et des praticiens du secteur de l'eau et de l'assainissement a adopté un cadre international de bonnes pratiques en matière de politique publique et de régulation des services d'alimentation en eau potable, d'assainissement et de gestion des eaux usées, faisant clairement référence aux droits et devoirs des différentes parties prenantes et des usagers.

Préambule

Au cours des dix dernières années, l'importance de la création d'un environnement favorable à la fourniture des services essentiels liés à l'eau potable et à l'assainissement, par la formulation de politiques publiques pertinentes et la mise en place d'une réglementation efficace, a été de mieux en mieux reconnue. En effet, le nombre de pays disposant d'un cadre réglementaire pour les services d'alimentation en eau potable et d'assainissement est en augmentation, de même que le nombre de régulateurs¹.

L'International Water Association (IWA) est une association internationale de professionnels et de sociétés couvrant toutes les aspects du cycle de l'eau, partageant le projet d'un monde au sein duquel l'eau est gérée de façon avisée afin de satisfaire les besoins des activités humaines et des écosystèmes, de façon équitable et durable, et dont la mission commune est d'inciter au changement et de servir les membres de l'IWA, l'ensemble des professionnels concernés par l'eau, les autres organisations, les leaders d'opinion, et la société en général.

La fourniture, dans des conditions acceptables, de services d'alimentation en eau potable et d'assainissement dépend essentiellement de la participation de toutes les parties prenantes, remplissant leur rôle de façon effective et efficace. Des documents internationaux comme les « Lignes directrices internationales sur l'accès aux services de base pour tous » de l'ONU et les normes 24510, 24511 et 24512 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ont défini les rôles respectifs des différentes parties prenantes, sans toutefois préciser en détails les missions des autorités de régulation.

Le conseil d'Administration de l'IWA a pris acte de l'importance du droit à l'eau potable et à l'assainissement pour l'humanité dans une Résolution adoptée en 2012, encourageant les membres de l'IWA à soutenir la concrétisation progressive de

ces droits. L'accès à l'eau potable et à l'assainissement a été reconnu comme faisant partie des droits humains par l'Assemblée générale des Nations Unies en juillet 2010, et beaucoup de pays l'ont intégré à leur législation, ce qui s'est traduit par l'adoption de politiques publiques et de cadres réglementaires.

La Charte de Bonn de l'IWA en faveur de la sécurité sanitaire de l'eau a créé un cadre pour la mise en place de systèmes intégrés d'évaluation et de gestion du risque visant à assurer une gestion sûre de l'eau potable. Elle a particulièrement contribué à l'introduction, à l'expansion et au développement du concept de Plans de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau proposé par les Directives pour la qualité de l'eau de boisson de l'OMS. La Charte de Bonn constitue un document référence, dans la mesure où elle réunit un éventail de parties prenantes afin de s'engager collectivement dans l'action, tout en établissant un cadre international destiné à être adapté localement dans les législations, réglementations et pratiques.

En septembre 2014, le premier Forum international des régulateurs, organisé conjointement par l'IWA et par l'Autorité portugaise de régulation des services de l'eau et des déchets (ERSAR), a réuni des autorités de régulation de services d'eau, et leurs homologues chargés de la santé et de l'environnement, pour débattre du rôle de la régulation, de son statut actuel et des tendances futures concernant les dispositions relatives aux services d'eau, et des différentes interactions entre les organismes régulateurs des différents secteurs. Ce Forum a ainsi contribué à diffuser les bonnes pratiques, en permettant une harmonisation des pratiques de régulation. S'inspirant de la Charte de Bonn et à l'initiative de ERSAR, il a été décidé de rédiger une Charte pour orienter les politiques publiques et la régulation des services.

¹ Voir *infra* note 2

Première Partie – Nature et objectifs

CONTEXTE

Les professionnels et praticiens de l'eau potable, de l'assainissement et des eaux usées, et les responsables politiques et décisionnaires chargés de ces services, les dirigeants des opérateurs de service publics ou privés, et l'ensemble des praticiens de la gestion de l'eau se sont réunis à Lisbonne lors du premier Forum international des régulateurs, en septembre 2014. Ils ont confié à l'IWA l'initiative d'élaborer, de rédiger et d'établir une Charte ayant pour but d'exposer les principes de base d'une politique publique adaptée et d'une régulation efficace des services d'alimentation en eau potable et d'assainissement (les « Services »), établissant les droits, devoirs et responsabilités respectifs des Gouvernements et de l'Administration, des autorités de régulation, des opérateurs de service, et des usagers.



OBJECTIFS

La Charte de Lisbonne est un document guide pour la formulation de politiques publiques nationales et locales, la création des cadres réglementaires associés aux Services, et en matière de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de ces politiques et des réglementations. Pour atteindre ces objectifs, les dispositions de la Charte s'appuient sur les éléments fondamentaux suivants :

La principale hypothèse sur laquelle repose la Charte de Lisbonne est que l'approvisionnement fiable en eau potable, abordable, acceptable et accessible (auquel la Charte de Bonn se rapporte aussi) et l'assainissement, ainsi que la gestion durable et sûre des eaux usées, sont fondamentaux pour la santé des populations et pour leur développement socio-économique durable. L'accès à l'eau potable et à l'assainissement a par ailleurs été reconnu comme un des droits humains par l'Accord international sur les droits économiques, sociaux et culturels, issu du droit pour tous à un niveau de vie suffisant, et lié au droit à la santé pour tous.

La Charte de Lisbonne reconnaît que les gouvernements doivent veiller à ce que les besoins élémentaires de leurs administrés soient satisfaits, conformément à leurs engagements internationaux d'atteindre les objectifs de développement (comme les objectifs du Millénaire pour le Développement et les Objectifs de développement Durable prévus), et qu'ils ont pour responsabilité de procéder à la concrétisation progressive du droit à l'eau potable et à l'assainissement, avec obligation de respecter, de protéger et de satisfaire ces droits humains, en faisant disparaître les inégalités et les discriminations pour parvenir à un accès universel.

Les gouvernements constituent le principal organe responsable de l'élaboration des politiques, mais ils peuvent ne pas être l'unique entité réalisant toutes les actions nécessaires pour parvenir à un accès universel à l'eau potable et à l'assainissement, et pour atteindre un niveau acceptable de gestion des eaux usées. Cependant, en tant que garants des droits humains, les gouvernements doivent favoriser une politique publique adaptée et une réglementation efficace afin de respecter leurs engagements internationaux de même que leurs engagements envers leurs propres administrés.

COMMENT UTILISER LA CHARTE

La Charte de Lisbonne présente des principes pour une politique publique adaptée et une régulation efficace des Services. Ces principes sont liés aux droits, aux obligations et aux bonnes pratiques de chaque groupe de parties prenantes (gouvernements et administration, autorités de régulation, opérateurs de service et usagers) et de l'ensemble des praticiens de l'eau et de l'assainissement de manière générale. Des orientations sont en conséquence proposées à chaque groupe de parties prenantes afin d'optimiser leur rôle (collectivement et individuellement) dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques et des réglementations publiques.

DÉFINITIONS

Pour l'usage de la présente Charte, les définitions suivantes s'appliqueront :

LA CHARTE DE LISBONNE

La Charte de Lisbonne pour l'orientation des politiques et la régulation des services d'alimentation en eau potable et d'assainissement.

RÉGULATION ET RÉGLEMENTATION

Dans la présente Charte, l'emploi de ces termes se rapporte :

1. Réglementation: aux règles émanant des gouvernements et de l'administration qui sont exécutoires par les autorités de régulation ou les régulateurs – c'est-à-dire 'réglementation';
2. Régulation: à l'acte d'appliquer et de faire respecter la réglementation – c'est-à-dire 'réguler'.

PARTIES PRENANTES

Les professionnels et praticiens de l'eau potable, de l'assainissement et des eaux usées et les responsables politiques et décideurs chargés des Services, l'administration, les autorités de régulation, les dirigeants des opérateurs de service publics ou privés, et l'ensemble des praticiens de la gestion de l'eau et des bénéficiaires des Services. La Charte de Lisbonne les regroupe suivant quatre rôles distincts: les gouvernements et l'administration, les autorités de régulation, les opérateurs de service et les usagers.

GOVERNEMENTS ET ADMINISTRATION PUBLIQUE

Le gouvernement est le système politique composé de responsables politiques qui exerce le pouvoir exécutif par lequel un État est dirigé, y compris les autorités compétentes et les organismes responsables [ISO 24510:2007].

L'administration est le système administratif composé des fonctionnaires, et qui met concrètement en application la politique du gouvernement.

AUTORITÉ DE RÉGULATION, ORGANE DE RÉGULATION OU RÉGULATEUR²

Autorité publique chargée de faire appliquer et respecter les normes, critères, règles ou obligations (adoptés par le pouvoir politique, par la législation ou contractuellement) et exerçant une autorité autonome sur les Services, avec un pouvoir de contrôle.

OPÉRATEURS DE SERVICE OU SERVICES D'UTILITÉ PUBLIQUE

Ceux qui fournissent les Services à la population, indépendamment du statut public ou privé de leur propriété.

USAGERS

Les bénéficiaires finaux des services d'alimentation en eau potable et d'assainissement.

² Le terme «régulateur» signifie «autorité de réglementation» lorsque cette autorité est chargée d'élaborer et de définir la réglementation, et signifie «autorité de régulation» lorsque cette autorité est chargée de superviser la bonne application de la réglementation au sein d'un secteur donné; dans le présent document, le terme «régulateur» se rapporte à une ou aux deux fonctions décrites ci-dessus, selon le contexte.

Deuxième Partie – Principes

Article Un

PRINCIPES POUR UNE POLITIQUE ET UNE RÉGULATION PUBLIQUES

La Charte de Lisbonne reconnaît les principes fondamentaux suivants pour une politique publique adaptée et une régulation efficace des services:

1.1.

Une alimentation en eau potable, un assainissement et une gestion des eaux usées efficaces constituent une contribution positive au développement durable

En raison de leur importance fondamentale pour le développement des sociétés modernes, les Services sont essentiels pour la santé publique, le bien-être général et un niveau de vie convenable. Ils doivent par conséquent respecter les trois piliers du développement durable et protéger à la fois la population, les activités économiques et l'environnement.

1.2.

La fourniture des services doit promouvoir la responsabilité et la transparence

Les Services doivent respecter un ensemble d'obligations de service public : assurer l'accès universel, disposer de normes claires de service en termes de quantité, de qualité, de fiabilité et de continuité, s'acquitter d'une obligation de vigilance à l'égard des usagers grâce à une gestion proactive, préventive et tenant compte des risques, donner plein accès aux informations à toutes les parties prenantes, mettre en place une efficacité structurelle et opérationnelle, gérer le patrimoine de façon intégrée et en tenant compte des capacités financières et des coûts intergénérationnels, conserver un juste équilibre entre capacité financière des services et récupération des coûts afin d'assurer la durabilité opérationnelle, et adopter des règles de bonne pratique, comme celles figurant dans la Charte de Bonn de l'IWA et dans la Charte de Lisbonne de l'IWA.

1.3.

L'économie de la fourniture de service doit être encadrée par des investissements patrimoniaux de long terme et des instruments de récupération des coûts

Les Services portent sur un ensemble hétérogène de produits et d'éléments dans le cadre du cycle de l'eau. Ils peuvent permettre de réaliser des économies d'échelle, de diversification et de process, mais leurs actifs sont conçus pour pouvoir faire face à des situations de pointe ou d'urgence. Cela implique des coûts unitaires élevés ayant une structure rigide, en raison de l'importante composante de coût en capital immobilisé. Cela entraîne habituellement une récupération lente du capital investi et une faible élasticité des prix par rapport à la demande. Les instruments de récupération des coûts, comprenant les tarifs payés par les usagers, les transferts externes et les aides fiscales, doivent prendre en compte les coûts totaux des services, à savoir les frais financiers (les frais de fonctionnement et d'entretien, le financement des nouvelles infrastructures) les coûts environnementaux et le coût de la ressource. La part des différentes sources de financement (tarifs, transferts et taxes) doit être déterminée avec la plus grande transparence.

1.4.

La fourniture du service doit prendre en compte les aspects financiers, sociaux et environnementaux de toutes les ressources en eau

Les Services sont intimement liés aux ressources en eau, qui constituent la matière première de l'eau potable et la destination finale des eaux usées. Les ressources en eau sont littéralement le commencement et la fin de tous les cycles de l'eau, à n'importe quelle échelle.

1.5.

Une fourniture de service efficace repose sur les actions collectives de parties prenantes interdépendantes

Compte tenu de la diversité des acteurs et des parties prenantes, la Troisième Partie détaille les responsabilités des principaux acteurs vis-à-vis des gouvernements et de l'administration, des autorités de régulation, des opérateurs de service et des usagers. Ces responsabilités doivent, collectivement, garantir que les obligations mentionnées plus haut quant à la fourniture des Services soient respectées de façon équitable et non discriminatoire.

Troisième Partie – Missions et responsabilités

Article Deux

RESPONSABILITÉS COMMUNES

Toutes les parties prenantes doivent, en permanence, dialoguer de façon ouverte et partager les informations relatives à la fourniture durable et continue des Services. Il convient d'élaborer et d'approuver des politiques d'accès à l'information, en détaillant les critères fondant l'équilibre entre confidentialité et partage à grande échelle des informations, entre fiabilité et exhaustivité des informations destinées à être communiquées au public.

Article Trois

RESPONSABILITÉS DES GOUVERNEMENTS ET DE L'ADMINISTRATION

Les gouvernements et l'administration publique jouent un rôle crucial aux niveaux central, régional et local, afin d'assurer la fiabilité et la qualité des Services fournis à la population et ce à des prix abordables. Pour ce faire, ces derniers doivent s'assurer de l'élaboration et de la mise en oeuvre de politiques publiques appropriées comprenant la conception, l'exécution et le suivi des normes et des bonnes pratiques. De plus, ces politiques publiques visent à contribuer à l'atteinte des objectifs de développement international et au respect des Droits de l'Homme reconnus à l'échelle internationale pour l'accès à l'eau potable et à l'assainissement.

La responsabilité d'élaborer et de mettre en oeuvre des politiques publiques adaptées pour la fourniture des Services à la population comprend :

3.1.

L'adoption de plans stratégiques pour le secteur, au niveau national ou régional et à moyen terme, concrétisant les ambitions des gouvernements et de la société;

3.2.

L'élaboration et le renforcement du cadre juridique pour la fourniture des Services et afin de garantir que toute la réglementation s'applique équitablement à toutes les parties prenantes, qu'elles soient publiques, privées, mixtes ou associatives;

3.3.

La définition de modèles de gouvernance des Services, publics comme privés, centraux, régionaux ou locaux, suivant le contexte de chaque pays;

3.4.

L'élaboration et l'assurance d'un cadre institutionnel efficace, répartissant sans ambiguïté les responsabilités et obligations entre les différentes entités impliquées dans la fourniture et la gestion de ces services, comme fondement essentiel d'une performance optimale du secteur;

3.5.

La conception de cadres réglementaires comme outils des autorités nationales, régionales et locales pour contrôler et faire respecter la législation, les normes et les bonnes pratiques relativement aux infrastructures et à la fourniture du service, et pour garantir et protéger l'indépendance de l'autorité de régulation;

3.6.

La définition des objectifs, des aptitudes et des capacités des différents organismes ayant des fonctions de régulation au niveau national, régional ou local dans les domaines de la protection de la santé, de la protection de l'environnement, de la régulation économique, du respect des droits humains, et des autres domaines liés, en cherchant des opportunités d'harmonisation;

3.7.

Le suivi et l'évaluation des cadres juridiques et réglementaires pour la fourniture et la gestion des Services, et du fonctionnement des cadres institutionnels respectifs, afin de favoriser l'innovation et la bonne gouvernance;

3.8.

La définition d'objectifs et la mise en place de mesures concrètes et de normes réalistes et mesurables afin d'améliorer la disponibilité, l'accès, la qualité, la fiabilité et la capacité financière des Services;

3.9.

L'offre de mécanismes permettant d'accéder à des informations fiables sur les Services, à la fois pour contribuer à la définition des politiques publiques et des stratégies commerciales, et pour assurer la plus grande transparence dans leur fourniture;

3.10.

La garantie de l'égalité et de l'absence de discrimination dans l'accès aux Services et, le cas échéant, la priorisation de leur fourniture au profit de groupes d'utilisateurs marginalisés;

3.11.

L'établissement d'un cadre fiscal pour les Services encourageant les incitations économiques en faveur de la conservation et la protection des ressources en eau à long terme, de la réduction de la pression des effluents sur l'environnement, et du soutien des investissements en infrastructures;

3.12.

La promotion de politiques tarifaires permettant une récupération progressive des coûts afin de favoriser la durabilité économique et de garantir le réinvestissement ; l'adaptation régulière des politiques tarifaires à la capacité financière de la population et la garantie d'une fourniture de service aux plus défavorisés;

3.13.

L'offre et la gestion efficaces des ressources financières disponibles, provenant des budgets publics ou des fonds de soutien à la coopération et au développement;

3.14.

L'amélioration de l'efficacité structurelle des Services, grâce à une organisation territoriale optimisée et à la promotion de l'efficacité opérationnelle des services;

3.15.

Le développement de l'économie dans le secteur de l'eau, grâce au renforcement de sa capacité sur le marché national et éventuellement sur les marchés internationaux, en créant emplois et richesses;

3.16.

La promotion de la sensibilisation et de la participation des usagers relativement aux Services, pour assurer une participation citoyenne plus forte et plus fructueuse;

3.17.

Le soutien au développement de la capacité des ressources humaines, en termes de nombre et d'équilibre entre professionnels qualifiés et personnel technique, et à une structure organisationnelle favorable, au sein de laquelle elles puissent réaliser les missions essentielles garantissant la bonne qualité des Services;

3.18.

La fourniture des moyens et la définition des responsabilités en vue de la résolution de tout conflit d'intérêts entre les parties, susceptible de survenir en raison de ce qui précède;

3.19.

La promotion de la recherche dans les domaines liés aux Services, en créant un savoir local.



RESPONSABILITÉS DES AUTORITÉS DE RÉGULATION

Les actions des autorités de régulation doivent se fonder sur les principes de compétence, de professionnalisme, d'impartialité, de responsabilité et de transparence. Quel que soit leur mode d'organisation, de façon à répondre aux besoins locaux et nationaux, elles doivent veiller à appliquer des modèles favorisant une approche intégrée, à savoir régulant aussi bien le secteur dans son ensemble que chaque opérateur de service individuellement, en identifiant les conditions optimales pour tous les segments de la population et les modèles de fourniture de service.

Une méthode intégrée de régulation des Services doit être définie pour chaque contexte particulier, en incluant les tâches suivantes:

4.1.

Garantir que toutes les étapes, de la procédure de conception et d'appel d'offres jusqu'à la fin du contrat, en passant par la contractualisation, la gestion du service et la modification du contrat, soient menées en respectant strictement la législation et tout contrat préexistant, comme dans les cas de délégation et de concession de Services à des tiers;

4.2.

Contrôler les mécanismes de tarification pour s'assurer qu'ils sont équitables, durables et adaptés à leurs objectifs; promouvoir l'efficacité et l'acceptabilité des prix en même temps qu'un niveau de récupération des coûts respectant les exigences de durabilité économique et financière; permettre aux opérateurs de service de réaliser dans de bonnes conditions leurs activités opérationnelles et d'entretien, en prenant en compte les coûts d'infrastructure, les coûts environnementaux et le coût de la ressource;

4.3.

Suivre et encourager la fourniture aux usagers de services d'une qualité convenable, en veillant au respect des normes et des bonnes pratiques au profit de la santé publique et de l'environnement;

4.4.

Étudier l'interface entre les opérateurs de service et les usagers, afin de garantir la protection des droits du consommateur, de protéger le droit de présenter des réclamations et à un traitement équitable, et de faire progresser la qualité des relations entre opérateurs de service et usagers;

4.5.

Participer à la clarification des règles de fonctionnement du secteur, qui sont essentielles à la fourniture convenable des Services, en se fondant sur la réglementation;

4.6.

Contribuer à une concurrence loyale et ouverte entre les opérateurs de service afin de favoriser la mise en place plus rapide de solutions innovantes et de progrès techniques, de promouvoir ainsi l'efficacité et la qualité des Services, tout en minimisant les conséquences de leur nature monopolistique;

4.7.

Collecter, analyser et diffuser des informations exactes sur la mise en œuvre de la politique publique du secteur et sur la performance des opérateurs de service; favoriser une culture de transparence, en communiquant des informations fiables, concises et crédibles pouvant facilement être comprises par tous, concernant tous les opérateurs, indépendamment du système de gestion adopté pour la fourniture du service;

4.8.

Promouvoir la recherche pour favoriser l'innovation, en s'appuyant sur les savoirs locaux et sur le développement, grâce à une formation technique et professionnelle adaptée, de ressources humaines capables de mener les missions essentielles, autorisant ainsi une plus grande autonomie des Services;

4.9.

Fournir des incitations pour l'amélioration des Services, en imposant des sanctions appropriées et proportionnées en cas de manquement à la réglementation en vigueur relative aux Services, en suivant des règles équitables en matière de procédures.

Article Cinq

RESPONSABILITÉS DES OPÉRATEURS DE SERVICE

En tant que parties prenantes essentielles dans ce secteur, les opérateurs de service, publics comme privés, doivent garantir de façon efficace et efficiente la fourniture équitable et universelle des Services, contribution fondamentale au bien-être de la société.

Indépendamment de leur structure organisationnelle et de leur modèle de gestion, les opérateurs de service doivent:

5.1.

Opérer conformément aux politiques établies par les gouvernements et agir en respectant strictement le cadre légal, contractuel et réglementaire, en particulier relativement à la fourniture du service, la structure tarifaire, la qualité du service et en termes de qualité, de quantité et de fiabilité de l'eau potable, la collecte et le traitement des eaux usées, la protection du consommateur et la concurrence, et la législation environnementale;

5.2.

Améliorer l'efficacité opérationnelle, en adoptant un type d'organisation optimal dans le contexte local, en particulier concernant la gestion du personnel, la collecte et le partage d'information, les formalités administratives, les ressources financières, la planification, la comptabilité, le budget et l'assurance qualité;

5.3.

Contribuer à améliorer l'efficacité structurelle des Services en réalisant des économies d'échelle, de diversification et de process grâce à une gestion intégrée des systèmes (à l'échelle appropriée du point de vue technique et économique) entraînant des bénéfices justifiés en termes de réduction des coûts unitaires;

5.4.

Mettre en œuvre les politiques tarifaires et les procédures de récupération des charges liées à l'eau qui sont fixées par les autorités publiques responsables, en les informant des éventuelles difficultés de récupération du coût, en particulier s'agissant des usagers les plus défavorisés;

5.5.

Contribuer au développement de la capacité des ressources humaines et à l'innovation dans la fourniture du service, en coopération avec les autres organismes, comme étant des facteurs essentiels pour garantir la qualité d'ensemble de la fourniture du service;

5.6.

Vérifier l'intégrité de leurs procédures par des opérations de suivi, de signalement et de contrôle adaptées, en gardant trace des informations et en tenant une comptabilité dans les règles et pouvant être contrôlée, conformément en particulier aux exigences de l'autorité de régulation. Cela comprend la communication d'informations fiables pour contribuer à l'élaboration de politiques publiques et de stratégies commerciales appropriées, et pour évaluer le service réellement apporté à la société;

5.7.

Ambitionner d'œuvrer «au-delà du strict respect de la réglementation» par le développement d'activités contribuant à la conservation des ressources en minimisant le gaspillage et en récupérant les sous-produits, y compris l'énergie et les nutriments provenant des eaux usées et des boues.

Article Six

RESPONSABILITÉS DES USAGERS

Les usagers sont les parties prenantes essentielles et les bénéficiaires finaux des Services. Ils ont les droits et les devoirs suivants:

6.1.

Exercer efficacement leurs droits, en particulier s'agissant de l'accès matériel et financier aux Services et aux informations relatives à leur qualité; participer activement aux décisions, si possible, et assumer les obligations correspondantes;

6.2.

Faire un usage adapté des Services, en empêchant et en évitant les comportements susceptibles d'avoir des conséquences négatives pour les autres usagers, la santé publique ou l'environnement, comme la contamination des sources et la dégradation de la qualité et/ou de la fiabilité de l'alimentation en eau;

6.3.

S'efforcer d'assurer une utilisation efficace des ressources en eau, par une utilisation appropriée des installations d'alimentation en eau et des systèmes individuels pour la fourniture des Services et en évitant de les endommager, en suivant les procédures et les règles établies, y compris l'utilisation de matériaux convenables et des équipements nécessaires.

Quatrième Partie – Systèmes de régulation

Article Sept

PRINCIPES POUR DES SYSTÈMES DE RÉGULATION EFFICACES

La rédaction, la révision et l'actualisation des cadres réglementaires doivent prendre en compte les orientations internationales, les meilleures connaissances scientifiques disponibles et les réalités locales afin de disposer d'un instrument solide et adapté pour réguler les Services, en collaboration avec la société civile, les opérateurs de service et les professionnels du secteur. Figurent parmi les principaux éléments à prendre en compte pour l'élaboration des cadres réglementaires les points suivants:

7.1.

La régulation doit être considérée comme faisant partie des politiques publiques relatives aux Services. Bien qu'elle ne soit qu'une composante parmi tant d'autres, elle joue un rôle essentiel, dans la mesure où elle est chargée de contrôler et de promouvoir la plupart des autres composantes;

7.2.

La garantie que tous les contributeurs à la chaîne de fourniture des Services ont des objectifs et des moyens d'action précis, produisent des résultats respectant ces objectifs et agissent de manière efficiente;

7.3.

L'assurance d'une méthode de régulation intégrée pour les Services, comprenant à la fois une régulation du secteur dans son ensemble et une régulation de chaque opérateur de service de façon individuelle;

7.4.

La garantie d'un niveau adéquat d'indépendance institutionnelle, fonctionnelle et financière des autorités de régulation, de la stabilité et de l'autonomie de leur organisation, et de leur liberté de décision dans le cadre de leurs attributions définies par la loi et soumises à examen par la justice;

7.5.

La reconnaissance du fait que les régulateurs constituent un élément essentiel d'une bonne gouvernance, correspondant aux besoins de notre époque, et qu'ils fournissent une séparation nette entre d'une part les dimensions techniques et d'encadrement, et d'autre part la prise de décision politique;

7.6.

La mise en place des mécanismes nécessaires pour que les autorités de régulation puissent rendre des comptes et être surveillées par le public, en particulier s'agissant de la transparence de leurs actions;

7.7.

La reconnaissance du fait que la régulation est un instrument essentiel pour la mise en place effective d'un marché concurrentiel des Services;

7.8.

La reconnaissance du fait que la régulation favorise une culture d'adhésion aux normes et bonnes pratiques qui résiste aux pressions externes, et qui est plus rationnelle, objective et fondée sur des faits;

7.9.

L'optimisation de la contribution de la régulation à la modernisation de l'administration et à l'économie peut être atteinte par une plus grande cohérence dans la fourniture du service, par une meilleure harmonisation, par l'élimination des freins et en accroissant la confiance des agents économiques et des usagers dans les objectifs et les pratiques de régulation.

Partie Finale

Article Huit

INTERPRÉTATION DE LA CHARTE

Les dispositions de la Charte de Lisbonne doivent être interprétées de bonne foi selon la signification ordinaire donnée aux termes de la Charte dans leur contexte et compte tenu de son objet, sauf définition contraire formulée dans la Première Partie de la présente Charte. Les principes, les responsabilités et l'orientation générale exposés dans la Charte doivent être pris en compte et adaptés comme il convient pour répondre aux circonstances et conditions particulières.

Remerciements

Jaime Baptista, Président de l'autorité portugaise de régulation des services d'eau et d'assainissement (ERSAR), avec le soutien de son équipe, a apporté l'impulsion et a œuvré pour l'élaboration de cette Charte. Robert Bos (IWA), Carolina Latorre (IWA) et Tom Williams (IWA) ont supervisé et contribué à l'élaboration de ce texte, avec les apports critiques de Glen Daigger (One Water Solutions LLC) et Gérard Payen (UNSGAB). Pour la consultation ; les participants du 1er Forum international des Régulateurs (septembre 2014), le Conseil Stratégique de l'IWA et le Conseil d'Administration de l'IWA ont également tous contribué à ce document.

SPÉCIFIQUE À CETTE TRADUCTION

Cette traduction a été possible grâce à l'aide et au soutien continu de Maria Salvetti de l'IAE de Paris / Sorbonne Business School. Carolina Latorre (IWA) a supervisé et participé à l'élaboration de la traduction, avec les contributions de Cheikh Tidiane Fall (IWA) et Corinne Trommsdorff (IWA). Le texte traduit a été examiné par les autorités réglementaires francophones suivantes qui ont fourni de précieuses remarques: Kouadio Amani (SODECI, Côte d'Ivoire), Sylvain Usher (Association Africaine de l'Eau), Adama Diarra Thiemoko (SOMAPEP, Mali), Dominique Maison (Santé Environnement, France), Yannick Pavageau (Ministère des Affaires sociales et de la Santé, France) et Mathieu Laneuville (Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, Direction des infrastructures, Montréal -Canada).

inspiring change
www.iwa-network.org

INTERNATIONAL WATER ASSOCIATION

Alliance House • 12 Caxton Street
London SW1H 0QS United Kingdom
Tel: +44 (0)20 7654 5500
Fax: +44 (0)20 7654 5555
E-mail: water@iwahq.org

Company registered in England No.3597005
Registered Office as above
Registered Charity (England) No.1076690

Pour plus d'informations, veuillez contacter:
Carolina Latorre (IWA)
Email : Carolina.Latorre@iwahq.org

Consulter notre site internet
www.iwa-network.org/iwrf

Publié Décembre ici à 2015
Errata Octobre 2016